

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



**NIVEL DE SATISFACCION 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, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

AUTORES:

MARÍA GLADYS SERNAQUE FLORES

JESSICA DEL MILAGRO MENA RUÍZ

CALLAO – 2018

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. ANGÉLICA DIAZ TINOCO PRESIDENTA
- Dr. SANDY DORIAN ISLA ALCOSER SECRETARIO
- Mg. LAURA MARGARITA ZELA PACHECO VOCAL

ASESORA: Dra. ROSARIO MIRAVAL CONTRERAS

Nº de Libro: 02

Nº de Acta: 91

Fecha de Aprobación de tesis: 13/10/2018

Resolución del Consejo de Facultad 1321-2018-CF/FCS de fecha 28 de setiembre del 2018, sobre designación de Jurado Evaluador de la Tesis para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

DEDICATORIA

A Dios por permitirnos lograr nuestras metas deseadas, por la fortaleza y la bendición , a nuestras familias por el apoyo que nos da día a día durante todo el tiempo que duro nuestro proyecto de Investigación.

A nuestro divino redentor Dios por cuidarnos y derramar su bendición a cada una de nuestras familias, por darnos salud y bienestar a cada una, para ponerle ganas, sacrificio y esmero, por ver realizadas nuestros objetivos.

María Gladys y Jessica del Milagro.

AGRADECIMIENTO

A los Docentes y asesores de la Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, por brindarnos los conocimientos y reforzar nuestras habilidades como investigadores y así poder realizar nuestra tesis.

Al Teniente Gobernador del caserío de Huilco, por permitir realizar este trabajo de investigación.

A la población del caserío de Huilco en especial a las madres de los niños(as) atendidos en el Establecimiento de I-1 Huilco por ofrecer su apoyo en el desarrollo de instrumentos.

Autoras.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.1. Identificación del problema	8
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.4. Justificación	12
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes del estudio	15
2.2. Marco conceptual	17
2.3. Definición de términos básicos	29
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	31
3.1. Definición de las variables	31
3.2. Operacionalización de variables	32
3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas	33
IV. METODOLOGÍA	34
4.1. Tipo de investigación	34
4.2. Diseño de investigación	34
4.3. Población y muestra	35

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5. Procedimiento de recolección de datos	37
V. RESULTADOS	38
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	45
6.1. Contrastación de Hipótesis con los resultados	45
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	45
VII. CONCLUSIONES	50
VIII. RECOMENDACIONES	51
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	57
• Matriz de consistencia	
• Ficha de recolección de datos	
• Test de Cattell	
• Consentimiento informado	
• Base de datos	
• Evidencias fotográficas	

INDICE DE CUADROS

Cuadro n.1	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED.	38
Cuadro n°2	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED-	40
Cuadro n°3	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED- en la dimensión Interpersonal.	41
Cuadro n° 4	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED en la dimensión Entorno.	42
Cuadro n°5	Nivel de satisfacción según edad de la madre.	43
Cuadro n°6	Nivel de satisfacción según nivel de instrucción de la madre.	44
Cuadro n°7	Nivel de satisfacción según estado civil de la madre	45

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico n°.1	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED.	38
Gráfico n°2	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED	40
Gráfico n°3	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED-	41
Gráfico n° 4	Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED en la dimensión Entorno.	42
Gráfico n°5	Nivel de satisfacción según edad de la madre.	43
Gráfico n°6	Nivel de satisfacción según nivel de instrucción de la madre.	44
Gráfico n°7	Nivel de satisfacción según estado civil de la madre	45

RESUMEN

Titulo: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO. ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-1 HUILCO - AYABACA-PIURA.ENERO-JUNIO 2018. objetivo determinar el grado de satisfacción de las madres en la Atención de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Establecimiento de Salud I-1 HUILCO –Ayabaca-Piura. El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada con 50 madres y la muestra fue seleccionada por el método aleatorio simple haciendo un total 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 bimonial y prueba estadística (alfa de cronbach) para darle validez y confiabilidad al instrumento.

Una vez recolectados los datos estos fueron procesados y presentados en cuadros y gráficos estadísticos, llegándose a los siguientes resultados: Cuadro N°1: se obtiene como resultado el nivel de satisfacción de las madres en atención del servicio del control de Crecimiento y Desarrollo en el Establecimiento de Salud I-1 Huilco es medio. En el cuadro n°2 el nivel de satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el servicio de control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión técnica se obtuvo un resultado bajo con 52.50%, seguido de resultado alto con 27.50 %. En el cuadro N°3 se observa que el nivel de satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el servicio de control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión Interpersonal se obtuvo un resultado alto con 70%, seguido de un resultado bajo con un 30%. En el cuadro N°4 se observa que el nivel de satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el servicio de control de Crecimiento y Desarrollo en la

dimensión Entorno se obtuvo un resultado bajo con 100%. En el Cuadro n°5: Al relacionar la edad de la madre y la satisfacción de la atención de Enfermería en servicio de control de crecimiento y desarrollo es significativa (El $p = 0.036$ nos indica que la relación entre la edad y la satisfacción es significativa ($p < 0.05$). En la tabla N°6 no existe relación significativa entre el nivel de instrucción y la satisfacción de la madre (El $p = 0.203$ es mayor de 0.05 ($p > 0.05$). En la tabla 7, nos indica que existe relación significativa entre el estado civil y la satisfacción de la madre (se presentan los valores de El $p = 0.001$ es menor de 0.05 ($p < 0.05$).

