

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



**“SATISFACCION CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA
ENFERMERA A LAS MADRES QUE ASISTEN
AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DEL HOSPITAL
AURELIO DIAZ UFANO Y
PERAL, LIMA – 2023”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO
DEL NIÑO Y ESTIMULACIÓN DE LA PRIMERA INFANCIA

AUTORA:

LIC. ENF. ADRIA NELLY ALVAREZ CHACON DE TUESTA

ASESOR:

MG. JOSE LUIS SALAZAR HUAROTE

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Promoción y Desarrollo de la Salud del Niño y del Adolescente












Callao, 2023

PERÚ

Document Information

Analyzed document	Alvarez Chacón de Tuesta Adria Nelly - para URKUND.docx (D168885320)
Submitted	2023-05-29 20:58:00
Submitted by	
Submitter email	adrianelly0212@hotmail.com
Similarity	12%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS CORINA BUENO RUIZ.doc Document TESIS CORINA BUENO RUIZ.doc (D138078537)	 21
SA	LEON - 19 de Nov(noche).docx Document LEON - 19 de Nov(noche).docx (D150244259)	 8
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS FINAL (2).pdf Document TESIS FINAL (2).pdf (D80245498) Submitted by: carlatgr94@gmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 6
SA	KATTERIN LEON TESIS CORREGIDA (21) (1).docx Document KATTERIN LEON TESIS CORREGIDA (21) (1).docx (D158565546)	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / AÑANCA- MISCHA- QUISPE revision Urkund.doc Document AÑANCA- MISCHA- QUISPE revision Urkund.doc (D90702021) Submitted by: mlferrerm@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	 5
SA	Universidad Nacional del Callao / TRABAJO ACADEMICO PARA ENVIAR A DRIVE U.docx Document TRABAJO ACADEMICO PARA ENVIAR A DRIVE U.docx (D146057603) Submitted by: sppachat@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 3
SA	YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx Document YURIKO ZUMINISHKA CHUQUIRUNA ORTIZ.docx (D139434452)	 2
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx Document TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx (D142888450) Submitted by: angela_8f@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / LXX TESIS ESP. - 1. AÑANCA- MISCHA-QUISPE revision Urkund.doc Document LXX TESIS ESP. - 1. AÑANCA- MISCHA-QUISPE revision Urkund.doc (D94365415) Submitted by: mlferrerm@unac.edu.pe Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 4
SA	UNU_SEGUNDA ESPECIALIZACION_2021_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf Document UNU_SEGUNDA ESPECIALIZACION_2021_T_GIDE_HIDALGO_V1.pdf (D118678703)	 6
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS MENA Y SERNAQUE.doc Document TESIS MENA Y SERNAQUE.doc (D43633256) Submitted by: angelita59_4@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.orkund.com	 5

INFORMACION BASICA

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACION

TITULO: "SATISFACCION CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA
A LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DIAZ
UFANO Y PERAL, LIMA – 2023"

AUTOR:

LIC. ALVAREZ CHACON DE TUESTA ADRIA NELLY

CODIGO ORCID: 0009-0009-6193-3019

DNI: 17836031

LUGAR DE EJECUCION: HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL,
DISTRITO SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA,
PERÚ.

UNIDAD DE ANALISIS: MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS QUE
ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO, DEL HOSPITAL AURELIO DIAZ
UFANO Y PERAL

INVESTIGACION DE TIPO APLICADA, CON ENFOQUE CUANTITATIVO,
DESCRIPTIVA, DISEÑO NO EXPERIMENTAL Y TRANSVERSAL, METODO
DEDUCTIVO Y ANALITICO.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO



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

XCV CICLO TALLER DE TESIS PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 0142-2023-XCIV/CTT-FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Siendo las 08:00 horas del sábado 05 de agosto del año 2023, mediante el uso de la **Plataforma Virtual Google Meet**, en la Facultad de Ciencias de la Salud se reúne el Jurado de Sustentación del XCV Ciclo Taller de Tesis para obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por:

DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ	PRESIDENTA
DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ	SECRETARIA
Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN	VOCAL


Con la finalidad de evaluar la sustentación de la tesis, titulada "**SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA-2023**" presentada por Don(ña) **ALVAREZ CHACON DE TUESTA ADRIA NELLY**.

Acto seguido se procedió a la sustentación de tesis a través de la Plataforma Virtual Google Meet, con la finalidad de obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en **Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación de la Primera Infancia**. Finalizada la sustentación los miembros del jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

Terminada la sustentación, el jurado luego de deliberar, acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa **Muy bueno** y calificación cuantitativa (**Diecisiete**) la presente tesis, conforme al Art. 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021. Se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, a fin de que se declare **APTO(A)** para conferir el Título de Segunda Especialidad Profesional en **Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación de la Primera Infancia**.

Se extiende la presente acta, a las 08:30 horas del mismo día.

Callao, 05 de agosto del 2023


.....
Dra. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ
Presidenta


.....
Dr. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ
Secretario


.....
Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN
Vocal

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Segunda Especialidad Profesional

INFORME N° 001-2023-XCIV-CTT/FCS
DE PRESIDENTA DE JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Callao, 05 de agosto del 2023

A: Dra. ANA LUCY SICCHA MACASSI
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

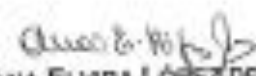
ASUNTO: DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Mediante el presente, la Presidenta de Jurado de Sustentación del XCIV Ciclo Taller de Tesis, cumple con informar que la tesis, titulada "SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA-2023" no presenta observación, de esta manera se emite el presente DICTAMEN FAVORABLE, a:

➤ ALVAREZ CHACON DE TUESTA ADRIA NELLY

Por lo que debe proseguir con los trámites respectivos para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación de la Primera Infancia.

Es todo cuanto se informa a usted.


Dra. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ
Presidenta de Jurado

DEDICATORIA

A DIOS por su amor incondicional, por la vida y la salud que me regala en abundancia, por ser mi luz y fortaleza en los momentos difíciles y oscuros que la vida me presenta.

A JORGE, el amor de mi vida, porque sigue viviendo en mi corazón y mis recuerdos y esa energía me da valor para seguir caminando.

A MIS HIJOS, por ser la fuerza y el motivo que me impulsan a continuar, ellos son mi vida, mi orgullo, lo que yo más amo y porque siempre estuvieron a mi lado durante estas largas horas de estudio. Que les quede como ejemplo, el esfuerzo que hago para alcanzar mis metas.

A toda MI FAMILIA por su apoyo incondicional, por ser mi sostén en los momentos más difíciles y por acompañarme a alcanzar mis objetivos y sueños.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad Nacional del Callao, Escuela Profesional de Enfermería, Segunda Especialidad, por su dedicación, perseverancia y tolerancia. Gracias por compartir sus conocimientos de manera muy profesional.

A la Coordinación de Enfermería, a la Oficina de Planeamiento y Calidad y a la Dirección del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral, así como al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Red Almenara, por su valioso apoyo para realizar el presente trabajo de investigación.

A la Mg. Diana Rojas Aira y a las Lic. Especialistas Giuliana Cabanillas Méndez, Gladys Ccorimanya Bellota, Lorena Peñaranda Salazar y Liliana Soto Pastrana, por su colaboración intelectual (Juicio de Expertos), para la elaboración de esta tesis.

A madres de los niños y niñas menores de dos años que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral por su colaboración y tiempo durante la aplicación del instrumento de esta investigación.

A todos los mencionados, mi más sincero agradecimiento.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera, a las madres de los niños menores de 2 años, que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral.

Fue una investigación aplicada, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva, tuvo el diseño transversal, no experimental.

Se utilizó el cuestionario como instrumento de investigación, el cual fue sometido al juicio de cinco expertos, obteniendo como resultados en validez por contenido, validez por criterio y confiabilidad una valoración Muy Alta.

La población estuvo constituida por 228 madres de niños menores de 2 años, y la muestra por 88 de ellas. Para la selección de participación se utilizó el muestreo aleatorio simple y como técnica se utilizó la encuesta.

Se obtuvo como resultados que el 50% de las madres encuestadas refieren un nivel de satisfacción medio, seguido de un 28.4% un nivel de satisfacción alto y el 21.6% un nivel de satisfacción bajo. Respecto a la dimensión técnico-científica, se obtuvo como resultados que el 52.3% de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 28.4% un nivel de satisfacción alto y el 19.3% un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, se encontró que el 59% de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 20.5% un nivel de satisfacción alto y el 20.5% un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión entorno se encontró que el 60.2% de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 20.5% un nivel de satisfacción alto y el 19.3% un nivel de satisfacción bajo. Concluyendo que el 71.6% de las madres encuestadas no se encuentra plenamente satisfecha con la atención recibida y que la atención que brinda la enfermera debe mejorar en las dimensiones técnico-científica, humana y entorno.

Palabras clave: satisfacción, dimensión, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

This research aimed to determine the level of satisfaction with the care provided by the nurse, to the mothers of children under 2 years, who attend the Growth and Development Clinic, Aurelio Díaz Ufano y Peral Hospital.

It was an applied research, with a quantitative and descriptive approach, it had a cross-sectional design, not experimental.

The questionnaire was used as a research instrument, which was submitted to the judgment of five experts, obtaining as results in validity by content, validity by criterion and reliability a Very High rating.

The population consisted of 228 mothers of children under 2 years of age, and the sample of 88 of them. Simple random sampling was used for the selection of participation and the survey was used as a technique.

The results were that 50% of the mothers surveyed reported a medium level of satisfaction, followed by 28.4% a high level of satisfaction and 21.6% a low level of satisfaction. Regarding the technical-scientific dimension, it was obtained as results that 52.3% of mothers report a medium level of satisfaction, 28.4% a high level of satisfaction and 19.3% a low level of satisfaction. In the human dimension, it was found that 59% of mothers report a medium level of satisfaction, 20.5% a high level of satisfaction and 20.5% a low level of satisfaction. In the environment dimension, it was found that 60.2% of mothers reported a medium level of satisfaction, 20.5% a high level of satisfaction and 19.3% a low level of satisfaction. Concluding that 71.6% of the mothers surveyed are not fully satisfied with the care received and that the care provided by the nurse must improve in the technical-scientific, human and environmental dimensions.

Keywords: satisfaction, size, growth and development.

INDICE

INTRODUCCION.....	12
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema	15
Problema General.....	15
Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos.....	16
1.4. Justificación	16
1.5. Delimitantes de la investigación.....	17
II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes:	19
Internacional	19
Nacional	20
2.2. Bases Teóricas:	22
2.3. Marco Conceptual.....	26
2.4. Definición de términos básicos:.....	39
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. Operacionalización de variable.....	41
IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO	42
4.1. Diseño metodológico.....	42
4.2. Método de investigación.....	42
4.3. Población y muestra.....	43
4.4. Lugar de Estudio y periodo de desarrollo.....	45
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	45
V. RESULTADOS.....	49
5.1. Resultados Descriptivos	49
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
6.1. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	55
6.2. Responsabilidad ética.....	61
VII. CONCLUSIONES.....	62
VIII. RECOMENDACIONES.....	64
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65

ANEXOS.....	69
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA	69
ANEXO 2 INSTRUMENTO	70
ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO	72
ANEXO 4 AUTORIZACION PARA EJECUTAR LA INVESTIGACION.....	73
ANEXO 5 JUICIO DE EXPERTOS	74
ANEXO 6 VALIDEZ POR CONTENIDO	79
ANEXO 7 VALIDEZ POR CONTENIDO SEGÚN DIMENSION TECNICO CIENTIFICA.....	80
ANEXO 8 VALIDEZ POR CONTENIDO SEGÚN DIMENSION HUMANA.....	80
ANEXO 9 VALIDEZ POR CONTENIDO SEGÚN DIMENSION ENTORNO	81
ANEXO 10 VALIDEZ POR CRITERIO	82
ANEXO 11 CONFIABILIDAD.....	83
ANEXO 12 CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSION TECNICO CIENTIFICA.....	83
ANEXO 13 CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSION HUMANA	84
ANEXO 14 CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSION ENTORNO	84
ANEXO 15 - BASE DE DATOS.....	85
ANEXO 16 BASE DE DATOS CON PUNTAJE TOTAL SEGÚN DIMENSIONES....	86
ANEXO 17 CLASIFICACION DE DATOS SEGÚN STANONES.....	87
ANEXO 18 VALORACION POR ITEMS	88
ANEXO 19 VALORACION POR ITEMS – SEGÚN DIMENSION TECNICO CIENTIFICA.....	89
ANEXO 20 VALORACION POR ITEMS – SEGÚN DIMENSION HUMANA	90
ANEXO 21 VALORACION POR ITEMS – SEGÚN DIMENSION ENTORNO.....	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	51
EDAD DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023.	
Tabla 2:	51
GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023.	
Tabla 3:	51
SATISFACCIÓN CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023.	
Tabla 4:	52
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA, CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023.	
Tabla 5:	53
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION HUMANA, CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023.	
Tabla 6:	54
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION ENTORNO, CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023.	

INTRODUCCION

Desde hace dos décadas, existe el interés constante de las instituciones prestadoras de servicios de salud, por evaluar la calidad de atención que brindan, midiendo el nivel satisfacción de los usuarios; esto debido a que un paciente satisfecho tiene mayor adherencia a los procesos terapéuticos, cumple en gran medida con las indicaciones dadas sobre el cuidado de su salud, por consiguiente se reducirá costos innecesarios en mejorar y mantener la salud de la población. (1) (2)

En el Perú existen numerosas investigaciones en la que se demuestra que pese a las mejoras obtenidas en aseguramiento y cobertura de atención, se encuentra un 30% aproximadamente de usuarios insatisfechos con la atención recibida en las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud. (1) (2)

En el Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral, específicamente en el servicio de crecimiento y desarrollo no se ha realizado estudios sobre satisfacción del usuario externo , por ello este trabajo de investigación pretende medir el nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños menores de 2 años, durante la atención de crecimiento y desarrollo.

Esta investigación se desarrolló tomando como referencia el Modelo de la Calidad de Avedis Donabedian y la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard E. Peplau.

Fue una investigación aplicada, cuantitativa y descriptiva, así mismo tuvo el diseño es una investigación no experimental y transversal y se utilizó como método de investigación el deductivo y analítico. Se hizo uso de un instrumento de investigación el cual fue sometido al juicio de cinco expertos, finalmente se trabajó con una muestra de 88 madres de niños menores de 2 años y para la selección se utilizó el muestreo aleatorio simple.

El informe final está estructurado de la siguiente manera: capítulos: I Planteamiento del Problema, II Marco Teórico, III Hipótesis y Variables, IV Metodología, IV Resultados, VI Discusión de Resultados, VII Conclusiones, VIII Recomendaciones, IX Referencias Bibliográficas y un acápite de Anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Varios autores definen la satisfacción como el cumplimiento de las expectativas del usuario. Desde una perspectiva psicológica implica el sentimiento de bienestar y complacencia por obtener lo que se desea y espera de un servicio recibido. (3)

En los últimos años, a nivel mundial se han incrementado los estudios sobre la calidad de los sistemas de salud enfocados desde el punto de vista del usuario externo. El estudio de los sistemas de salud desde esta óptica es muy útil, dado que un paciente satisfecho tiene mayor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención, lo que ayuda a reducir costos innecesarios de atención. (1)

En Colombia, Aldana, M y Mendoza, K (2016), en un estudio sobre “Satisfacción de Padres de Niños y Niñas que Asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo”, encontraron que el 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les brindaba, llegando a concluir que el percibir de la calidad en la atención recibida por el usuario, determina de manera importante la satisfacción o insatisfacción de este. (4)

Así mismo, al analizar varios estudios de investigación ejecutados a nivel nacional, sobre nivel de satisfacción de las madres con la atención recibida durante el control de crecimiento y desarrollo de sus hijos, en resultados se evidencia que la atención del profesional de enfermería tiene significativas deficiencias y por tanto hay mucho que mejorar.

En el Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral las atenciones de crecimiento y desarrollo se ejecutan en dos consultorios, sin embargo existe una alta demanda de usuarios sobre todo en el turno de las mañanas, lo que ocasiona constantes reclamos de madres que no alcanzan una cita oportuna.

El rendimiento reglamentado por la institución, para las atenciones de crecimiento y desarrollo del niño es de 3 atenciones por hora, tiempo

insuficiente para realizar todas las actividades que están normadas para ejecutarse durante una atención de crecimiento y desarrollo. Este indicador no concuerda con lo estipulado en la norma técnica de crecimiento y desarrollo del ente rector MINSA.

Durante el año 2021 y 2022 ha ocurrido una alta rotación de enfermeras por el servicio CRED, las mismas que iban a atender, sin tener la experiencia necesaria para brindar una atención que satisfaga las expectativas de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

En lo que respecta a equipos, los consultorios no se encuentran completamente implementados con los equipos básicos que permitan una evaluación de CRED de calidad.

Finalmente, en el libro de reclamaciones se ha verificado durante el último año 5 quejas relacionadas a la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo, en términos como: “sólo lo pesan y miden a mi niño”, “casi nunca lo examinan por completo”, “sólo me preguntan si ya habla o si camina”, “las enfermeras siempre están muy apuradas”.)

Toda esta situación puede ocasionar una atención de crecimiento y desarrollo inadecuada y expone al niño o niña a la detección tardía e inoportuna de riesgos, alteraciones, trastornos y presencia de enfermedades que podría tener un niño.

Por todas estas razones es que se consideró realizar la presente investigación titulada: SATISFACCION CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños, que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la Dimensión Técnico-Científica, con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños, que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la Dimensión Humana, con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños, que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la Dimensión Entorno, con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños, que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel el nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de satisfacción en la Dimensión Técnico-Científica, con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023.

Identificar el nivel de satisfacción en la Dimensión Humana, con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023.

Identificar el nivel de satisfacción en la Dimensión Entorno, con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima - 2023.

1.4. Justificación

Valorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, es muy importante porque se ha demostrado que un usuario satisfecho está más dispuesto a seguir las indicaciones y consejos respecto al cuidado de su salud.

La opinión de los usuarios recogida a través de instrumentos, bien diseñados, tiene alta credibilidad en los estudios de investigación sobre satisfacción, debido a que la evaluación que el usuario realiza es producto de su experiencia con el servicio recibido.

Esta investigación ha permitido por primera vez, obtener información con sustento científico sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral por el profesional de enfermería; ya que no se ha encontrado ningún estudio similar en esta institución.

Los resultados obtenidos en este estudio servirán de base para plantear mejoras en el servicio, corregir posibles errores, incrementar las fortalezas, formular planes y estrategias que conlleven a brindar una atención de calidad, por el profesional de enfermería y lograr que las madres se sientan satisfechas con la atención recibida en este consultorio.

Brindar una atención de crecimiento y desarrollo con los más altos estándares de calidad, permite detectar precoz y oportunamente los riesgos, alteraciones o trastornos y presencia de enfermedades. Así mismo favorece su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir riesgos, deficiencias y discapacidades, en general se contribuye a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de las niñas y niños.

Una intervención oportuna y de calidad en crecimiento y desarrollo reduce los costos de atención derivados de los problemas que se pueden presentar durante esta etapa tales como malnutrición, retrasos y trastornos en las diferentes áreas del desarrollo que pueden afectar el normal desarrollo de las capacidades y potencialidades de las niñas y niños.

1.5. Delimitantes de la investigación

Delimitante Teórico

El estudio se relacionó con las siguientes teorías:

- Modelo de la Calidad de Avedis Donabedian, quién define a la satisfacción de los pacientes como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir con las necesidades de los usuarios.
- Teoría de las Relaciones Interpersonales Hildegard E. Peplau, quien afirma que la importancia de una buena interacción entre la enfermera y el paciente es fundamental en la práctica de enfermería

Delimitante Temporal

Este trabajo de investigación se desarrolló entre los meses de febrero y mayo del año 2023, y se cumplió con el cronograma diseñado por la investigadora.

Delimitante Espacial

El estudio se desarrolló en el área de Consulta Externa, en la sala de espera de los consultorios 104, 111 y 112 de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral. Este Hospital pertenece a EsSalud, Red Prestacional Almenara. Contando para ello con la autorización otorgada por Comité de Investigación, Ciencia y Ética de la red. (Anexo 4)

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

Internacional

BALOY, G. (2019) Ecuador. Llevó a cabo la investigación denominada “Nivel de Satisfacción de los Familiares de Pacientes Pediátricos Frente a la Atención del Personal de Enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha”. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos, frente a la atención brindada por el profesional de enfermería. **Metodología:** investigación de tipo mixta, descriptiva, transversal y el método empírico observacional. La muestra la conformaron 79 familias o cuidadores. **Resultados:** el 84% de los familiares tienen una percepción satisfactoria, seguido del 10% poco satisfactoria y el 6% con nada satisfactorio respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería. **Concluyendo** que existe una valoración positiva de los cuidados brindados por el profesional de enfermería. (5)

CANCHE, F. (2019) Ecuador. Desarrolló el estudio titulado “Cuidado Enfermero en el Servicio de Pediatría y su Relación con la Satisfacción del usuario del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra”. **Objetivo:** analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes. **Metodología:** estudio transversal y descriptivo, con enfoque cuantitativo. La población la constituyeron 12 enfermeras y 60 padres de familia; para la obtención de datos se usó la encuesta, CARE-Q que consta de 23 ítems. **Resultados:** el 44.29% tienen un nivel de satisfacción medio y el 19 % tienen un nivel de satisfacción alto; por ello **concluye** que el cuidado enfermero en el servicio de pediatría tiene un nivel de satisfacción medio, debido a que no cubren las expectativas, requerimientos y necesidades de los pacientes. (6)

Nacional

CARRILLO, E. (2022) Tumbes. Realizó en trabajo de investigación “Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales”. **Objetivo:** determinar si los usuarios del consultorio de control de crecimiento y desarrollo estaban satisfechos con la atención de enfermería. **Metodología:** investigación cuantitativa básica, no experimental, usó un cuestionario con los estrictos requisitos de fiabilidad y validez, así mismo usó la técnica de la encuesta y se administró a 42 paciente. **Resultados:** el 88% de los usuarios están satisfechos, el 12% están moderadamente satisfechos y no hay usuarios insatisfechos. Respecto a la dimensión humana, se encuentra que el 95% de los usuarios están satisfechos, el 5% están moderadamente satisfechos y no hay usuarios insatisfechos. En cuanto a la dimensión técnico-científica, el 83% de los usuarios están satisfechos, el 12% están moderadamente satisfechos y el 5% están insatisfechos. El 95% de los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto a la dimensión entorno y solo el 5% manifiestan estar medianamente satisfechos. **Conclusión:** los usuarios están satisfechos con el nivel de atención del personal de enfermería, ya que éste posee los conocimientos y habilidades necesarias para estar a la altura de los requerimientos planteados por los usuarios. (7)

CARUAJULCA, Y. (2021) Cajamarca. Desarrolló la investigación denominada “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño del Centro de Salud Patrona de Chota. **Objetivo:** determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. **Metodología:** estudio cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 121 madres con niños menores de cinco años, la técnica de recolección de los datos fue una encuesta y el instrumento un cuestionario, validado por juicio de expertos. **Resultados:** se muestra que el 95% de las madres presentaron satisfacción completa en la dimensión

humana; 90,9% satisfacción completa en la dimensión técnico-científica y 99,2%, satisfacción completa, en la dimensión entorno. A nivel general el 99,2%, de las madres muestran satisfacción completa. **Conclusión:** las madres de niños menores de cinco años evidencian una satisfacción completa, respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. (8)

CCAHUA, N. (2019) Cusco. Tesis denominada: “Nivel de Satisfacción Sobre la Atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 años, Servicio CRED, Puesto de Salud Hurococondo – Cusco, 2019”. **Objetivo** determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en los niños menores a 5 años. **Metodología:** de tipo descriptivo, transversal y la muestra estuvo conformada por 62 madres. **Resultados:** el 69.4% tiene un bajo nivel de satisfacción en la dimensión técnica-científica; el 50% tiene un bajo nivel de satisfacción en la dimensión humana y el 96.8% tiene un bajo nivel de satisfacción en la dimensión entorno. **Conclusión:** 82,3% de las madres de niños menores de 5 años, tiene un bajo nivel de satisfacción, el 14.5% nivel medio de satisfacción y sólo el 3.2% un nivel de satisfacción alto. (9)

SERNAQUE, F y MENA, R. (2018) Piura. Estudio titulado “Nivel de Satisfacción de las Madres Sobre la Atención que Brinda la Enfermera en el Servicio de Control Crecimiento y Desarrollo del Niño”. Establecimiento de Salud I-1 Huilco – Ayabaca-Piura. **Objetivo:** determinar el grado de satisfacción de las madres con la Atención de Enfermería. Respecto a la **metodología**, el estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 40 madres. Para la recolección de datos, la técnica fue la entrevista, y el instrumento el cuestionario, el cual fue sometido al juicio de expertos mediante la prueba binomial y prueba estadística (alfa de Cronbach) para darle validez y confiabilidad. **Resultados:** en la dimensión técnica se obtuvo un resultado bajo con 52.50%, seguido de resultado alto con 27.50%. En la dimensión Interpersonal se alcanzó un resultado alto con 70%, seguido de un resultado bajo con un 30%. En la

dimensión Entorno se encontró un resultado bajo con 100%. En **conclusión**, se determinó que el 70 % de las madres tienen un nivel de satisfacción medio con respecto a la atención de la Enfermera. (10)

CHACON, I. (2018) Lima. En su tesis titulada “Nivel de Satisfacción de las Madres con la atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas - Ate 2018”, tuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Utilizó como **metodología** el enfoque cuantitativo, investigaciones de tipo básica, método no experimental; diseño descriptivo simple. La selección de las madres participantes (89) fue por muestreo no probabilístico por conveniencia. Usó la encuesta y un instrumento tipo cuestionario y como **resultados** encontró que el 52% tiene una satisfacción alta, el 35% nivel medio y el 13% nivel bajo. **Conclusión:** El mayor porcentaje de madres presenta un nivel altamente satisfactorio (52%). (11)

2.2. Bases Teóricas:

Las bases teóricas en las que se sustenta el presente estudio de investigación son: el Modelo de la Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian y la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard E. Peplau.

MODELO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA DE AVEDIS DONABEDIAN

Para evaluar la calidad en los servicios de salud, es inevitable tener como referente principal al modelo propuesto por el médico Avedis Donabedian, quien en 1966, diseñó un modelo de evaluación de la calidad, considerando las dimensiones de estructura, proceso y resultado. En la dimensión de estructura se refiere a las características físicas, equipamiento, recursos financieros, sistema de información, normas y reglamentos de la institución. En la dimensión proceso, considera la precisión y oportunidad de la atención,

la comunicación y los procedimientos. Finalmente en la dimensión resultado consigna la mejora del estado de salud del usuario, el cumplimiento de indicadores y la **satisfacción** del usuario con la atención recibida. (12)

Hace más de cincuenta años que Avedis Donabedian habló por vez primera del concepto de la **satisfacción** de los pacientes y aún ahora este concepto sigue vigente y es el más conocido y divulgado. Para él la satisfacción del paciente es un punto esencial para determinar la calidad de la atención que se presta en un servicio de salud, la considera como una medida de eficacia y también de control objetivo de la calidad de los servicios de salud. Finalmente se refiere a la satisfacción de los pacientes como la “aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir con las necesidades de los usuarios”. (13) (14)

Donabedian organiza en tres grupos los elementos que un servicio de salud es capaz de generar satisfacción en el usuario: factor técnico, factor interpersonal, y el factor del entorno y sus comodidades. La dimensión técnico – científica se refiere a los principios técnicos, el conocimiento, el uso de tecnologías, la elaboración y aplicación de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos.

La dimensión humana se refiere al aspecto interpersonal de la atención. Indica una comunicación adecuada, respeto a los principios éticos de la medicina.

La dimensión del entorno está referida a las comodidades (ambientación, limpieza, privacidad) y facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario y sus familiares. (13) (15) (16)

LA TEORÍA DE HILDEGARD E. PEPLAU O TEORÍA DE RELACIONES INTERPERSONALES

Describe la importancia de la relación que se establece entre la enfermera y el paciente y lo define como “proceso interpersonal significativo y

terapéutico”. Para esta teoría Peplau, se basa en los modelos de: Freud, Maslow y Sullivan. (17)

Para Peplau la comunicación, es el instrumento principal para fomentar la relación entre la enfermera y el paciente. Para que la enfermera brinde una atención de calidad no solo es necesario tener los conocimientos científicos y técnicos, sino que se hace indispensable desarrollar habilidades para una comunicación asertiva y hacer frente a las diversas situaciones de su diario quehacer profesional. (18)

Kérouac (1996), afirma que este modelo teórico humanista, orienta a la enfermera a reconocer en cada ser humano su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual y orienta su cuidado a las dimensiones, físico, social y mental, es decir que la atención está centrada en la persona como un todo integral, por ello esta teoría puede ser utilizada por la enfermería en los diferentes niveles de atención.

Metaparadigmas:

- Persona: es considerada como un organismo que vive en un equilibrio inestable permanente.
- Enfermería: profesional que cuida la salud del individuo, familia y comunidad, a través de un proceso interpersonal entre quien necesita los servicios de salud y la enfermera preparada para identificar oportunamente y atender la necesidad de ayuda.
- Salud: Comprende un avance permanente hacia una vida productiva, constructiva y creativa. Para eso es necesario en primer lugar satisfacer las necesidades fisiológicas.
- Ambiente: Interacción de la persona con otros individuos importantes para ella.

Según Mastrapa, Y. (20016), Peplau define la relación enfermera-paciente, como un “tipo particular de relación, en la cual la enfermera entrega todo su conocimiento y experticia en función del cuidado”.

Para elaborar un plan de cuidados de enfermería individual y humanizado, es necesario una buena interacción entre la enfermera y el paciente, familia o comunidad, de esta manera se reduce el temor y la ansiedad a los procesos de salud y enfermedad.

La teorista Peplau, señala 4 etapas durante el proceso de interrelación enfermera-paciente:

- Fase de orientación: es el momento en el que un individuo tiene una necesidad y busca ayuda profesional. La enfermera junto con el paciente y los miembros del equipo de salud se centra en buscar información para la identificación del problema.
- Fase de identificación: Una vez que la interacción entre enfermera y paciente se establecen y esta explora los sentimientos del paciente respecto a la percepción de su problema, el paciente confía mucho más, porque siente que la enfermera le ofrece la ayuda que necesita.
- Fase de aprovechamiento: gracias a esta relación de buena comunicación entre enfermera y paciente, éste procura sacar el máximo provecho, utilizando todos los servicios que se le ofrecen.
- Fase de resolución: proceso en el que se van resolviendo las necesidades del paciente y se fortalecen las relaciones de apoyo para que este pueda valerse por sí mismo.