Palabras clave: CRED, Satisfacción del usuario, Calidad de la atención, componente CRED.

ABSTRACT

Title: LEVEL OF SATISFACTION OF MOTHERS ON THE ATTENTION THAT THE NURSE PROVIDES IN THE CHILD'S GROWTH AND DEVELOPMENT CONTROL SERVICE. ESTABLISHMENT OF HEALTH I-1 HUILCO - AYABACA-PIURA.ENERO-JUNE 2018. objective to determine the degree of satisfaction of the mothers in Nursing Care in the service of Growth and Development of the Health Establishment I-1 HUILCO - Ayabaca-Piura . The study was descriptive and cross-sectional. The population was conformed with 50 mothers and the sample was selected by the simple random method making a total of 40 mothers.

For the data collection, the technique was the interview, and the instrument the questionnaire, which was submitted to expert judgment through the bimonthly test and statistical test (cronbach's alpha) to give validity and reliability to the instrument.

Once the data were collected, they were processed and presented in statistical tables and graphs, reaching the following results: Table N ° 1: the result of the satisfaction level of the mothers in attention of the Growth and Development control service in the Health Facility I-1 Huilco is medium. In Table 2 the level of satisfaction of the mother in nursing care in the service of control of growth and development in the technical dimension was a low result with 52.50%, followed by high result with 27.50%. Table 3 shows that the level of satisfaction of the mother in nursing care in the service of control of growth and development in the interpersonal dimension was a high result with 70%, followed by a low result with a 30% Table No. 4 shows that the level of satisfaction of the mother in nursing care in the Growth and Development control service in the Environment dimension was a low result with 100%. In Table 5: When relating the age of the mother and the satisfaction of nursing care in the service of growth and development control is significant ($p = 0.036$ indicates that the relationship between age and satisfaction is significant ($p < 0.05$) In Table 6 there is no significant relationship between the level of instruction and the satisfaction of the mother ($p = 0.203$ is greater than 0.05 ($p > 0.05$). There is a significant relationship between the marital status and the mother's satisfaction (the values of $P = 0.001$ are less than 0.05 ($p < 0.05$).

Keywords: CRED, User satisfaction, Quality of care, CRED component.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1 Identificación del problema

Según UNICEF en el mundo en desarrollo, cerca de 200 millones de niños menores de 5 años sufren DESNUTRICIÓN CRÓNICA, cuyos efectos se harán sentir durante el resto de sus vidas. América Latina y el Caribe, presentan avances de importancia en materia económica y social, que se han traducido en la reducción de la pobreza y el hambre. En cuanto a la situación de la desnutrición crónica en la región, en 2015 se redujo su presencia a 6,2 millones de niños (OMS, en línea). (1)

Una mirada al interior de América Latina y el Caribe nos muestra que las subregiones tienen tendencia similar. La desnutrición crónica infantil ha reducido su prevalencia desde 1990 en todas las subregiones, mientras que el sobrepeso infantil ha registrado aumentos en su prevalencia en Centroamérica y el Caribe; Sudamérica en tanto mantiene estable la prevalencia en el mismo periodo, ubicándose en torno al 7,3%.

Según los resultados de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar primer semestre 2016 el Perú: muestra una tendencia de disminución del nivel de la desnutrición crónica en el país. Pasó de 14,4% a 13,5%, en el mismo periodo con el Patrón de Referencia de crecimiento Internacional Infantil de la Organización Mundial de la Salud (OMS)

La disminución de la prevalencia de la desnutrición crónica y la mejora de indicadores del estado nutricional de los niños y niñas, está enmarcada en la Política Nacional desarrollada en Plan de Desarrollo Nacional del 2012 -2021, bajo la concepción estratégico del Desarrollo Humano Sostenible Basado en Derechos, cuyo objetivo

nacional es garantizar la dignidad de las personas y pleno ejercicio de los derechos humanos a través de fomentar la Seguridad Alimentaria garantizada con énfasis en la nutrición adecuada de los infantes y las madres gestantes. (4)

La DCI y la anemia por deficiencia de hierro en las niñas y niños menores de 3 años, tienen consecuencias adversas en el desarrollo cognitivo, principalmente si se presenta en un periodo crítico como el crecimiento y diferenciación cerebral, cuyo pico máximo se observa en los niños menores de dos años, periodo en el que el daño puede ser irreversible, constituyéndose en los principales problemas de salud pública que afectan el desarrollo infantil temprano. (5)

En el último decenio, nuestro país ha mostrado singulares avances en la reducción de la desnutrición crónica infantil y la anemia en niñas y niños menores de 3 años; sin embargo, aun cuando estas han disminuido en comparación con el año 2007, habiendo alcanzado el objetivo país de desarrollo del milenio del 2015 para el caso de la desnutrición crónica infantil, con el promedio nacional, las inequidades aún se evidencian a nivel regional y en zonas de pobreza. (5)

Este programa presupuestal denominado Programa Articulado Nutricional (PAN), comprende un conjunto de intervenciones articuladas entre los diferentes sectores y en los tres niveles de gobierno, orientado a conseguir resultados vinculados a la reducción de la desnutrición crónica en niños menores de 5 años.