Estas fases se pueden superponer unas con otras o pueden ocurrir de manera simultánea, es decir estas fases no son fijas ni ocurren exactamente en el mismo orden arriba descrito. (19) (20)

Los conceptos descritos líneas arriba, son aplicados principalmente en la atención de pacientes con problemas psiquiátricos. Pero no se restringe sólo a ese grupo de individuos, puede aplicarse a cualquier persona que tenga la voluntad de comunicarse. Tal como ocurre con la atención que se brinda en el durante las actividades del control de crecimiento y desarrollo, donde la interacción enfermera - usuario - madre (padre o cuidador), se debe basar en el buen trato, en el reconocimiento, respeto y valoración de la dignidad del uno y del otro. Esta interacción también se caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, y de

la comunicación efectiva entre las personas a fin de poder brindar un cuidado integral y holístico, basado en la cultura de amor y la seguridad que debe tener todo niño en crecimiento.

2.3. Marco Conceptual

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SALUD

Finalizando los años 60, los estudiosos de la conducta del consumidor iniciaron el estudio del concepto “satisfacción”, pese al tiempo transcurrido a la fecha no existe un consenso sobre su definición o naturaleza. (23)

Al revisar documentos al respecto se encuentra que desde la mitad de la década de los 70 cobra vigor la preocupación por la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en la Unión Americana; aspecto muy ligado al surgimiento de los movimientos de usuarios, lo que lleva a considerar la variable satisfacción del paciente como medida última de la calidad que ofrece un servicio de salud. (14)

Al revisar la definición de satisfacción, algunos autores la califican como sinónimos de calidad, por ello es necesario hacer un análisis de las diferentes opiniones al respecto.

Para MINSA Satisfacción del Usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece. (2)

Según Morillo, M. (2016), los diversos autores del tema la definen como: el cumplimiento de lo que espera el usuario, es un concepto psicológico que considera el sentimiento de bienestar y placer por alcanzar lo que se desea y espera de un servicio o producto. Por ello afirma la estrecha relación que existe entre la calidad y la satisfacción del usuario o cliente. (3)

Otros autores como Munch (1998), afirman que la satisfacción del usuario precede a la calidad que se brinda en un servicio. Para ellos la calidad se alcanza con la “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio”. (3)

Contrariamente, otros especialistas y organizaciones indican que la calidad precede a la satisfacción, en sus trabajos consideran que la satisfacción del cliente es el resultado final de la calidad en los servicios, la calidad es un antecedente importante de la satisfacción, sobre la cual se ejerce una influencia clara y significativa; y por tanto “Cuando de verdad ofrecemos al comprador todo lo que este espera encontrar, el comprador queda satisfecho”. (3)

Tal vinculación ha sido corroborada en estudios, tales como el realizado por Suárez et al. (2013), en los servicios hospitalarios de salud, donde se concluyó que, a partir de herramientas como el análisis de las reclamaciones para mejorar la calidad asistencial, hubo un posterior impacto positivo en la satisfacción del paciente, sin costo alguno. Igualmente Arancibia et al. (2013), desarrolló un modelo de satisfacción en el cual la calidad del servicio es el factor de mayor influencia en la satisfacción del cliente. (3)

Otra idea de satisfacción del usuario se fundamenta en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción del servicio que ha recibido. Es así como las percepciones agregadas a las expectativas anteriores estructuran la expresión de la calidad del servicio recibido. (22)

Finalmente, la satisfacción en salud puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". Dicho de otro modo representa la vivencia personal e individual que tiene un usuario respecto a la atención recibida. (13)

IMPORTANCIA DE MEDIR LA SATISFACCION

En los últimos años los gestores de las instituciones prestadoras de servicios de salud se preocupan cada vez más, por brindar servicios de mejor calidad, por ello medir la satisfacción del usuario es uno de los ejes de evaluación de la calidad que presta un servicio de salud. (22)

Donabedian considera que un usuario satisfecho seguirá usando los servicios de salud, fortalecerá los vínculos personales con el personal de salud, pero sobre todo cumplirán con las indicaciones de su cuidado y apoyará brindando información indispensable para continuar con los planes

de su atención. (13)

En los diversos modelos de atención de salud, los estudios de satisfacción tienen alta credibilidad, debido a que la evaluación que hacen los usuarios del servicio que reciben es producto de sus experiencias y no está mediada por la opinión de los prestadores del servicio.

Conocer la opinión de los usuarios sobre la atención que reciben en un servicio de salud, se sustenta en lo siguiente:

- Desde el punto de vista de la participación social: los usuarios son parte central del sistema de salud y deben participar activamente en la evaluación, planificación y definición de la política del sector salud.
- Los usuarios deben opinar sobre la calidad del servicio que reciben, aportando información sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios.
- Tener un paciente satisfecho asegura que éste seguirá las recomendaciones terapéuticas.

En diversos estudios sobre nivel de satisfacción en los servicios de salud se ha determinado que las prioridades para lograr la satisfacción del paciente son:

- Recibir una atención oportuna.
- Satisfacer sus necesidades de salud.
- Recibir un trato digno, amable y respetuoso.
- Que la institución cuente con personal capacitado y preparado para brindar la atención.
- Que la atención se brinde en un ambiente adecuado. (6)

Massip, C y otros (2008), afirman que evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios, familiares y trabajadores del sector, es una actividad permanente que permite tener datos verídicos de cómo está la institución y que falta para cumplir a cabalidad con la satisfacción de usuarios internos y externos. En otras palabras si se desea brindar servicios de

mejor calidad y tener instituciones de excelencia esta es la ruta que se debe seguir. (13)

De lo anteriormente expuesto se puede concluir que medir la satisfacción de los usuarios de un servicio de salud, trae los siguientes beneficios:

- Tener una idea precisa con base científica, de la calidad de servicios que presta una institución.
- Introducir mejoras en la gestión, para que el servicio se perciba de mayor calidad.
- Contribuye al ahorro de recursos, a través del uso eficiente de los mismos y la eliminación de gastos innecesarios.
- Incentiva a los trabajadores a mejorar el servicio que prestan.
- Se mejora la adherencia de los usuarios a la atención continua.
- Se mejora la calidad de la prestación del servicio, se logra usuarios satisfechos y se eleva el prestigio de la institución.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS
Seclen-Palacin y Darras afirman que los siguientes son los principales factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de un servicio de salud:

- Factores individuales: edad, género, estado civil, grupo social, nivel educativo, factor económico, expectativas, concepciones culturales sobre el proceso salud-enfermedad, experiencias de contacto previo entre el usuario y el servicio.
- Factores familiares/sociales: experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares y de la red social; conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad
- Factores relacionados con el servicio de salud: la accesibilidad geográfica, el nivel de comunicación interpersonal, la capacidad del servicio para resolver los problemas, el tiempo de espera para recibir la atención, la eficacia de los tratamientos, el trato y la cordialidad del personal de salud, el abastecimiento de medicamentos, la comodidad y privacidad durante la atención. (23)

COMO MEDIR LA SATISFACION

Para evaluar la satisfacción de los usuarios, se debe tener en cuenta los objetivos:

- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con el servicio que reciben.
 - Identificar cuáles son los que elementos de la atención que influyen en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
 - Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos con el servicio que prestan.
 - Identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral.
- (13)

La forma más frecuente de participación de los usuarios en la evaluación de un servicio de salud se logra mediante el empleo de cuestionarios de opinión que exploran las actitudes de los pacientes respecto a la atención recibida (cuestionarios de satisfacción). Estos cuestionarios están estructurados con preguntas que pueden ser abiertas o generales y otras estructuradas y ponderadas. En el formato característico de estos cuestionarios se encuentran preguntas con respuestas graduadas que van desde “totalmente de acuerdo”, hasta “totalmente en desacuerdo” Los datos obtenidos se pueden analizar y sistematizar, identificando los elementos mejor y peor valorados por los usuarios. Algunos estudiosos en el tema han demostrado la alta correlación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, por ello es necesario conocer el nivel de la primera para poder mejorar y aumentar la calidad del servicio. (14) (24)

Para comprender como se construye el nivel de satisfacción de un usuario con el servicio recibido, hay que tener claro que ésta es una verdad compleja, en la que participan muchos factores. Los usuarios pueden hacer un juicio total del servicio recibido, pero también pueden distinguir algunas dimensiones del servicio y evaluarlas de manera individual. Conocida la valoración de cada dimensión, se puede determinar cómo cada una de ellas suman a la conformación de la satisfacción global. (24)

Donabedian organiza en tres categorías las dimensiones capaces de generar satisfacción:

- Componente técnico: que implica la aplicación del proceso médico-curativo para solucionar el problema de salud
- Componente interpersonal: que tiene que ver con la interacción social entre prestadores y usuarios
- Componente del entorno: se refiere la valoración de los elementos del ambiente físico que rodean el proceso de atención, sus comodidades e instalaciones. (13) (24)

Este modelo junto a las aportaciones realizadas por autores como Berry y Parasuraman apuntan a un conjunto de variables (SERVQUAL) que permiten una visión muy clara sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúe. (13)

Algunos de los elementos estudiados son:

- Confiabilidad: se refiere a la consistencia entre el rendimiento y la práctica.
- Receptividad: se refiere a la capacidad y rapidez de los trabajadores para proporcionar la atención (oportunidad).
- Competencia: se refiere a las habilidades y los conocimientos necesarios para ejecutar la actividad.
- Accesibilidad: supone la facilidad del contacto con el servicio de salud.
- Cortesía: amabilidad, urbanidad y amistad con que el personal brinda el servicio.
- Comunicación: escuchar y mantener informados a los usuarios, utilizando un lenguaje claro y comprensible
- Credibilidad: significa honestidad, dignidad y confianza.
- Seguridad: garantizar estar exentos de riesgos y peligros.
- Entender y conocer al usuario: consiste en comprender y conocer las necesidades que trae el usuario para poder satisfacerlas.
- Aspectos materiales del servicio: apariencia personal, condiciones del lugar, instrumentos y equipos, así como la privacidad del usuario. (13)

De los Ríos y Ávila (14), afirman que autores como Feletti, Firman y Sanson-Fisher, tras revisar los criterios de Hulka, Wolf y Ware, en su estudio, llegan a la conclusión de que las dimensiones más importantes que se deben considerar en un cuestionario para medir la satisfacción son:

- Comunicación: dar explicaciones claras, proporcionar confianza en el diálogo y mostrar interés por los problemas que manifiesta el paciente.
- Actitud profesional: adoptar una conducta amable y de comprensión por los problemas del usuario.
- Competencia técnica: tener el conocimiento, habilidad y práctica propia de la profesión.
- Clima de confianza: crear un ambiente favorable para que el usuario se sienta seguro de discutir con el prestador sus preocupaciones, dudas y sentimientos.
- Respeto a su individualidad.

El presente estudio de investigación se ha diseñado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, identificando en primer lugar los elementos que determinan la satisfacción o insatisfacción de estos. Para ello se usa un cuestionario, el mismo que se ha construido tomando como base los criterios especificados por estos autores.

Dimensión técnica – científico: hace referencia a los elementos de carácter técnico y científico que son fundamentales en una atención de salud y cuyos indicadores básicos son:

- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud, a través de la puesta en práctica de los conocimientos científicos y la aplicación de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, se refiere al uso adecuado de recursos necesarios para obtener los resultados esperados.
- Integralidad, es decir que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que también considere el interés por la condición de salud de su acompañante y/o familia
- Continuidad, hace referencia a la atención periódica, a la prestación

ininterrumpida del servicio, sin pausas, según la necesidad del usuario.

- Educación, se considera el proceso de enseñanza-aprendizaje que lleva a cabo la enfermera con el objetivo de mejorar los conocimientos en salud y lograr un estado óptimo de salud de la población o los usuarios.

Dimensión humana: considera el aspecto interpersonal de la atención, tiene los siguientes indicadores:

- Respeto es preocuparse por la impresión que causan nuestras acciones en las demás personas, aceptar a los demás con sus características individuales.
- Amabilidad, se refiere al trato cordial, cálido y empático durante la atención.
- Comunicación: significa escuchar a los usuarios, dar explicaciones claras, utilizar un lenguaje que puedan entender.
- Brindar Información completa, verdadera, oportuna y comprensible al usuario.
- Mostrar Interés en la persona, en sus necesidades, demandas y apreciaciones.
- Confianza, es crear el ambiente propicio para que el paciente sea capaz de discutir con el personal de salud sus sentimientos.

Dimensión del entorno: considera las facilidades que un servicio de salud brinda para mejorar la prestación de sus atenciones. (25)

Se refiere la valoración que hace el usuario del ambiente físico que rodea el proceso de atención.

- Se considera en este punto la infraestructura, el equipamiento, la comodidad y limpieza de sus instalaciones.
- La seguridad está referida a las acciones para salvaguardar la integridad de los usuarios, es decir que estos se sientan libres de riesgos y peligros.
- Tiempo de espera, se considera como el tiempo que transcurre desde la hora de la cita programada, hasta que el usuario es atendido.
- Privacidad, es considerar el aislamiento visual y acústico durante la

atención, para reducir la ansiedad e incomodidad del usuario o sus familiares.

ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Durante la atención en Crecimiento y Desarrollo el profesional de enfermería aplica el rigor científico, sustentado en el proceso de atención de enfermería, por ello una breve referencia al respecto.

La enfermería, como otras disciplinas hace uso de una forma ya estructurada para llevar a cabo el servicio que brinda a sus usuarios. La enfermera para ejecutar sus funciones debe ordenar y estructurar las actividades que le permitan el análisis y solución de las situaciones problemáticas, para ello aplica el denominado Proceso de Atención de Enfermería (PAE).

El proceso de atención de enfermería (PAE), es la aplicación del método científico en la práctica diaria de la enfermera, es lo que permite prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática. (26)

Inicialmente fue un proceso que comprendía tres etapas: valoración, planificación y ejecución. En 1967, Yura y Walsh propusieron cuatro etapas: valoración, planificación, ejecución y evaluación. La etapa diagnóstica fue incluida entre 1974 y 1976 por Bloch, Roy y Aspinall, quedando desde entonces el PAE como actualmente conocemos: valoración, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación y aunque se estudien y analicen por separado, en la práctica deben ir entrelazados. (26)

Para finalizar el proceso de atención de enfermería, es un método racional, lógico y sistemático que se orienta a brindar cuidados individualizados, humanistas y eficientes, enfocados en la prevención, recuperación y rehabilitación de la salud del ser humano. (27)

ETAPAS QUE CONSTITUYEN EL PAE

- Valoración: se considera la piedra angular del PAE. Es el proceso organizado y sistemático de recopilación de datos sobre el estado de

salud del paciente, estos luego deben ser validados, organizados y registrados. Durante la atención en CRED, esta etapa se ejecuta a través de preguntas a la madre, somatometría, examen físico del niño y la aplicación de los test del desarrollo psicomotor.

- Diagnóstico: es el proceso en el cual se analiza la información recogida, es en esta fase que se formula el problema real o potencial del paciente
- Planificación: proceso que organiza y establece los cuidados que conducen a prevenir, reducir o eliminar los problemas y/o alteraciones detectadas. En la atención por control de CRED se debe establecer un plan de cuidados estandarizado, siguiendo los protocolos ya establecidos en las normas técnicas (prevención y control de anemia, inmunizaciones, crecimiento y desarrollo, etc.).
- Ejecución: fase en la que se lleva a la práctica el plan de cuidados. En la atención de control del crecimiento y desarrollo generalmente la actividad más usada es la consejería a las madres, padres o cuidadores de los niño/as
- Evaluación: fase en la que se compara la evolución del estado de salud del paciente con los resultados esperados. Esta etapa es continua, pueden resolverse los diagnósticos establecidos o bien surgir otros nuevos, por ello se tendrán que ir introduciendo modificaciones en el plan de cuidados para que la atención resulte más efectiva. En la atención de CRED, esta etapa se realiza en cada contacto con el usuario, es decir a través del seguimiento. Este es un proceso que otorga continuidad a las atenciones del control de crecimiento y desarrollo, e involucra el uso de un sistema de citas programadas, las mismas que se otorgan según protocolo del MINSA y ESSALUD. (26) (27)

CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Según EsSalud y MINSA, el control del crecimiento y desarrollo: es el conjunto de actividades periódicas y sistemáticas, realizadas por el profesional de enfermería, con el objetivo de vigilar de manera, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de la niña/o; cuya finalidad es detectar

de forma anticipada los riesgos, trastornos o enfermedades, permitiendo un diagnóstico e intervención oportuna para reducir los riesgos, las deficiencias y discapacidades. Es una actividad individual, integral, oportuna, periódica y secuencial. (27) (28)

ACTIVIDADES DE ENFERMERIA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Las intervenciones de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del niño, constituye una de las actividades de mayor importancia que debe cumplir este profesional, en cada uno de los niveles de atención.

Durante el control de crecimiento y desarrollo se debe realizar:

- Evaluación de factores de riesgo biopsicosociales
Se identifican los factores de riesgo individual, familiar, social y medioambiental que afectan al desarrollo de la niña, niño, con la finalidad de detectarlos precozmente y prevenir algún problema. Al identificar un factor de riesgo, se debe integrar al equipo interdisciplinario para su manejo, de acuerdo con la capacidad resolutoria del establecimiento de salud.
- Evaluación física
Se realiza a toda niña, niño, teniendo en el criterio clínico y las necesidades de cada individuo. Antes de iniciar el examen físico, asegurar las medidas de bioseguridad, la privacidad y la temperatura adecuada del ambiente, también se debe tomar en cuenta la participación de la niña o el niño en el proceso.
Independiente de la edad de la niña/o, explicar el procedimiento a realizar, usar un lenguaje claro, sencillo y directo tanto al paciente como a la madre, padre o cuidador principal.
- Evaluación del sistema y función visual, tiene como objetivo detectar de forma precoz las anomalías de la visión. Se realiza en cada consulta, acorde con la edad, y en caso se detecten alteraciones, derivar para su evaluación y manejo.
- La evaluación de la función y el sistema auditivo tiene como objetivo

identificar precozmente cualquier elemento (factores de riesgo, antecedentes conductuales) que pudiera relacionarse a hipoacusia (congénita o adquirida).

- La evaluación bucal se realiza desde el primer control, se verifica la aparición de las primeras piezas dentales, se evalúa posibles lesiones de caries u otras patologías. Todo niño o niña debe ser derivada(o) al servicio de odontología, preferentemente antes del año.
- La evaluación neurológica tiene como objetivo, detectar oportunamente riesgos potenciales que afecten el neurodesarrollo o algún daño neurológico, en cuyo caso debe ser derivado al pediatra.
- La evaluación ortopédica busca identificar factores de riesgo o problemas musculoesqueléticos. Aquí se realiza: la detección oportuna de displasia de cadera, alteraciones en la marcha, pie plano, pie cavo, alteraciones posturales, entre otras. En caso se detecten alteraciones, debe ser derivado oportunamente para su evaluación y manejo por el médico pediatra.
- La evaluación del crecimiento se realiza a través de la medición del peso, talla/longitud y perímetro cefálico, según edad y usando la técnica estándar.
- La evaluación del estado nutricional: los datos de peso, talla/longitud y perímetro abdominal se registran y comparan con las curvas estandarizadas del carné CRED. En todo niño o niña que presente sobrepeso u obesidad, se debe incluir la medición del perímetro abdominal como indicador predictor de síndrome metabólico. En caso de encontrar valores anormales, se derivación en forma oportuna al especialista en nutrición
- Evaluación del Desarrollo: La valoración del desarrollo se realiza a través de la aplicación de prueba o escalas estandarizadas, según normativa vigente.
 - a. La Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP) mide el rendimiento de la niña y el niño de 0 a 2 años frente a ciertas situaciones que para ser resueltas requieren determinado grado de

desarrollo psicomotor. Evalúa el área de lenguaje, social, coordinación y motora. El tiempo de aplicación sugeridos es de 10 a 20 minutos.

- b. El Test de Evaluación Psicomotriz (TEPSI) evalúa el rendimiento de la niña/o de 2 a 5 años en 3 dominios (coordinación, lenguaje y motricidad). El tiempo de aplicación sugerido es de 30 a 40 minutos.
 - c. El Test Peruano de Evaluación del Desarrollo del Niño (TPED), mide el perfil general de desarrollo psicomotor del niño de 0 a 30 meses, es una simplificación de la EEDP y TEPSI.
 - d. La Pauta Breve (PB) o Test Abreviado de Evaluación de Desarrollo Psicomotor: mide el rendimiento en las áreas del lenguaje, social, coordinación y motora. Se administra a niños de 3 a 9 años
- Valoración del maltrato: desde el primer control del crecimiento y desarrollo del niño/a se debe identificar cualquier factor o signo que puedan indicar maltrato o violencia familiar. Al identificar un caso, este debe ser derivado al equipo interdisciplinario para su atención, también se debe informar al familiar o acompañante las entidades públicas que pueden brindar apoyo en estos casos.
 - Valoración de las inmunizaciones: verificar el cumplimiento del Esquema Nacional de Vacunación, observando el carné de vacunas En caso de identificar el incumplimiento de este, se deriva para la atención en inmunizaciones.
 - Valoración de las actividades de prevención y control de la anemia: verificar el tamizaje de hemoglobina para descarte de anemia y la suplementación preventiva o terapéutica, según sea el caso. En caso se identifique el incumplimiento de alguno de ellos, se realiza la derivación oportuna al consultorio respectivo.
 - Valoración de las enfermedades prevalentes de la infancia: se indagar la presencia de enfermedades desde el último control a la fecha (infecciones respiratorias agudas, enfermedades diarreicas agudas, parasitosis intestinal y otras según perfil epidemiológico del distrito).

Todo control del crecimiento y desarrollo debe ser acompañado por una consejería, ya sea cuando el niño/a está creciendo bien o que presente

problemas en su crecimiento y desarrollo; para ello la enfermera debe tener en consideración lo siguiente:

- Escuchar atentamente a las madres, padres o cuidadores para conocer sus dudas e inquietudes.
- Mostrar empatía, ser capaz de ponerse en el lugar del otro, imaginar cómo se está sintiendo y entenderlo, haciendo sentir a la otra persona cómoda y comprendida.
- No utilizar diminutivos (mamita, hijita, señito, etc.), dirigirse a las madres, padres o cuidadores de la niña/o por sus nombres.
- Reconocer y alabar las acciones que las madres, padres o cuidadores estén haciendo correctamente.
- Valorar lo que las madres, padres o cuidadores piensan y sienten. Considerar sus costumbres y cultura en la crianza de sus hijos.
- Brindar información relevante usando un lenguaje sencillo, claro y con la entonación adecuada.
- Dar sugerencias y evitar dar órdenes.
- Fomentar el diálogo respetuoso, asertivo y crear un ambiente de confianza. (27) (28)

2.4. Definición de términos básicos:

Crecimiento: aumento de masa corporal, ocurre por el incremento del tamaño (hipertrofia) o proliferación de células (hiperplasia). Tiene influencia directa de factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales genéticos, entre otros. (27) (28)

Desarrollo: proceso activo, mediante el cual los seres vivos logran la capacidad funcional de sus sistemas. Esto sucede gracias la maduración, diferenciación e integración de sus diferentes funciones y ocurre en los aspectos biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, cultural y social. Está muy relacionado con factores de tipo genético, cultural y ambiental. (27) (28)

Control de Crecimiento y Desarrollo: conjunto ordenado y periódico de actividades, que realiza el profesional de enfermería, con la finalidad de supervisar de forma individual e integral el crecimiento y desarrollo del niño/a. Esta estrategia permite detectar de forma precoz y oportuna riesgos, alteraciones o enfermedades y facilita una intervención adecuada, para reducir deficiencias y discapacidades. (27) (28)

Consultorio de Crecimiento y Desarrollo: ambiente físico donde se llevan a cabo las actividades de crecimiento y desarrollo. Debe ser un lugar que tenga condiciones apropiadas de limpieza, comodidad, privacidad y seguridad para la niña, el niño y la madre, padre o cuidador que lo acompañe. (28)

Usuario: Persona tiene derecho a utilizar los servicios de un establecimiento de salud y lo hace de manera continua, buscando aprovechar los beneficios que este le ofrece. (2)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Método	Técnica
Nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños, que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral.	Aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplir con las necesidades de los pacientes usuarios (Avedis Donabedian)	Sensación de bienestar o complacencia de las madres, con la atención recibida durante la atención de crecimiento y desarrollo.	Técnico-Científica Humana Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia • Integralidad • Continuidad • Educación • Respeto • Amabilidad • Comunicación • Información • Interés • Confianza • Seguridad • Tiempo de espera • Privacidad • Limpieza • Comodidad • Equipamiento 	12 (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10,11, 12) 5 (13, 14, 15, 16, 17) 8 (18,19, 20, 21, 22, 23, 24, 25)	El nivel de satisfacción se calificó como <ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto • Nivel medio • Nivel bajo Para ello se utilizó la clasificación de datos según STANONES	<u>Encuesta</u>

IV. METODOLOGIA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

El presente trabajo es una investigación de tipo aplicada, porque según los resultados obtenidos se buscará implementar mejoras en los procesos de atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Aurelio Diaz Ufano, y lograr la satisfacción del usuario.

Es de carácter cuantitativo, ya que para la recolección de datos se utilizó un instrumento con el respaldo de los estándares de validez y confiabilidad. Así mismo los resultados son presentados en porcentajes y se hizo uso de la estadística.

Según alcance o nivel de profundidad, es una investigación de tipo descriptiva, porque tiene como finalidad especificar características de la variable satisfacción percibida por un grupo de madres sobre la atención de salud recibida.

Según el diseño es una investigación no experimental, porque se realiza sin la manipulación deliberada de la variable satisfacción del usuario y solo se observa para luego analizarla.

Debido a que se recolectó los datos en un solo momento, es un estudio transeccional o transversal. (29)

4.2. Método de investigación.

Para esta investigación se utilizó:

- El método deductivo, porque se inició con la revisión bibliográfica de las teorías (calidad de la atención en salud y de las relaciones interpersonales) y mediante la deducción y el razonamiento se contrasta con los resultados obtenidos, también se utilizó este método para la discusión de los resultados producto de la investigación.
- Método analítico: es un proceso cognoscitivo por el cual una realidad es descompuesta en partes para su mejor comprensión, por ello para medir

la variable “satisfacción de la atención en salud” se estudia por dimensiones, tomado como referente los establecidos por Donabedian: Dimensión técnico-científica, Dimensión humana y Dimensión entorno (30)

4.3. Población y muestra.

Población:

La Población finita, estuvo conformada por 228 madres, de niños menores de 2 años, que acuden a recibir atención, al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral.

Muestra:

Para la determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula y luego se aplicó el muestreo aleatorio simple. Está quedó conformada por 88 madres.

Cálculo del Tamaño de Muestra:

$Z^2 =$ Factor de confianza 95%

$N =$ población

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$E^2 =$ Error máximo permitido 5 %

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 228 \times 0.5 \times 0.5}{(228-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{218.97}{1.52}$$

$$n = 143.31$$

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Reemplazando:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

$$n_o = \frac{143}{1 + \frac{143-1}{228}}$$

$$n_o = \frac{143}{1.62}$$

$$n_o = 88.2$$

Unidad de Análisis

- Madre de niño/as menores de 2 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral.

Criterios de inclusión

- Madre de los niño/as menores 2 años adscritos al Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral, que ha recibido atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en por lo menos 3 veces.
- Madre adscrita al Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral, que acepte participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Madre de los niño/as menores 2 años, que tienen problemas de comunicación.
- Madre de los niño/as menores 2 años que tenga alguna alteración patológica.

Unidad de Análisis

- Madre de niño/as menores de 2 años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral.

4.4. Lugar de Estudio y periodo de desarrollo

El presente estudio se realizó en la sala de espera de los consultorios de crecimiento y desarrollo del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. El hospital se encuentra ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, Perú.

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

La recolección de datos se hizo a través de la encuesta, esta es una técnica que permite obtener datos de manera rápida y eficaz.

Como instrumento se ha utilizado un cuestionario, el cual es un documento estructurado por un conjunto de preguntas que están redactadas de forma organizada, coherente y secuencial.

El cuestionario que se aplicó en la investigación se ha construido tomando como base el instrumento diseñado por López Tirado Bertha, en su estudio de investigación Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014. Este fue validado mediante el juicio de expertos conformados por ocho enfermeras: cuatro especialistas en el área de salud pública, una enfermera especialista en crecimiento y desarrollo y tres enfermeras docentes. Los resultados fueron procesados en la Tabla de Concordancia y la Prueba Binomial. Realizó prueba piloto a fin de determinar la validez mediante la prueba ítem test coeficiente de correlación Pearson, obteniendo $r > 0.2$ (ítems fueron válidos) y la confiabilidad mediante la prueba α de Cronbach con un valor de 0.83. (30)

Luego de realizar modificaciones a algunos ítems del instrumento, para adecuarlo según normas de atención en Crecimiento y Desarrollo en la institución EsSALUD (27), este queda estructurado con 25 ítems, de los cuales del 1 al 12 evalúa la dimensión técnico-científica, del 13 al 17 determina la dimensión humana y finalmente del ítem 18 al 25 mide la dimensión entorno. (Anexo 2)

La valoración de cada respuesta se hizo aplicando la escala de Likert (abreviado):

3: SIEMPRE: cuando la actividad la realiza siempre.

2: A VECES: cuando la actividad la realiza algunas veces.