Es por ello que en el Perú el Ministerio de Salud (MINSa) establece estrategias de salud por etapas de vida. En esta etapa de vida Niño, se tiene como estrategia de salud el Componente de Crecimiento y Desarrollo, el cual mediante el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) impulsa un modelo de atención centrado en la satisfacción de las necesidades del usuario. (3)

El rol del enfermero en el servicio de crecimiento y desarrollo está orientado a promover la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren el normal proceso de crecimiento y desarrollo, por ello es importante captar a todo niño que acuda al Establecimiento de salud, brindar una atención de calidad y promover que el niño retorne al Establecimiento de Salud para continuar con sus controles. Sin embargo, a pesar del quehacer diario de la atención del Enfermero en el servicio de crecimiento y desarrollo las coberturas de atención programadas anualmente a nivel nacional y local no son las esperadas. (3)

Conocedores de que la madre juega un papel importante en la crianza y en el cuidado de la salud del niño , se hace necesario determinar si ella realmente se siente satisfecha por la atención que recibe por parte del enfermero , ya que debido a varios factores relacionados con la atención de Enfermería (Atención rápida, falta de recursos humanos, limitadas capacitaciones, etc.) dicha atención podría generar en la madre insatisfacción y por ende incumplimiento de los cuidados y de las citas del control del niño.

Es por ello que existe la necesidad de investigar cual es el grado de satisfacción que tienen las madres respecto a la atención que brinda el personal de Enfermería, si la actividad que realiza en el área asistencial, educativa, interpersonal, etc., permiten o no el logro de sus expectativas manifestadas en la satisfacción alcanzada luego de recibir la atención del niño.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura- enero-junio-2018?

1.2.2 Problema Específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión técnico científico en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-enero-junio -2018?

- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión humana en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del o Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-enero -junio -2018?

- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-enero -junio - 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-Enero-Junio-2018

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión técnico científico en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño

Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-Enero-Junio-2018?

Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión humana en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-Enero-Junio-2018

Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-Enero-Junio-2018

1.4 Justificación

El presente estudio de Investigación es un valioso instrumento para la investigación en Salud, pues nos permite identificar en que estamos fallando con respecto a la atención del Usuario, por otra parte, nos permite evaluar los resultados y la calidad de atención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo del niño.

Además, contribuirá en la Información para nuestra Profesión ya que nos permite establecer y fortalecer estrategias que permitan afianzar y desarrollar el potencial humano de Enfermería, ya que somos nosotros quienes estamos en contacto con el niño y la madre, a quienes tenemos que darle una atención de calidad, de acuerdo a sus necesidades y respetando su cultura, religión, etc., esto permite una buena relación interpersonal de profesional hacia los usuarios.

Este centro poblado tiene una población con altos índices de desnutrición crónica y anemia , que está ligado estrechamente, a la falta de servicio básico, condiciones económicas mínimas, falta de educación de los padres, falta de medios de transporte y comunicación, ineficaces programas de producción locales, además se debe considerar que existe una gran parte de la población que vive en extrema pobreza y exclusión, todo esto influye directamente sobre las condiciones nutricionales manifestándose a través de la insuficiente ingesta de alimentos y la presencia de enfermedades infecciosas dada por inseguridad alimentaria (que es cuando las personas no disponen de suficientes alimentos de calidad y nutritivos) y que se encuentra asociada a la disponibilidad de alimentos en el hogar y a la producción de los mismos. Así mismo el Caserío de Huilco cuenta con una institución educativa de nivel primario, la mayoría de los niños solo terminan la primaria.

Son muy pocos los que estudian la Secundaria y para poder llegar hasta el colegio tienen que caminar dos horas al caserío de El Toldo que es donde hay el nivel secundario. Con respecto a Salud, el caserío cuenta con un Puesto de

Salud que funciona en una casa construida por la propia población, de material de adobe, el techo de teja y madera, esta dividido en dos ambientes , cuenta con servicio de agua entubada, no potabilizada, tiene servicio de luz eléctrica, no cuenta con servicio de desagüe, el personal de salud que atiende es una Enfermera contratada CAS, y un técnico de Enfermería contratada por la Municipalidad de Ayabaca, el puesto de Salud por ser nuevo su infraestructura está en construcción , no cuenta con mobiliario ni los equipos para brindar una buena atención al

usuario, la población que se atiende es al Caserío de Huilco y Santa Rosa.

Actualmente programas sociales como JUNTOS y Cuna Más, tienen por objeto reforzar, promover y ampliar el acceso a los productos básicos del PAN para los niños de esta edad por ser la etapa de vida más importante y crucial del desarrollo cognitivo y físico motor del niño, pero una de las limitantes que encuentran son las condiciones en que se ofertan y demandan de los servicios y productos priorizados del PAN.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio

Luego de haber revisado algunos antecedentes se han encontrado algunos estudios relacionados. Así tenemos que:

A. INTERNACIONALES

Caizabanda Lema, Gladys Marisol, en el 2014, en Ecuador, realizó un estudio sobre; “Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato”, el cual tuvo como objetivo: Investigar el nivel de satisfacción de los cuidadores de los niños/as hospitalizados relacionado con las acciones de Enfermería en el área de Pediatría del HPDA. Su metodología fue de estudio descriptivo con un diseño transversal, se aplicó una encuesta a una población de 90 cuidadores de los niños que están hospitalizados. Sus resultados fueron: El 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido. (6)

Quezada, (2014); plasmaron un estudio titulado “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería en y centro de la República Mexicana”. Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; la población la constituyeron, pacientes internados, de sexo femenino y masculino. Se

aplicó el instrumento denominado “Patient Satisfacción Instrument (PSI). Los resultados encontrados mostraron que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Las conclusiones fueron que los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería. (7)

B. NACIONALES

HUISA LOPEZ, Mirella Edeth y **RAMÌREZ RODRIGUEZ**, Pamela Milagros (2017) en PAUCARPATA Arequipa realizaron un estudio acterísticas Sociodemográficas y Satisfacción de los padres en la Atención de Enfermería Consultorio de CRED Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa -2017”. (8)

El método fue estudio de tipo cuantitativo, descriptivo. La muestra estuvo conformada por 346 padres de niños menores de 5 años que asisten a los consultorios de CRED del C.S. Ampliación Paucarpata. Los datos se procesaron electrónicamente los datos recolectados utilizando el programa Microsoft Excel 2017 y el paquete estadístico SPSS versión 20.0,.se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de padres presentan un nivel de satisfacción alto, seguida por una satisfacción media. No se encontraron padres con satisfacción baja.

BACA M. (2016) Chimbote- Perú. En su investigación “Factores sociodemográficos, nivel de conocimiento y práctica de estimulación temprana en las madres de niños de 3 a 6 meses P.S. Villa maría”, el objetivo fue establecer la relación entre los factores sociodemográficos, con el nivel de conocimiento y con el nivel de práctica de estimulación

temprana en las madres de niños de 3 a 6 meses. Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal, la población fue de 86 madres, los resultados fueron que los factores sociodemográficos de edad, grado de instrucción y lugar de procedencia tienen relación estadística significativa $P < 0,05$ con el nivel de conocimiento. (9)

MENDIZABAL Senaida. (2014). Lima- Perú. En su investigación “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED en el puesto de salud Señor de los Milagros” el objetivo fue determinar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED. Estudio descriptivo de corte transversal, la población fue de 44 madres, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento la escala de Likert modificada. En los resultados se obtuvo que el 75% tienen una satisfacción media, 14% bajo y 11% alto. (10)

2.2 Marco conceptual

BASES EPISTÉMICAS

Este marco evidencia que el crecimiento de la niñez es afectado o influenciado por el ambiente político, social y económico en el cual esa niña o niño viven.

2.2.1 satisfacción

Según el Diccionario de la Real Academia Española la satisfacción “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe o premiar un mérito. (11)

Desde el punto de vista psicológico la satisfacción está relacionada con la necesidad, que es el estado de carencia, de escasos o falta de una cosa.

Witaker la define como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o no de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (12)

El concepto de satisfacción se ha ido matizando a lo largo del tiempo según el avance de su investigación y variando su concepto.

a –Satisfacción del usuario

Actualmente la satisfacción del usuario es uno de los parámetros que importante tener en cuenta el concepto que tiene los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por el personal de Enfermería u otro profesional.

Risser N .1975. Fue uno de los primeros quien definió la satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería en lugares de Atención Primaria y la conceptualizo como el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal de enfermería y su percepción real que recibe el paciente. (13)

Minas -Perú 2011 define que la satisfacción del usuario es cuando responde a las necesidades y supera las expectativas, lo que reduce a reforzar hábitos de salud existente y destacar otros.

Donabedian percibió la satisfacción del cliente como un objetivo o resultado del cuidado, refiriendo que la “satisfacción del cliente provee al evaluador de una medida fundamental de la calidad del cuidado, además informa del éxito del proveedor en satisfacer las expectativas del cliente” (14)

Para nuestro caso la satisfacción es el nivel de complacencia que se define como todo pensamiento, idea, opinión que posee el usuario luego de haber recibido atenciones de cuidado en una institución de salud que

cubran con sus expectativas esperadas, las cuales están relacionadas con el trato personal, actividades de atención y cuidado, la información, horario, etc.

Es importante identificar la satisfacción que tiene los padres respecto a la atención que reciben sus hijos por el personal de enfermería, ya que determinar la satisfacción, constituye un área de oportunidad para mejorar y/o fortalecer la atención de salud del niño para ofrecer una mejor calidad de vida.

La satisfacción del usuario por lo general depende de la solución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el enfermero brinda la atención.

b. Importancia de medir la satisfacción.

Existen tres razones por las que debería considerarse la satisfacción como una medida importante del resultado del proceso asistencial.

- Primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción del usuario es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento de salud por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta y al proveedor de los servicios.
- Segundo: la satisfacción del usuario es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como por ejemplo el éxito en informar o involucrar a los usuarios en la toma de decisiones sobre el tipo de atención.
- Tercero: La medida de satisfacción del usuario demuestra ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios

sanitarios porque proporciona información percibida por los usuarios para poder mejorar la organización de los servicios.

c. componente de la satisfacción

Para poder hablar de satisfacción del usuario debemos definir también la calidad de atención que brinda un Establecimiento de Salud. Según Donabedian la satisfacción del usuario a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención y que puede ser medido. Para Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres componentes: (14)

-Componente técnico: Consiste en que el prestador de los servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades del usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de una manera que rinda beneficios para la salud del usuario.

-Componente Interpersonales la interacción social que ocurre entre el usuario y el proveedor de servicios. Involucra una actitud de atención e interés por servir de parte de este, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben enmarcar la relación.

-Componente comodidades: Involucra las características del lugar en que se proporciona un servicio: Incluye las condiciones físicas de limpieza, iluminación, y ventilaciones mínimas necesarias para que el usuario se sienta en un ambiente cómodo y privado.

d. Dimensiones que denotan satisfacción del usuario.