1: NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

Para asignar los criterios: Valor alto, medio o bajo se utilizó la clasificación de datos según STANONES (anexo 17)

Nivel Alto $X > A$

Nivel Medio $A - B$

Nivel Bajo $X < B$

VALIDEZ POR CONTENIDO

En este trabajo de investigación el instrumento se sometió al juicio de 5 expertos en el tema. Luego de tabular los datos, se obtiene como resultado un Alfa de Cronbach de 0,980 para el instrumento total. Para dimensión técnico científica 0.94, para dimensión humana 0.95 y para dimensión entorno 0.95, lo que indica una validez por contenido Muy Alta, es decir que los expertos aprueban la inclusión de todos los ítems en el cuestionario. (Anexos 6, 7,8, 9)

VALIDEZ POR CRITERIO

Luego de procesar los datos obtenidos de las respuestas de los 5 expertos, se obtiene como resultado un Alfa de Cronbach de 0.949, lo que indica una validez por criterio Muy Alta. Es decir que existe coherencia entre el instrumento y la estructura del proyecto de Investigación. (Anexo 10)

CONFIABILIDAD

En este estudio se aplicó el método de Medidas de Consistencia Interna, ya que solo se administró una vez el instrumento, a ello se denomina: Confiabilidad del test, según el método Coeficiente del Alfa de Cronbach. Se obtiene un valor Alfa de Cronbach de 1 para el instrumento total. Para la dimensión técnico científica valor 1, para dimensión humana valor 1 y para dimensión entorno valor 1, indicando un valor MUY ALTO. Esto nos da la

seguridad que el instrumento está construido de manera coherente y ordenada para obtener la información correcta. (Anexos 11, 12, 13, 14)

PROCEDIMIENTO DE LA PRUEBA PILOTO

SELECCIÓN DE SUJETOS: se aplicó a 10 madres de niños menores de 2 años que acuden al consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Se les entregó el instrumento para ser llenados por ellas mismas mientras esperaban su turno de atención, previa explicación del objetivo del estudio

PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

- Para la selección de las madres participantes, se utilizó el muestreo aleatorio simple.
- El proceso de recolección de datos fue hecho por dos personas ajenas al servicio de crecimiento y desarrollo del hospital. Ellas se encargaron de entregar y recoger los instrumentos, verificar el correcto llenado y aclarar dudas de las madres encuestadas.
- La aplicación del cuestionario se hizo a las madres que voluntariamente decidieron participar en el estudio.
- Se requirió el Consentimiento Informado, antes de la aplicación del cuestionario. (Anexo 3)
- A cada madre se leyó la presentación del cuestionario, haciendo hincapié que es completamente anónima. (no se registrará nombres apellidos, documentos de identidad)

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

El tratamiento estadístico de los datos obtenidos se hizo según el siguiente proceso:

- Seriación: cada cuestionario fue seriado con un número del 1 al 88. Esto facilitó un mejor control del proceso de tabulación.
- Tabulación: se elaboró una hoja de tabulación en formato Excel y allí se ingresó la data de los 88 cuestionarios. (Anexo 15 y 16)

- Análisis: en este proceso se utilizó el software SPSS Statistics 25 ITEC.
- Elaboración de Tablas y Gráficos: Los cuadros y gráficos se elaboran considerando los objetivos de la presente investigación. Se usó las tablas y gráficos que por defecto procesa el software SPSS y luego se hizo algunas modificaciones manuales, según la forma de presentación que indican las normas establecidas por la UNAC.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

- La investigación se ha desarrollado siguiendo los principios éticos universales de libertad, responsabilidad, honestidad y respeto.
- Previo a la ejecución del trabajo, el proyecto de investigación fue sometido a una evaluación por el Comité Institucional de Ética e Investigación de la Red Almenara.
- Principio de Autonomía: se aplicó la encuesta sólo a las madres que voluntariamente deseaban participar del estudio y tenían la libertad de concluir su participación en cualquier momento del llenado de la encuesta.
- Principio de No Maleficencia: la investigación no ocasionó ningún daño contra la vida o salud de las madres participantes.
- Principio de Justicia: las madres participantes en el estudio recibieron un trato igualitario, sin ningún tipo de discriminación.

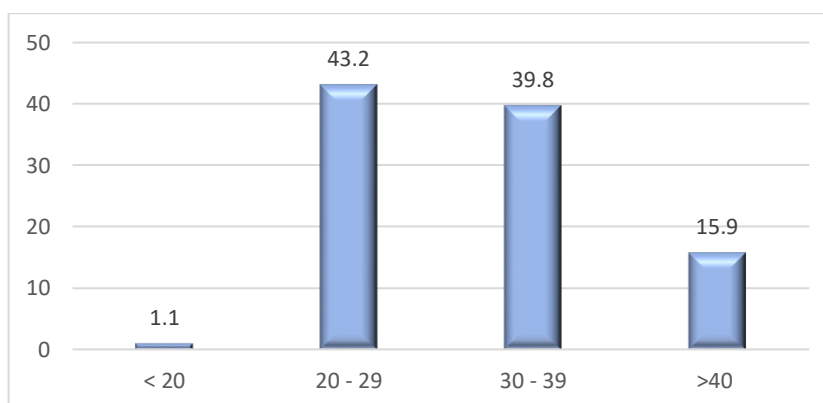
V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

TABLA 1
EDAD DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO
DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

EDAD	N°	%
< 20	1	1.1
20 - 29	38	43.2
30 - 39	35	39.8
>40	14	15.9
Total	88	100.0

GRAFICO 1
EDAD DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO
DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

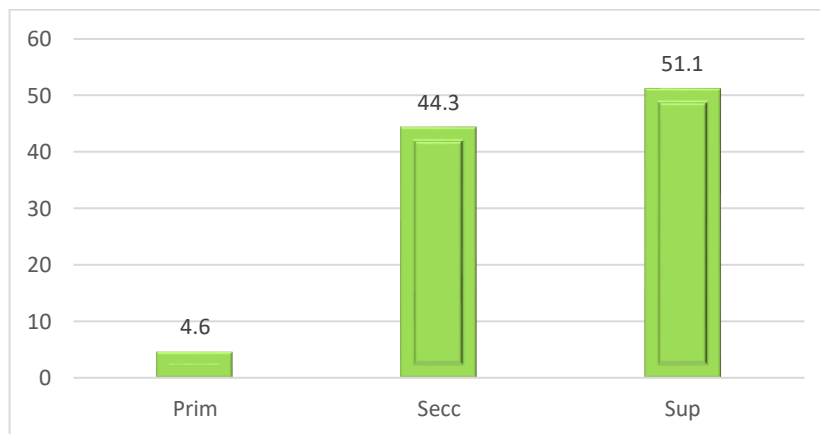


En la tabla 1 se observa que del 100% (88) de madres encuestadas el 43.2% (38) tienen entre 20 a 29 años, 39.8% (35) entre 30 a 39 años, 15.9% (14) tienen más de 40 años y el 1.1% (1) son menores de 20 años. Por lo que se concluye que el mayor porcentaje de madres son adultas jóvenes

TABLA 2
GRADO DE INSTRUCCION DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y
PERAL, LIMA – 2023

GRADO INSTRUCCION	N°	%
Primaria	4	4.6
Secundaria	39	44.3
Superior	45	51.1
Total	88	100.0

GRAFICO 2
GRADO DE INSTRUCCION DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y
PERAL, LIMA – 2023

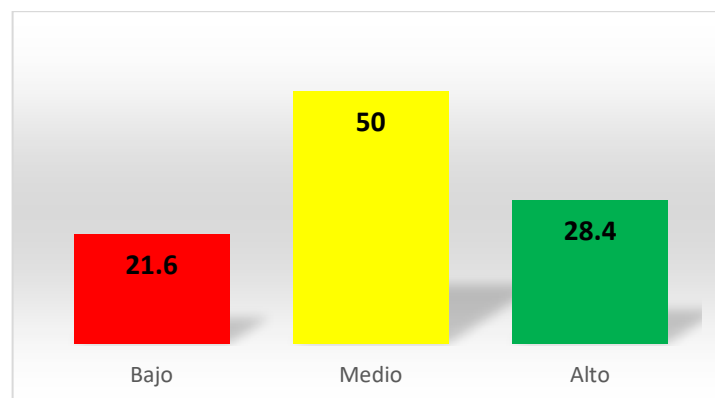


En la tabla N° 2, respecto al grado de instrucción de las madres encuestadas, se observa que el 51.1% (45) tienen grado de instrucción superior, el 44.3% (39) secundaria y el 4.6% (4) primaria. Concluyendo que el mayor porcentaje de las madres tienen un grado de instrucción superior.

TABLA 3
SATISFACCIÓN CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A
LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL
AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

Nivel	N°	%
Bajo	19	21.6
Medio	44	50
Alto	25	28.4
Total	88	100.0

GRAFICO 3
SATISFACCIÓN CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A
LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL
AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

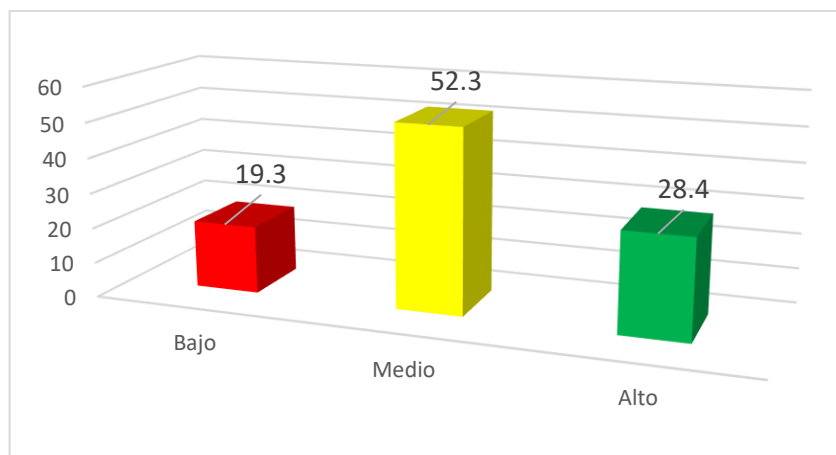


En la tabla 3 se observa que del 100% (88) de madres encuestadas, el 50% (44) refieren un nivel de satisfacción medio, seguido de 28.4% (25) un nivel de satisfacción alto y del 21.6% (19) un nivel de satisfacción bajo. Es decir el 71.6% (63) no se encuentra plenamente satisfechas.

TABLA 4
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION TECNICO CIENTIFICA CON LA
ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES
DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL
AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

Nivel	Nº	%
Bajo	17	19.3
Medio	46	52.3
Alto	25	28.4
Total	88	100.0

GRAFICO 4
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION TECNICO CIENTIFICA CON LA
ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES
DE LOS NIÑOS QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL
AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

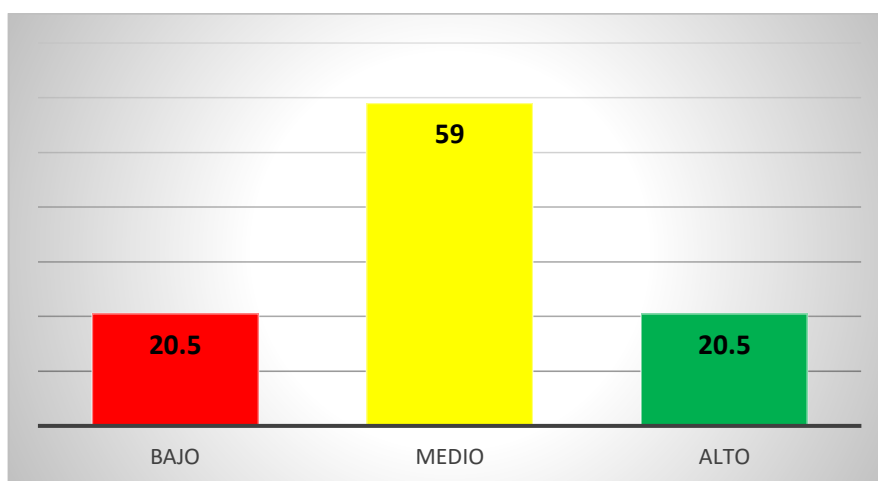


En la tabla 4, respecto a la dimensión técnico-científica, el 52.3% (46) de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 28.4% (25) un nivel de satisfacción alto y el 19.3% (17) un nivel de satisfacción bajo.

TABLA 5
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION HUMANA CON LA ATENCION QUE
BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE
ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ
UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

Nivel	N°	%
Bajo	18	20.5
Medio	52	59.0
Alto	18	20.5
Total	88	100.0

CUADRO 5
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION HUMANA CON LA ATENCION QUE
BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE
ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ
UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

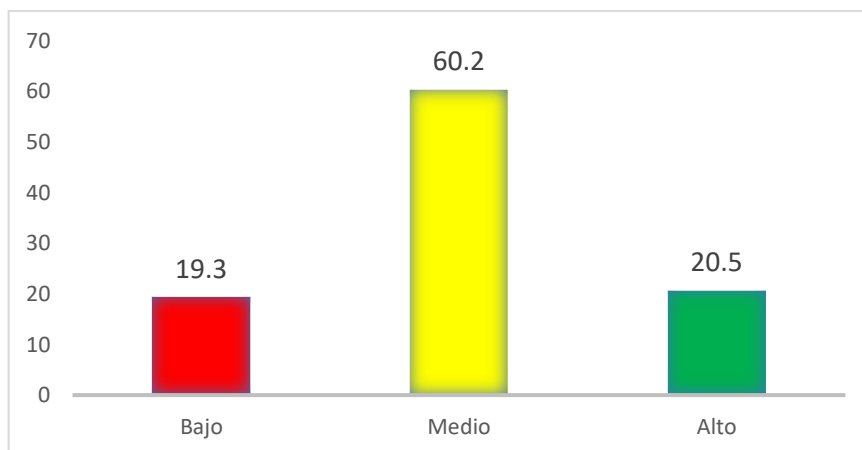


En la tabla 5, que respecto a la dimensión humana, el 59% (52) de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 20.5% (18) un nivel de satisfacción alto y el 20.5% (18) un nivel de satisfacción bajo.

TABLA 6
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION ENTORNO CON LA ATENCION QUE
BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE
ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ
UFANO Y PERAL, LIMA – 2023

Nivel	Nº	%
Bajo	17	19.3
Medio	53	60.2
Alto	18	20.5
Total	88	100.0

CUADRO 6
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION ENTORNO CON LA ATENCION QUE
BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS QUE
ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ
UFANO Y PERAL, LIMA – 2023



En la tabla 6, respecto a la dimensión entorno, el 60.2% (53) de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 20.5% (18) un nivel de satisfacción alto y el 19.3% (17) un nivel de satisfacción bajo.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En respuesta al objetivo general de este estudio, que fue determinar el nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños menores de 2 años, que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo (Tabla 3 y gráfico 3), se encuentra que el 50% (44) de las madres encuestadas refieren un nivel de satisfacción medio, seguida de un 28.4% (25) un nivel de satisfacción alto y el 21.6% (19) un nivel de satisfacción bajo, es decir el 71.6% (63) de ellas no se encuentra plenamente satisfecha con la atención brindada por la enfermera.

Estos resultados se obtienen porque los criterios que reciben menos valoración son el respeto a la identidad personal (la enfermera no saluda y ni se despide usando nombres propios de su niño/a) y el interés (la enfermera no se interesa en los problemas de conducta que tenga de su niño/a, como: timidez, agresividad entre otros). Y los criterios mejor valorados son la continuidad (la enfermera le entrega por escrito las indicaciones y fecha de próxima cita) y la privacidad (se mantiene la privacidad durante la atención del niño/a). (Anexo 18)

Estos resultados difieren con los encontrados por Baloy, G. (2019) Ecuador, donde encontró que el 84% de los familiares tienen una percepción satisfactoria, seguido del 10% poco satisfactoria y el 6% nada satisfactorio, respecto a la atención del personal de enfermería. En este estudio el autor afirma que los familiares encuestados valoran mucho las habilidades y capacidades del personal de enfermería al momento de desarrollar una actividad, siendo este un indicador importante para lograr la satisfacción del usuario.

También difieren con los encontrados por Carrillo, E. (2022) Tumbes, quien encuentra que el 88% de los usuarios están satisfechos con la atención que brinda la enfermera, atribuyendo el resultado a la capacidad del profesional de enfermería para satisfacer las necesidades de la madre que busca atención en salud.

Se encuentra similitud al comparar con los resultados reportados por Canche, L. (2019) Ecuador, donde encuentra un nivel de satisfacción medio en el 44,29 % de los usuarios y únicamente el 19 % tienen un nivel de satisfacción alto, concluyendo, que este resultado se debe a que la atención recibida por los usuarios no cubren las expectativas, requerimientos y necesidades de los pacientes, siendo la categoría mejor evaluada la de confianza en el personal de enfermería y la categoría que peor evaluación recibió fue la de “se anticipa”, que comprende acciones propias de la enfermera durante la atención a los usuarios.