Se refiere a todos aquellos aspectos necesarios en la atención al usuario y que de ser cumplidos a cabalidad generan satisfacción en el usuario, entre ellos están:

-Elementos tangibles, como el equipo necesario para prestar la atención.

-La Fiabilidad, como la certeza de hacer lo que se ofrece en la atención.

-Capacidad de respuesta, cuando las enfermeras brindan un servicio rápido.

-La seguridad, cuando el actuar del personal de enfermería denota confianza.

-La empatía, cuando el personal de enfermería comprende las necesidades del usuario.

e. Niveles de Satisfacción.

Luego de realizar la adquisición de un producto o un servicio los usuarios experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto ofrecido excede las expectativas del usuario.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto ofrecido coincide con las expectativas del usuario.

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto ofrecido no alcanza las expectativas del usuario.

2.2.2. Relación Enfermero- Usuario en la Atención del Niño.

Para poder lograr que el enfermero proporcione servicios de calidad y que los usuarios se sientan satisfechos , es muy importante que se cuente con una buena relación interpersonal , para el caso con las madres , ya que como menciona Donabedian “Los usuarios son extremadamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan este elemento para juzgar la calidad de atención sin importar los meritos técnicos .Si los pacientes están insatisfechos , el cuidado está lejos de ser ideal , al margen de cuan alta puede ser la calidad.(14)

Múltiples investigaciones han demostrado que una buena interacción entre el profesional y la madre se asocia con resultados positivos en la salud de los niños, entre ellos el cumplimiento de las citas, de los cuidados y la solución de los problemas.

El profesional que desea establecer una buena relación interpersonal con el usuario debe en todo momento pensar en cuáles son sus expectativas, algunas son fijas e invariables: quieren ser escuchados, examinados y ser aliviados. Toda persona cualquiera sea su posición socioeconómica o cultural merece nuestra máxima atención, buen trato y consideración.

Madeleine Leininger en su teoría diversidad de los cuidados transculturales refiere que “el profesional de enfermería debe tener en cuenta las creencias culturales, las conductas del cuidado y los valores del individuo y familias para proporcionar cuidados de enfermería efectivos, satisfactorios y congruentes a la cultura a la que pertenecen” (15)

Importancia de la Comunicación

En las últimas décadas la comunicación ha emergido como un componente esencial para la salud y el bienestar, y como un recurso técnico que interviene en la calidad de atención de salud. La propia Organización Mundial de la Salud considera “la habilidad para comunicarse bien, como un recurso técnico que interviene en la calidad de atención de salud”. (13)

Francis, informa que tanto el cumplimiento de una madre con el régimen de cuidados para su hijo se ven incrementados cuando se acentúan los elementos efectivos de la comunicación, así como las actitudes que facilitan la misma: Saber escuchar, ser respetuoso, ser asertivo, ser empático, y tener calidez. (9)

-La falta de comunicación, en particular la de naturaleza emocional, suele ser el principal problema, es por ello que es necesario mantener un contacto visual con la madre y utilizar palabras fáciles de entender, hay que evitar señal de aburrimiento, o impaciencia, (como brindar una sonrisa fingida, o dar un final abrupto a la consulta). Así mismo es el tono de voz lo que puede marcar la diferencia en la comunicación (como desnude al niño y puede quitarle por favor un poco de ropa al niño).(9).

Así el grado de satisfacción y cooperación de los padres que se logre dependerá del nivel de comprensión y satisfacción de las necesidades, así como de la forma en que los padres perciben la empatía y calidad del profesional como persona.

2.2.3 Atención de Enfermería en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo.

a. Atención de Enfermería. La atención de Enfermería es la síntesis y aplicación de un amplio espectro de conocimientos y técnicas científicas dirigidas a la promoción, restauración y conservación de la salud: Es la interacción y adaptación entre el enfermero y el ser humano cuando se ejerce la acción de cuidar. (15)

Colliure refiere que “ la atención es un acto de reciprocidad que se tiende a dar a cualquier persona que requiere ayuda para satisfacer sus necesidades de manera temporal o definitiva” de manera que el prestar atención es ante todo un acto de vida, ya que la atención de Enfermería representa una infinita variedad de actividades dirigidas a mantener y conservar la vida, ayudando a los usuarios a satisfacer sus necesidades.(1)

Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño.

Es el servicio del área niño, donde se realizan un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas del crecimiento y Desarrollo del niño de cero a 11 años, con el objetivo de vigilar de manera precoz y oportuna los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna; así como la promoción de la salud física, mental, emocional y social. (16)

Es realizado por el profesional de Enfermería adecuadamente capacitado, sensible, con actitudes y comportamientos apropiados; teniendo en cuenta las necesidades, las características y capacidades de la familia respetando el nivel sociocultural, con la finalidad de brindar atención integral de salud con calidad al niño y elevar su calidad de vida. (16)

Actividades de Enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño:

Las actividades de enfermería incluyen:

1- Elaborar y monitorizar el plan de atención integral de salud del niño.

2- Evaluar el crecimiento y/o estado nutricional del niño:

- Pedir a la madre que descubra al niño en ropa liviana (pañal y polo).

- Calibrar la balanza.

- Realizar la Antropometría.

- Utilizar las cartillas de evaluación nutricional (OMS).

- No considerar como diagnóstico como obeso o sobrepeso a niños menores de seis meses con Lactancia Materna Exclusiva (LME)

- A partir de los dos años tallar al niño de pie.

3- Evaluar el Estado de Salud.

- Realizar con pericia el examen físico aplicando los fundamentos de las ciencias básicas y detectar alteraciones.

- Realizar el examen neurológico. Tener en cuenta los antecedentes pre y post natales, reflejos, calidad del sueño, estado de alerta, llanto, irritabilidad continua, tonicidad, postura del cuerpo y asimetría faciales.

- Detectar problemas sensoriales (visuales y auditivos) según la edad.

- Realizar Tamizaje de Anemia y parasitosis a través del dosaje de hemoglobina, a partir de los cuatro meses y examen seriado de heces y test de Graham a partir de los doce meses.

4- Realizar con pericia la valoración del Desarrollo psicomotor del niño aplicando el TAP hasta los treinta meses y el test abreviado hasta el menor de cinco años.

5- Aplicar técnica de Estimulación temprana según edad y necesidad del niño (déficit o retardo en el desarrollo del niño).

6- Identificar factores condicionantes de la salud, nutrición, crecimiento, desarrollo y crianza del niño:

- Consumo adecuado de alimento.
- Cumplimiento del calendario de vacunación.
- Detección de signos de violencia Familiar.
- Tiempo de los padres para compartir vivienda, jugar, desarrollar creatividad del niño.
- Estado emotivo del niño, juego y disciplina.

7- Realizar la consejería de Enfermería para el cuidado integral del niño de acuerdo a la edad y hallazgos críticos, en temas como:

- Importancia y técnica de la LME. En el menor de seis meses.
- Alimentación complementaria.
- Cuidado Integral del Niño.
- Afectividad y Estimulación temprana.
- Prevención de patologías común (EDA, IRA, anemia, parasitosis).
- Promoción de prácticas claves para el crecimiento y desarrollo saludables.

8- Prescripción y seguimiento de la suplementación de hierro de acuerdo al esquema vigente.

9- prescripción de profilaxis antiparasitaria de acuerdo al esquema vigente.

- 10- Entrega de material de información educativo a la madre o responsable del cuidado del niño.
- 11- Según el diagnóstico y capacidad resolutive, realizar la interconsulta o referencia a los diferentes servicios.
- 12- Realizar el registro de actividades según corresponda.
- 13- Realizar intervenciones comunitarias relacionadas con visitas domiciliarias, sesiones educativas intramurales, y extramurales.
- 14- Desarrollar y asesorar programas de educación para el personal de Enfermería.
- 15- Participar en proyectos de investigación de enfermería y proponer estrategias de prevención.

d. características del control de crecimiento y desarrollo (16)

- Es realizado en todos los Establecimientos de Salud de acuerdo a su categoría en los consultorios integral del niño.
- Son actividades incluidas en el plan operativo anual de la institución.
- Los procesos necesarios para realizar el control son: Captación, admisión, atención y seguimiento del niño.
- forma parte del paquete de atención integral del niño.
- Es realizada de acuerdo al plan de atención integral, individualizada y esquema vigente.
- * Es necesario contar con un equipo multidisciplinario para realizar un manejo integral de los problemas del crecimiento y desarrollo del niño.

* Requiere de un tiempo mínimo de 45 minutos por cada control, el mismo que se ajusta de acuerdo a las necesidades del niño.

* Se utiliza un sistema de citas programadas las mismas que serán determinadas en cada control. La frecuencia de estas citas se incrementa cuando se identifican riesgos o problemas en el niño.

2.4 Rol de la madre en el desarrollo integral del niño.

La madre, es sin duda la mayor fuente de afecto y estímulo para el desarrollo del niño .El famoso psicólogo danés **Eric Erikson** propuso años atrás que el primer año de vida es fundamental para creer o no creer en el mundo (25)

Es decir, las madres contribuyen enormemente en la salud, la educación, la personalidad, y la estabilidad emocional de cada niño. La figura de la madre es vital para la estimulación de la inteligencia y la curiosidad del pequeño , así como para el desarrollo de su creatividad.(25)

Kofi Annan, secretario general de las Naciones Unidas (2003) refiere “Se ha demostrado en un estudio tras otro que no existe ninguna estrategia de Desarrollo eficaz en que no se reserve a la mujer un papel protagonista .Cuando las mujeres ponen todo de su parte, los resultados se ven inmediatamente: Familias más sanas y mejores alimentadas, mayores ingresos, ahorros, reinversiones. Y lo que sucede en las familias también ocurre en las comunidades, y a largo plazo en países enteros” (30)

No obstante las madres deben contar con un grado de instrucción el cual contribuya a su desarrollo intelectual que le permita brindar un cuidado de calidad a su hijo, ya que asumir la paternidad a cualquier edad es muy compleja , maravillosa y por momentos angustiantes , lo que significa asumir roles y responsabilidades de la vida para los que no se está

preparado generalmente, por ello es muy frecuente que los niños reciban escasa atenciones físicas como psicológicas, o estén al cuidado de cuidadores no sensibilizados; lo que traería consecuencias no solo durante la infancia sino durante la adolescencia.(23)

Las madres cuando llegan a los servicios buscan restablecer su salud y la de su familia, buscan también un trato amable que las haga sentir bien, por eso es importante trabajar muy bien la satisfacción que le pueda brindar el enfermero, ya que la destreza profesional servirá de muy poco si no se cuenta con la cooperación de los padres.

2.5 Definición de Términos Básicos.

- **Usuario:** El usuario o cliente es la persona que accede a un producto o servicio. Un cliente por lo tanto puede ser un usuario (quien usa un servicio), un comprador o consumidor.