Las diferencias y coincidencias entre los resultados de esta investigación con los antecedentes indican que la destreza, la habilidad, el tacto del personal de salud para cumplir con las necesidades que traen el usuario a los servicios de salud, son elementos importantes para lograr la satisfacción de este. Corroborando la postura de Avedis Donabedian, quien además afirma que un paciente satisfecho, continúa haciendo uso del servicio de salud, pero sobre todo cumple con el tratamiento y las recomendaciones sobre el su cuidado de su salud.

Donabedian agrupa en tres categorías o dimensiones los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: dimensión técnica, dimensión interpersonal, y dimensión del entorno y sus comodidades.

Respecto al objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción en la Dimensión Técnico-Científica, en esta investigación se obtiene como resultados que el 52.3% (46) de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 28.4% (25) un nivel de satisfacción alto y el 19.3% (17) un nivel de satisfacción bajo; es decir el 71.6% (63) de las madres no se encuentra plenamente satisfecha con la atención que brinda la enfermera en esta dimensión. Los ítems que más aportan al nivel de satisfacción medio son: la enfermera tiene los conocimientos científicos y técnicos para realizar la atención de su niño(a), le explica el estado nutricional del niño/a, utilizando un lenguaje comprensible, realiza el examen físico completo a su niño/a (de cabeza a los pies) y le brinda información sobre los hallazgos. Los ítems que

más aportan al nivel de satisfacción bajo son: la enfermera no se preocupa por conocer las razones de su inasistencia a los controles de su niño (a) y/o no felicita a por haber acudido oportunamente, no educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar: alimentación (según la edad), higiene corporal, reposo, sueño e higiene y ventilación de la casa, entre otros y no deriva oportunamente a su niño (a) al servicio de pediatría, nutrición, odontología, psicología, etc. según edad o problema encontrado. Y por último los ítems que más aportan al nivel de satisfacción alto son: la enfermera le entrega por escrito las indicaciones y fecha de próxima cita, le orienta e informa sobre las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño (a), es minuciosa en la toma de medidas de peso, talla, perímetro cefálico y lo registra en el carné de crecimiento y desarrollo. (Anexo 19)

Al comparar estos resultados con otros estudios, se encuentra que coinciden con lo reportados por Sernaque, F. y Mena, R. (2018) Piura, quienes obtienen un nivel de satisfacción bajo con 52.50 %, un 27.5 % nivel alto y un 22% nivel medio, según estos autores esos resultados están muy relacionados con el uso ineficiente de los recursos para disminuir riesgos.

Difieren con el estudio de Carrillo, E. (2022) Tumbes, quien encuentra un 83% de madres satisfechas con la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, un 12% medianamente satisfechas y sólo un 5% de insatisfacción. Este autor afirma que los usuarios entrevistados, elogian el trabajo competente que realiza la enfermera al brindar una atención adecuada y oportuna, al proporcionar información suficiente para el cuidado de sus hijos en el hogar. Para este autor estos resultados son un reflejo de la preparación técnico-científica de la enfermera que labora en ese establecimiento de salud.

En esta investigación se demuestra que en la dimensión técnico-científica, los indicadores mejor valorados por la mayoría de las madres encuestadas son la continuidad y la eficiencia y los menos valorados son la integralidad y la educación.

Las diferencias y coincidencias entre los resultados de esta investigación con los antecedentes indican que para lograr un usuario satisfecho en la

dimensión técnico-científica, el profesional de enfermería debe tener una alta preparación técnico-científica, debe conocer y aplicar las normas y protocolos que direccionan una atención en crecimiento y desarrollo.

Respecto al objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción en la Dimensión Humana está relacionada a la interacción social entre el personal de salud y el usuario. Al respecto la teorista Hildegard Peplau, para que la enfermera brinde una atención de calidad no solo es necesario tener los conocimientos científicos y técnicos, sino que se hace indispensable desarrollar habilidades para una comunicación asertiva y reconocer en cada ser humano su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual es decir que la atención del profesional de enfermería debe estar centrada en la persona como un todo integral.

Respecto al objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción en la Dimensión Humana, los resultados obtenidos en esta investigación indican que el 59.1% (52) de las madres tiene un nivel de satisfacción medio, el 20.5% (18) un nivel de satisfacción alto y el 20.5% (18) un nivel de satisfacción bajo, vale decir que el 79.5% (70) de las madres encuestadas no se sienten totalmente satisfechas con la atención que brinda la enfermera en esta dimensión.

El ítem que más aportan al nivel de satisfacción medio es: la enfermera aclara sus dudas o le pregunta si usted comprendió lo explicado. Los ítems que más aporta al nivel de satisfacción alto es la enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño (a) y la enfermera durante la consulta mantiene buena comunicación, trata con respeto, es amable, usa un tono de voz adecuado. Los ítems que más baja valoración reciben son: la enfermera saluda y se despide usando nombres propios de su niño(a), y a enfermera se interesa en los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad entre otros.(Anexo 20)

Estos hallazgos coinciden con los resultados reportados por Ccahua, N.

(2019) Cusco, quien reporta en la dimensión humana que el 50% tiene un bajo nivel de satisfacción, el 33.9% nivel de satisfacción medio y el 16.1% nivel de satisfacción alto. Para esta investigadora el nivel de satisfacción en la dimensión humana es baja, debido al bajo interés que muestra la enfermera a los problemas de conducta de los niños, a una explicación inadecuada en los procedimientos que se realiza, al poco tiempo que dedica a la consejería y a la rapidez con las que las madres piden ser atendidas.

En esta misma dimensión, los resultados difieren con los encontrados por Caruajulca, Y. (2021) Cajamarca, quien demuestra en su estudio que el 95.1% de las madres se encuentran satisfechas con la atención que brinda la enfermera y el 4.1 se encuentran medianamente satisfechas con la atención recibida. Este autor considera que los resultados obtenidos se deben a que los profesionales de enfermería del establecimiento de salud son amables, muestran respeto y comunicación oportuna; además de explicar de manera coherente y sencilla los procedimientos realizados en los niños.

Por lo tanto, en esta investigación con relación a la dimensión humana, se evidencia que los indicadores de respeto a la identidad y el interés por la conducta de los niños son los menos valorados, por la mayoría de las madres encuestadas, y los indicadores de amabilidad, comunicación e información son los mejor valorados.

Las diferencias y coincidencias entre los resultados de esta investigación con los antecedentes indican que para lograr un usuario satisfecho en la dimensión humana, es indispensable que el profesional de enfermería, desarrolle habilidades para una comunicación asertiva y sea capaz de reconocer en cada ser humano su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual es decir que la atención debe estar centrada en la persona como un todo integral, afirmación que se basa en el pensamiento de Hildegard Peplau.

En cuanto al objetivo específico, identificar el nivel de satisfacción en la

Dimensión Entorno, en esta investigación se encuentra que el 60.2% (53) de las madres refieren un nivel de satisfacción medio, el 20.5% (18) un nivel de satisfacción alto y el 19.3% (17) un nivel de satisfacción bajo, o sea el 79.5 % (70) de las madres encuestadas no se siente completamente satisfecha con la atención que brinda la enfermera en esta dimensión. Los ítems que más aportan al nivel de satisfacción medio son: se cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención, el tiempo que dura la atención del niño es adecuado (20 minutos aproximado). Los ítems que más aportan al nivel de satisfacción alto son: se mantiene la privacidad durante la atención del niño (a), los consultorios de crecimiento y desarrollo están limpios. Los ítems que más aportan al nivel de satisfacción bajo son: la enfermera no atiende según su hora de cita y la enfermera no se lava las manos antes y después de examinar a su niño (a). (Anexo 21)

Estos resultados difieren con los encontrados por Carrillo, E. (2022) Tumbes, quien demuestra en su estudio que el 95.9% de las madres encuestadas refieren estar satisfechas con la atención recibida en la dimensión entorno y sólo el 4.1% refiere insatisfacción. Para esta investigadora el ambiente que presenta su establecimiento de salud es un ambiente organizado, seguro, ordenado, limpio y bien iluminado, considerado por los usuarios como un lugar seguro para el cuidado de sus hijos.

También difieren con los resultados reportados por Chacón, I. (2018) Lima, quien informa que el 55% de las madres encuestadas muestran un nivel de satisfacción alto, el 35% un nivel de satisfacción medio y el 10% un nivel de satisfacción bajo. Ella afirma que estos resultados están relacionados con que el ambiente que presenta su servicio en un ambiente adecuado, libre de peligros, que protege la integridad física y psicológica de los niños durante la atención.

En esta investigación los indicadores mejor valorados por la mayoría de las madres encuestadas son el equipamiento con que cuenta el consultorio, la privacidad durante la atención y la limpieza de los consultorios. Los indicadores menos valorados son la seguridad y el tiempo de espera para la atención.

Las diferencias y coincidencias entre los resultados de esta investigación con los antecedentes indican que para lograr un usuario satisfecho en la dimensión entorno, el usuario debe reconocer un nivel mínimo de comodidad, limpieza y privacidad, así mismo la organización de la parte administrativa del servicio de salud también debe facilitar el acceso.

6.2. Responsabilidad ética

- La investigadora asume la responsabilidad por toda la información emitida en este trabajo.
- Se respeta y menciona todas las autorías de las investigaciones revisadas y tomadas como referentes.
- Se respeta la veracidad y autenticidad de los resultados.

VII. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el nivel de satisfacción con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños menores de 2 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo es de nivel medio. Los indicadores menos valorados son el respeto a la identidad y el interés por la conducta del niño. Los indicadores de continuidad y privacidad son reconocidos por las madres de manera positiva.
2. Se identificó que el nivel de satisfacción en la Dimensión Técnico-Científica con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños menores de 2 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo, es de nivel medio. Los indicadores mejor valorados son la continuidad y la eficiencia y los menos valorados son la integralidad y la educación. La razón de esta valoración se debe a la alta rotación de enfermeras por este servicio, a la falta del conocimiento actualizado en las normas técnicas que direccionan la estrategia del control del crecimiento y desarrollo, así como la falta de habilidad para desarrollar un buen proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Se identificó que el nivel de satisfacción en la Dimensión Humana con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños menores de 2 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo, es de nivel medio. Los indicadores mejor valorados son la amabilidad, comunicación e información y los menos valorados son el respeto a la identidad y el interés por la conducta de los niños. Este resultado se relaciona con el poco tiempo asignado para la atención, la rapidez con que las madres exigen ser atendidas y al poco interés que brinda la enfermera respecto a las necesidades y demandas que traen las madres a la consulta.
4. Se identificó que el nivel de satisfacción en la Dimensión Entorno, con la atención que brinda la enfermera a las madres de los niños menores de 2 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo, es de nivel medio. Los indicadores mejor valorados son el equipamiento con que cuenta

el consultorio, la privacidad y limpieza y los menos valorados son la seguridad y el tiempo de espera. En esta dimensión se evidencia que los usuarios se sienten medianamente cómodos y seguros durante la atención.

VIII. RECOMENDACIONES

1. A la coordinación de enfermería para mejorar la gestión del recurso humano. El profesional de enfermería que labora en este consultorio debe contar con especialidad en Atención Integral del niño, Salud Pública o especialidades afines a Crecimiento y Desarrollo del niño y adolescente y/o capacitación y/o experiencia en el área. En caso de que la atención de crecimiento y desarrollo la realice el profesional de enfermería sin especialidad, este debe haber recibido la inducción correspondiente.
2. Al equipo de gestión del hospital, para organizar la asignación de citas según demanda, para evitar largos tiempos de espera por las madres o la deserción por citas a futuro.
3. A la coordinación de enfermería, para que en el Plan Operativo Institucional anual, se considere el presupuesto necesario para la educación continua del profesional que labora en el área de crecimiento y desarrollo.
4. Sensibilizar a las profesionales de enfermería que laboran en el consultorio de crecimiento y desarrollo, al cumplimiento de lo estipulado en las normas técnicas de EsSALUD y MINSa, e ir mejorando progresivamente para alcanzar altos estándares de calidad en la atención y lograr la satisfacción de las madres que acuden a este consultorio.
5. A las enfermeras que trabajan en los consultorios de crecimiento y desarrollo, incentivarlas a realizar un estudio de tiempos y movimientos, para demostrar a las autoridades de la institución la necesidad de reducir el rendimiento por hora.
6. A las enfermeras que trabajan en los consultorios de crecimiento y desarrollo, motivarlas para continuar realizando estudios de investigación, haciendo uso de otras variables y metodologías, con la finalidad de ampliar y profundizar los conocimientos científicos, en el área de crecimiento y desarrollo del niño y niña.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Hernandez A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 36(4),620-628
Disponible en. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>
2. Ministerio de Salud (2012) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. LIMA, Perú: Ministerio de Salud.
Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
3. Morillo M, Morillo M. (2016) Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revisita de Ciencias Sociales (Ve)*. XXII(2), 111-131
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
4. Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. [Tesis Pre Grado]. Sincelejo: Universidad de Sucre. 2016.
Disponible en: <http://repositorio.unisucre.edu.co/handle/001/538>
5. Baloy G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. [Tesis de Licenciatura]. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2019.
Disponible en:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/BALOY%20GRACIA%20GRICELDA%20CECIBEL%20.pdf>
6. Canché F. Cuidado enfermero en el Servicio de Pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. [Tesis de Maestría]. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. 2019.
Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9969>
7. Carrillo E. Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes. [Tesis] Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. 2022.
Disponible en:
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63794>
8. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro

- de Salud Patrona de Chota. [Tesis]. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota. 2021.
Disponible en:
<https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315>
9. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. servicio cred, Puesto de Salud Huarcocondo. [Tesis]. Cusco: Universidad Andina del Cusco. 2019.
Disponible en:
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3006>
10. Sernaque M, Mena J. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de control crecimiento y desarrollo del niño. Establecimiento de Salud I-1 Huilco – Ayabaca-Piura. [Tesis Segunda Especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018.
Disponible en:<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3798>
11. Chacón I. Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas - Ate. [Tesis]. Lima: Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza; 2018.
Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2526>
12. Torres M, Vasquez C. (2015) MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS. *COMPENDIUM*. 18(35), p. 57-76.
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
13. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 34(4); 1-10
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
14. De los Rios J, Avila T. (2014) Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Revista Investigación y Educación en Enfermería*. 22(4); 128-137
Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1321669>
15. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L.(2021) Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Ciria García. *Revista Cubana de Enfermería*.;37(4): 1-23
Disponible en: https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES
16. López C, Sifuentes M, Rodríguez R, Aguilar S, Perea G. (2021) Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en

Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian.
Entreciencias. 9(23); 1-20
Disponible en: <http://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias>

17. Villaseñor L, Alcázar M, Huera M, Jimenez V, Ruiz M. (2019) Aplicación de la teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau en el cuidado de enfermería. *Paraninfo Digital*. 13(29)
Disponible en: <http://ciberindex.com/c/pd/e096>
18. Ruiz Y, Jaramillo L. Comunicación asertiva, una habilidad clave en enfermería desde la teoría de Hildegard Peplau. [Trabajo de Grado] Medellín: Universidad de la Sabana Chía - Cundinamarca; 2016.
Disponible en: <http://hdl.handle.net/10818/29509>
19. Mastrapa Y, Gibert M. (2016) Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*. 32(4)
Disponible en:
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
20. Arredondo C, Siles J. (2009) Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index Enfer*. 18(1). 32-36
Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es.
21. Dos Santos M. (2016) Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*. 45(178); 79-95
Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
22. Lobo A, Dominguez K, Rodríguez J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los Centros de Salud de la Ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria*. 9(1); 21-25
Disponible en:
<https://www.enfermeriacomunitaria.org/web/index.php/ridec/268-ridec-2016-volumen-9-numero-1/1669>
23. Coronado R, Cruz E, Macias S, Arellano A, Nava T. (2013) El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*. 25(1), 26-36
Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
24. Serrano R, Lorient A. (2008) La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública de México*. 50(29); 162-172
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10650209>

25. Arteta L, Palacio K. (2018) Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Rev. Salud Pública*. 20(5); 629-636
Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n5.61032>
26. Naranjo Y, Gonzáles L, Sanchez M. (2018) Proceso Atención de Enfermería desde la perspectiva docente. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. 22(6)
Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600831
27. ESSALUD. (2021) Atención del Crecimiento y Desarrollo de la niña, niño y adolescente en el contexto de la covid-19, en el Seguro Social de Salud-ESSALUD. *Documento técnico*. Lima, Perú: ESSALUD
Disponible en:
<https://www.slideshare.net/MariaSalomeVivancoAr/doctecnicoorientadorcred-essaludpdf>
22. MINSA. (2017) Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de 5 años. *Documento Técnico*. Lima, Perú: MINSA.
Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
29. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. (2018) *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México: Mc GRAW-HILL.
30. Lopez B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014. [Tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13408>



ANEXO 2 INSTRUMENTO

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES DE LOS NIÑOS, QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL, 2023

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente las preguntas antes de contestar.
- Asegúrese de tener claro el contenido de la pregunta antes de responder, en caso de duda, consulte a la investigadora.
- Asegúrese de contestar todas las preguntas que se indican en el instrumento.
- Para cada ítem se responderá con una sola respuesta. Marque una X en el recuadro

SIEMPRE: cuando la actividad se realiza siempre.