- **Atención de Enfermería:** Es la síntesis y aplicación de un amplio espectro de conocimientos y técnicas científicas dirigidas a la promoción, restauración, y conservación de la salud. Es la interacción y adaptación entre el Enfermero y el ser humano cuando se ejerce la acción de cuidar.

- **Crecimiento:** Es el proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, en este caso del niño, que se produce por el aumento en el número de células o de su tamaño desde la concepción en el útero hasta la adultez. La velocidad del crecimiento se ve seriamente afectada por deficiencias en las condiciones del medio y en especial por la nutrición y enfermedad.
(25)

- **Desarrollo:** Es un proceso biológico, dinámico, continuo, individual y de maduración por el cual se logra mayor capacidad funcional de sus sistemas, que comprenden cambios mediante los cuales el niño va adquiriendo habilidades para realizar diferentes funciones, como hablar, caminar, jugar, correr, relacionarse con los demás, etc. El desarrollo es producto de la estimulación y maduración del sistema nervioso central. (25)
- **Servicio de Crecimiento y Desarrollo:** Conjunto de Actividades periódicas, y sistemáticas de evaluación desarrolladas por el profesional de enfermería con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo del niño menor de doce años, detectar de manera precoz riesgos o alteraciones, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico oportuno.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPOTESIS

3.1 Definición de variables

- **Satisfacción de la madre de la atención de enfermería**

Es la respuesta del nivel de complacencia que sienten y refieren las madres relacionado al servicio brindado por el enfermero en lo referente a las características de la calidad de atención de salud en las dimensiones: Técnica, interpersonal, y elementos tangibles en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, las cuales, eran puestos de manifiesto con la aplicación de un cuestionario.

3.2 Operacionalización de variables (ver cuadro)

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION DE ESCALA
Grado de satisfacción de las madres en la atención de enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo.	La satisfacción se refiere al nivel de complacencia, en función de las expectativas del usuario, definida como todo pensamiento, idea, opinión que posee el usuario luego de haber recibido atención en una institución de salud, y que están referidos al trato personal, cuidados, información y comodidades. La satisfacción se puede dividir en tres grados: Complacencia, Satisfacción e insatisfacción.	<p>Dimensión técnica.</p> <p>Dimensión técnica.</p> <p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Información /Educación. -Prevención de riesgos. -Detección de problemas. -Conocimiento adecuado. -Atención integral. -Tiempo Adecuado. -Integralidad. -Trato amable. -Respeto. -Comunicación Eficaz. -Empatía. -Paciencia -Confianza. -Privacidad. -Ambiente cómodo y agradable. -Ambiente limpio y ordenado. 	<p>Grado de satisfacción.</p> <p>Alta: De 0 a 7 puntos.</p> <p>Media: De 7 a 14 puntos.</p> <p>Baja: Menor de 14 a 21 puntos.</p>

3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas

Por ser un estudio descriptivo no se formula hipótesis de investigación.

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptivo simple de corte transversal y prospectivo.

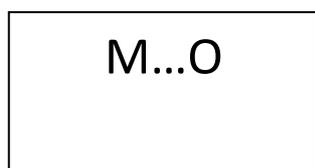
Descriptiva porque identifica el grado de satisfacción de las madres sometidas a la investigación y sus resultados pueden apoyar a otros estudios.

Es transversal porque se realizó en un corte en el tiempo y se tomó la información sin que el pasado y el futuro tengan relevancia, solo el presente, en un espacio y tiempo determinado.

-Es prospectivo porque los hechos se registran a medida que ocurren de una fecha adelante

4.2 Diseño de investigación

Esquema:



Donde:

M: Es la muestra representativa del estudio.

O: Es la observación del comportamiento de la variable (grado de satisfacción de las madres de la atención de Enfermería).

La investigación es de diseño no experimental, descriptivo transversal, ya que la variable no será manipulada ni existirá relación de causa efecto.

Se elaboro una encuesta semiestructurada tipo escala de Lckert para evaluar el grado de satisfacción de las madres en relación a la atención de Enfermería en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del lugar de estudio.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Universo y población

LA POBLACION Estuvo conformado por 50 madres de niños, pertenecientes al Establecimiento de Salud I-1 HUILCO - AYABACA-Piura.

Estuvo conformado por 50 niños, pertenecientes al Establecimiento de Salud I-1HUILCO-AYABACA-Piura.

4.3.2 Muestra

El tamaño de muestra fue de 40 madres y se utilizó el muestreo aleatorio simple. (ANEXO 01).

Unidad de Análisis

Cada madre de familia de los niños que formo parte de la muestra y respondió a los criterios de la investigación.

Criterios de inclusión

Madre que viva en el centro poblado Huilco –Ayabaca.

Madre adulta que tenga niños.

Madre adulta que acepte participar en el estudio.

Criterios de exclusión

Madre que tenga problemas de comunicación.

Madre que tenga alguna alteración patológica.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

En el estudio de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista para la aplicación de los instrumentos. Para la recolección de los datos se utilizaron como técnicas, la encuesta y la revisión documental.

4.4.2 Instrumentos

Para la investigación se aplicó un cuestionario semiestructurado, el mismo que contiene 07 preguntas cerradas sobre factores sociales y conocimiento, información y educación del nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera.