ALGUNAS VECES: cuando la actividad se realiza algunas veces.

NUNCA: cuando nunca se realiza la actividad.

Agradezco su gentil participación y disposición, solicitando la mayor sinceridad en sus respuestas.

DATOS GENERALES

Qué edad tiene Ud.....

Cuál es su grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

ASPECTOS PARA EVALUAR	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
1. La enfermera es minuciosa en la toma de medidas de: peso, talla, perímetro cefálico y lo registra en el carnet de crecimiento y desarrollo.			
2. La enfermera le explica el estado nutricional del niño/a, utilizando un lenguaje comprensible.			
3. La enfermera realiza el examen físico completo a su niño/a (de cabeza a los pies) y le brinda información sobre los hallazgos.			
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño utilizando objetos como: juguetes, cubos, láminas, etc.			
5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar: alimentación (según la edad), higiene corporal, reposo, sueño e higiene y ventilación de la casa, entre otros.			
6. La enfermera brinda pautas (enseña, demuestra) sobre estimulación temprana, según edad de su niño (a).			
7. La enfermera deriva oportunamente a su niño (a) al servicio de pediatría, nutrición, odontología, psicología, etc. según edad o problema encontrado.			

8. La enfermera verifica si su niño (a) tiene los exámenes de laboratorio, según la edad (descarte de parásitos y de anemia)			
9. La enfermera orienta e informa a Ud. sobre las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño (a).			
10. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño (a) y/o felicita a Ud. por haber acudido oportunamente.			
11. Considera Ud. que la enfermera tiene los conocimientos científicos y técnicos para realizar la atención de su niño(a).			
12. La enfermera le entrega por escrito las indicaciones y fecha de próxima cita			
13. La enfermera saluda y se despide usando nombres propios de su niño(a).			
14. La enfermera durante la consulta mantiene buena comunicación, es amable y usa un tono de voz adecuado.			
15. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño (a),			
16. La enfermera se interesa en los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad entre otros.			
17. La enfermera aclara sus dudas o le pregunta si usted comprendió lo explicado			
18. La enfermera se lava las manos antes y después de examinar a su niño (a).			
19. La enfermera la atiende según su hora de cita.			
20. El tiempo que dura la atención de su niño por la enfermera es adecuado (20 minutos aproximado)			
21. Se mantiene la privacidad durante la atención del niño (a).			
22. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño (a) dentro del consultorio (caídas. golpes) y lo tranquiliza durante la atención.			
23. Los consultorios de crecimiento y desarrollo están limpios.			
24. Los consultorios de crecimiento y desarrollo son cómodos y agradables.			
25. El Consultorio de Crecimiento y Desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño (a).			



ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento y luego de haber sido informada de manera clara y comprensible, expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación denominado “SATISFACCIÓN CON LA ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA A LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL, LIMA – 2023”

Tengo plena confianza que la información obtenida será utilizada única y exclusivamente para los fines de la investigación en mención, además confió en que la investigadora mantendrá la máxima confidencialidad.

Firma del Encuestado (a)

ANEXO 4 AUTORIZACION PARA EJECUTAR LA INVESTIGACION



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N° 235 -GRPA-ESSALUD-2023

Lima,

19 MAY 2023

Investigador Principal:

ADRIA NELLY ALVAREZ CHACON DE TUESTA

Presente. -

Asunto: Autorización de proyecto de investigación observacional

Referencia: NOTA N° 412 OlyD-GRPA-ESSALUD-2023

De mi consideración:

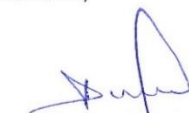
Mediante la presente me dirijo a usted en atención al documento de la referencia en el cual usted solicita la autorización para desarrollar el proyecto de investigación "**Nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 2 años, sobre la atención del profesional de enfermería, en el consultorio de crecimiento y desarrollo, del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, Lima, Perú, 2023**". El presente estudio se llevará a cabo en el Servicio de Consulta Externa, Consultorio de Crecimiento y desarrollo del Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral de la Red Prestacional Almenara – EsSalud, que emitió la correspondiente carta en la que da el visto bueno a la realización del estudio.



Al respecto, habiendo el mencionado proyecto de investigación sido evaluado como aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - EsSalud, los cuales velan por el cumplimiento de las directrices metodológicas y éticas correspondientes, incluyendo las Buenas Prácticas Clínicas, los principios de protección de los sujetos de investigación contenidos en la Declaración de Helsinki, y de la Directiva N° 003-IETSI-ESSALUD-2019 "Directiva que regula el desarrollo de la investigación en Salud" y habiendo cumplido con presentar la documentación correspondiente, incluido el documento de aprobación del comité respectivo y el proyecto de investigación observacional, esta Gerencia **AUTORIZA** la realización del protocolo de investigación observacional señalado.

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,


Dr. DANFER W. HUAPAYA GARCIA
GERENTE (e)
RED PRESTACIONAL ALMENARA
ESSALUD

JACI/JDQL/ecf
NIT: 0593-2023-524
Folio: 102 paginas
www.essalud.gob.pe | Av. Grau 800
CORARY 167 | La Victoria- Lima 13, Perú



T. 3242983

ANEXO 5 JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTO POR CRITERIO

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS, SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, DEL HOSPITAL AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL, LIMA, PERÚ, 2023"

Responsable:

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "CUESTIONARIO DE ENCUESTA" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5.

1= MUY POCO	2=POCO	3=REGULAR	4=ACEPTADA	5=MUY ACEPTADA
-------------	--------	-----------	------------	----------------

N°	CRITERIO DE VALIDEZ	Puntaje					Argumentos	Observación y/o Sugerencias
		1	2	3	4	5		
01	Está formulado con el lenguaje apropiado				✓			
02	Está expresado en conductas observables.				✓			
03	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓				
04	Existe una organización lógica entre variables e indicadores				✓			
05	Es cualitativo y posee un aspecto cuantitativo				✓			
06	Adecuado para valorar el caso en estudio.				✓			
07	Entre la formulación del problema, objetivo y la hipótesis.				✓			
08	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				✓			
09	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓			
10	Los instrumentos son aplicables				✓			

Recomendaciones:

APELLIDOS Y NOMBRE <i>Cabanillas Méndez Guiliama del Rocío</i>	
GRADO ACADÉMICO <i>Licenciada Especialista CEP 37226 REG 029109</i>	
MENCIÓN <i>Especialista en Salud y Desarrollo</i>	

Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
JUICIO DE EXPERTO SOBRE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto: *Peñaranda Salazar, Lorena Carol*
 Institución donde labora: *Hospital Arceño Diego Ufano y Peral - EsSalud*
 Instrumento motivo de evaluación: *Cuestionario de validación del instrumento de recolección de datos*
 Autor del instrumento: *Lic. Adria Nelly Alvarez Chacón de Tuesta*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Por favor, marque con una "X" en el casillero respectivo, según su apreciación.

INDICADORES	CRITERIOS																		
	Deficiente 0-20%		Regular 21-40%		Buena 41-60%		Muy buena 61-80%		Excelente 81-100%										
	0-5	10-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. CLARIDAD																			
2. OBJETIVIDAD																			
3. ACTUALIDAD																			
4. ORGANIZACIÓN																			
5. SUFICIENCIA																			
6. INTENCIONALIDAD																			
7. CONSISTENCIA																			
8. COHERENCIA																			
9. METODOLOGÍA																			
10. PERTINENCIA																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Fecha: *23/3/2023* Firma del Experto: *[Firma]* DNI: *15.738.758* Teléfono: *975921901*

[Firma]
 Lic. Lorena C. Peñaranda Salazar
 EXPERTA EN
 INVESTIGACIÓN
 Registro Especialidad 26126

ANEXO 7 VALIDEZ POR CONTENIDO SEGÚN DIMENSION TECNICO CIENTIFICA

JUECES	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	TOTAL
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	54
3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	57
VARIANZA	0.90	0.20	0.20	0.20	0.10	0.20	0.20	0.10	0.20	0.10	0.20	0.20	24.96

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.94	12

ANEXO 8 VALIDEZ POR CONTENIDO SEGÚN DIMENSION HUMANA

JUECES	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Total
1	4	3	4	3	4	18
2	5	5	5	4	5	24
3	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	5	24
VARIANZA	0.2400	0.6400	0.2400	0.1600	0.2400	6.4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.95	5

ANEXO 9 VALIDEZ POR CONTENIDO SEGÚN DIMENSION ENTORNO

JUECES	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta22	Pregunta23	Pregunta24	Pregunta25	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	5	5	4	4	5	5	36
3	5	4	5	5	5	5	5	5	39
4	4	3	3	4	4	4	4	4	30
5	5	4	5	5	5	5	5	5	39
VARIANZA	0.2400	0.1600	0.6400	0.2400	0.2400	0.2400	0.2400	0.2400	13.36

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.95	8

ANEXO 10 VALIDEZ POR CRITERIO

JUECES	CLARIDAD	OBETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACION	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSISTENCIA	COHERENCIA	METODOLOGIA	PERTINENCIA	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	46
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
VARIANZA	0.6400	0.6400	0.4000	0.5600	0.4000	0.6400	0.6400	0.5600	0.2400	0.2400	34

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	10

ANEXO 11 CONFIABILIDAD

Sujeto	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta22	Pregunta23	Pregunta24	Pregunta25	Total
1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	65
2	3	3	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	57
3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	1	2	2	1	1	3	2	3	2	3	57
4	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	51
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	73
6	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	61
7	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	63
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	74
9	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	72
																										0
																										0
																										0
																										0
VARIANZ 0.0900 0.0900 0.4400 0.4100 0.4100 0.4500 0.3600 0.4100 0.4400 0.6500 0.2100 0.0000 0.2400 0.4400 0.6500 0.8900 0.6100 0.4400 0.4900 0.5600 0.0000 0.1600 0.1600 0.1600 0.2400 887.1429																										

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
1	25

ANEXO 12 CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSION TECNICO CIENTIFICA

Sujeto	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Total
1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	31
2	3	3	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	29
3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	29
4	3	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	3	27
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	32
7	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	31
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
9	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	33
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
VARIANZA 0.0900 0.0900 0.4400 0.4100 0.4100 0.4500 0.3600 0.4100 0.4400 0.6500 0.2100 0.0000													215.6939

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
1	12

ANEXO 13 CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSION HUMANA

Sujeto	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Total
1	2	2	3	3	3	13
2	3	2	1	3	2	11
3	2	3	3	1	2	11
4	2	1	1	1	1	6
5	3	3	3	3	3	15
6	3	2	2	1	2	10
7	2	2	3	3	1	11
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	3	2	3	14
10	3	3	3	1	3	13
VARIANZA	0.2400	0.4400	0.6500	0.8900	0.6100	33.67857

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
1	5

ANEXO 14 CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSION ENTORNO

Sujeto	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta22	Pregunta23	Pregunta24	Pregunta25	Total
1	3	2	3	3	3	2	3	2	21
2	2	1	1	3	3	2	3	2	17
3	2	1	1	3	2	3	2	3	17
4	1	1	2	3	3	3	3	2	18
5	2	2	3	3	3	3	3	3	22
6	2	2	2	3	2	3	2	3	19
7	3	2	2	3	3	3	3	2	21
8	3	3	2	3	3	3	3	3	23
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	2	3	3	3	3	3	3	23
VARIANZA	0.4400	0.4900	0.5600	0.0000	0.1600	0.1600	0.1600	0.2400	90.08673

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
1	8

ANEXO 15 - BASE DE DATOS

N° Encuesta	EDAD	GR. INSTRUCCION	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11	Pregunta12	Pregunta13	Pregunta14	Pregunta15	Pregunta16	Pregunta17	Pregunta18	Pregunta19	Pregunta20	Pregunta21	Pregunta22	Pregunta23	Pregunta24	Pregunta25
1	32	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	31	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	37	Secundaria	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	21	Secundaria	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
5	41	Primaria	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
6	30	Superior	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	19	Secundaria	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	2
8	26	Superior	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	30	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
10	26	Secundaria	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2
11	33	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	23	Superior	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
13	22	Superior	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
14	25	Superior	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	3	3	3	2	2
15	25	Superior	3	1	2	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16	41	Superior	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
17	29	Secundaria	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3
18	39	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	34	Secundaria	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	3	3
20	29	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	23	Secundaria	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
22	27	Superior	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
23	34	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
24	32	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
25	25	Superior	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2
26	22	Superior	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3
27	38	Primaria	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2
28	27	Secundaria	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3
29	37	Superior	1	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2
30	24	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
31	31	Secundaria	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2
32	20	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
33	35	Superior	3	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	3	1
34	41	Secundaria	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
35	37	Superior	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
36	35	Superior	2	3	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1
37	38	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
38	27	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	21	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3
40	49	Secundaria	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3
41	32	Primaria	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
42	40	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
43	31	Superior	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3
44	35	Secundaria	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2
45	29	Secundaria	3	2	1	3	3	2	1	3	1	3	1	2	3	1	3	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1
46	40	Superior	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1
47	42	Primaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
48	31	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	28	Secundaria	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	2	1
50	27	Secundaria	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
51	42	Superior	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1
52	43	Secundaria	2	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1
53	28	Superior	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	1
54	24	Secundaria	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
55	29	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
56	39	Superior	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2
57	37	Superior	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	1	3	1	3	2	2
58	33	Superior	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2
59	29	Superior	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2
60	35	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2
61	35	Superior	2	2	1	2	3	2	1	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2
62	31	Superior	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2
63	28	Superior	3	3	2	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
64	33	Secundaria	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	2
65	23	Secundaria	3	3	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2
66	30	Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
67	26	Superior	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
68	36	Secundaria	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
69	30	Superior	3	2	3																						

ANEXO 16 BASE DE DATOS CON PUNTAJE TOTAL SEGÚN DIMENSIONES

N° Encuesta	Total	DTC	DH	DE
1	75	36	15	24
2	72	35	14	23
3	67	31	13	23
4	63	31	10	22
5	68	33	15	20
6	70	34	12	24
7	62	30	12	20
8	72	35	13	24
9	72	36	15	21
10	55	27	9	19
11	74	36	15	23
12	67	29	15	23
13	59	28	10	21
14	51	24	9	18
15	60	25	12	23
16	68	34	11	23
17	53	25	7	21
18	72	34	14	24
19	57	28	8	21
20	70	35	11	24
21	59	28	9	22
22	59	32	9	18
23	61	31	9	21
24	66	35	11	20
25	62	33	8	21
26	60	29	11	20
27	60	29	14	17
28	56	29	7	20
29	52	24	8	20
30	64	34	10	20
31	55	31	7	17
32	69	33	14	22
33	43	23	7	13
34	69	34	13	22
35	57	26	11	20
36	48	25	8	15
37	72	36	15	21
38	72	36	13	23
39	60	34	8	18
40	62	32	9	21
41	65	31	12	22
42	73	36	15	22
43	65	32	14	19
44	55	29	9	17
45	51	25	10	16
46	41	18	7	16
47	69	36	12	21
48	73	34	15	24
49	53	28	12	13
50	68	31	14	23
51	46	22	6	18
52	56	26	10	20
53	62	33	12	17
54	66	32	12	22
55	69	34	13	22
56	59	32	10	17
57	54	29	10	15
58	61	30	10	21
59	57	31	7	19
60	66	36	10	20
61	53	25	10	18
62	58	28	10	20
63	66	30	14	22
64	49	25	6	18
65	56	27	9	20
66	71	36	13	22
67	60	30	11	19
68	71	34	14	23
69	59	31	8	20
70	58	28	10	20
71	63	30	13	20
72	72	36	13	23
73	52	27	10	15
74	68	32	14	22
75	54	30	10	14
76	74	35	15	24
77	64	32	13	19
78	63	33	13	17
79	48	28	6	14
80	59	31	9	19
81	50	23	9	18
82	49	24	8	17
83	49	26	9	14
84	60	30	8	22
85	58	29	9	20
86	54	25	9	20
87	68	35	10	23
88	61	33	8	20

ANEXO 17 CLASIFICACION DE DATOS SEGÚN STANONES

	SATISFACCION TOTAL	DIMENSION TECNICO CIENIFICA	DIMENDION HUMANA	DIMENSION ENTORNO
MEDIA	61.24	30.43	10.82	19.99
DESV.ESTAND	8.02	4.05	2.60	2.79

FORMULA PARA DETERMINAR RANGOS

Bajo	$Me - 0.75 \times S$
Alto	$Me + 0.75 \times S$

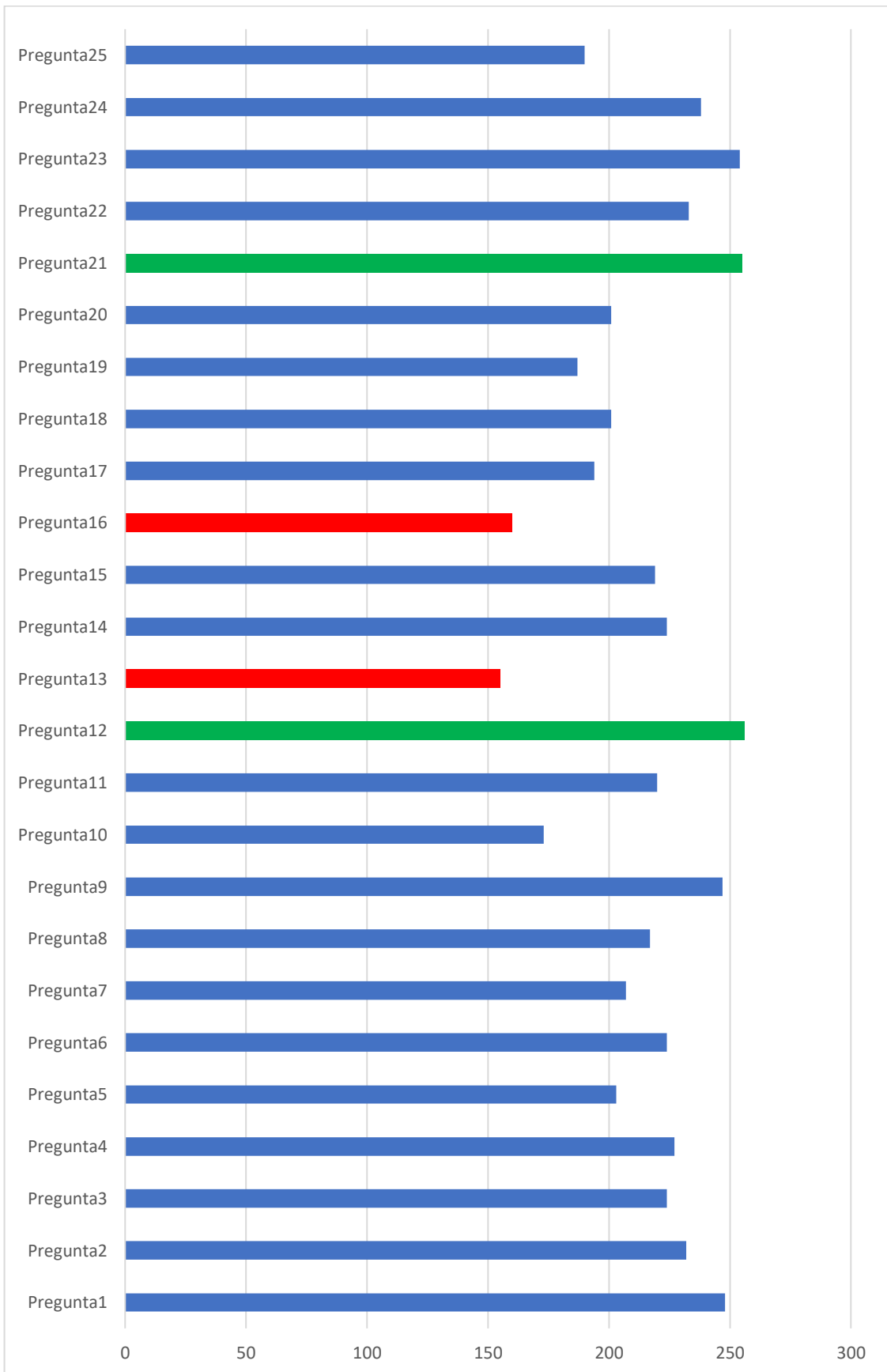
DETERMINACION DE NIVELES SEGÚN RANGOS

NIVEL	RANGO	SATISFCCION TOTAL	DIMENSION TECNICO CIENTIFICA	DIMENSION HUMANA	DIMENSION ENTORNO
BAJO	$X < A$	55	27	9	18
MEDIO	$A - B$	55 - 67	27 - 33	9 - 13	18 - 22
ALTO	$X > B$	67	33	13	22

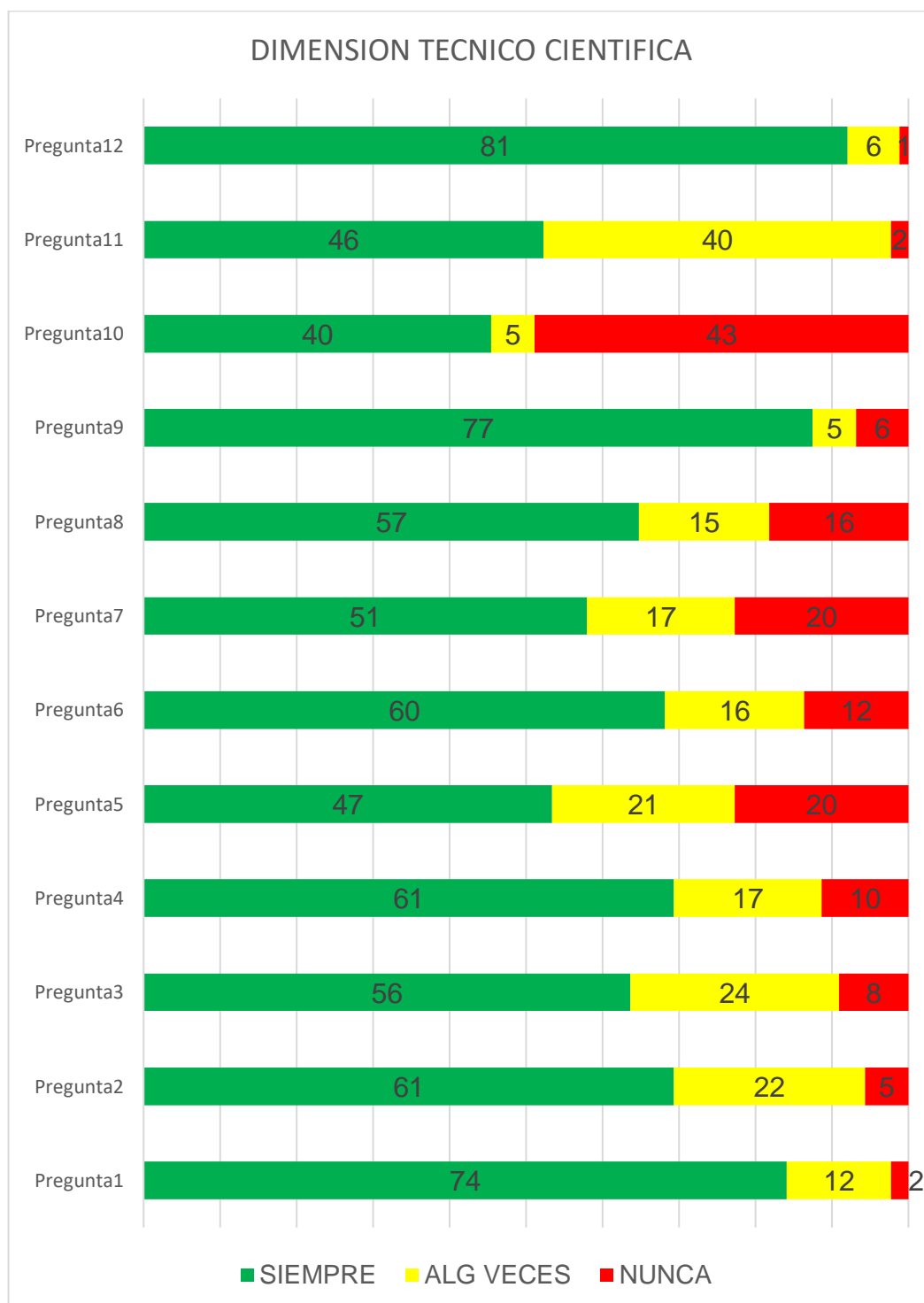
DISTRIBUCION DE LOS CUESTIONARIOS SEGÚN VALORACION

NIVEL	SATISF. TOTAL	DIMENSION TECNICO CIENTIFICA	DIMENSION HUMANA	DIMENSION ENTORNO
BAJO	19	17	18	17
MEDIO	44	46	52	53
ALTO	25	25	18	18
TOTAL	88	88	88	88

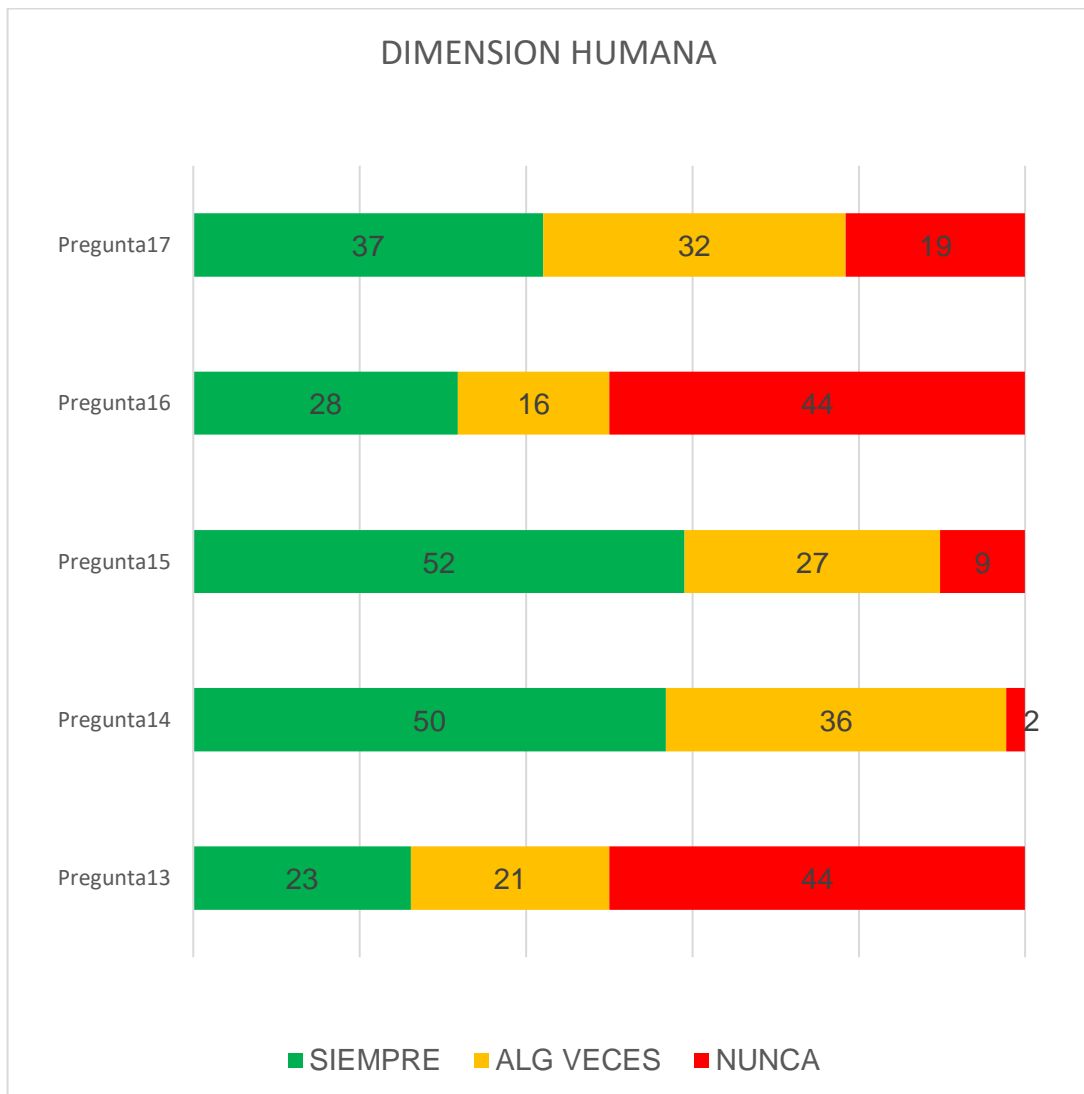
ANEXO 18 VALORACION POR ITEMS



ANEXO 19 VALORACION POR ITEMS – SEGÚN DIMENSION TECNICO CIENTIFICA



ANEXO 20 VALORACION POR ITEMS – SEGÚN DIMENSION HUMANA



ANEXO 21 VALORACION POR ITEMS – SEGÚN DIMENSION ENTORNO