4.4.3 Confiabilidad

La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 20.0, obteniéndose una confiabilidad de 73,1% confiable con respecto a 07 preguntas del cuestionario sobre nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo (41). (ANEXO 4)

4.5 Plan de análisis estadístico de datos Población y muestra

Chi cuadrado

Se aplicó la estadística descriptiva: utilizando cuadros, tabla de frecuencias gráficas, tablas de contingencia y al mismo tiempo se utilizó la estadística inferencial para comprobación de hipótesis tal como el chi. Cuadrado.

Nivel de satisfacción	Freq.	Percent	Cum.
bajo	06	15.00	25.00
medio	28	70.00	85.00
alto	06	15	100
Total	40	100.00	

CAPITULO V

RESULTADOS

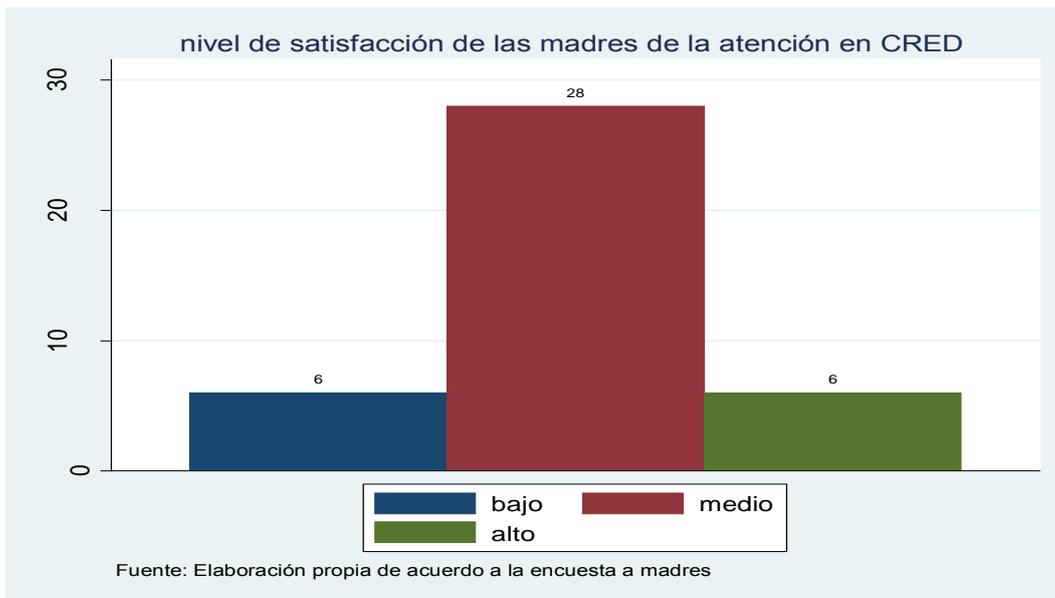
Cuadro N°5. 1

Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED.

Satisfacción dimensión técnica			
Nivel	Freq.	Percent	Cum.
bajo	21	52.50	52.50
medio	8	20.00	72.50
alto	11	27.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Encuesta sobre Nivel de Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño. Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca -Piura, 2018.

En el cuadro n°1 sobre el Nivel de Satisfacción de las madres en atención de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Establecimiento de Salud I-1 es Huilco medio con un 70 %, seguido con un resultado bajo del 15%.

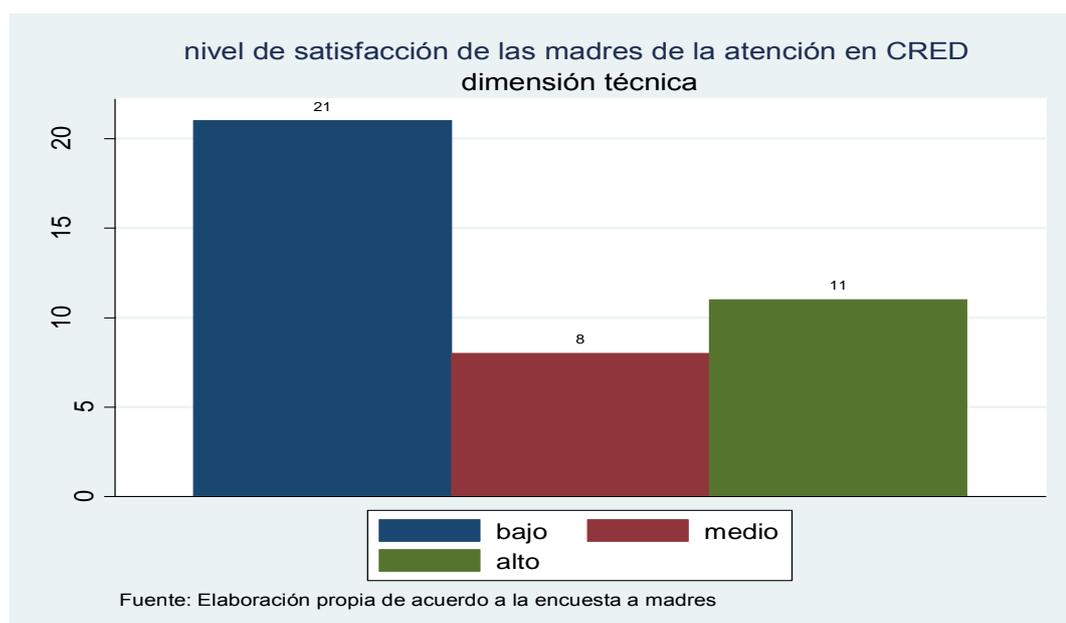


CUADRO N°2. Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED- en la dimensión Técnica.

Satisfacción dimensión técnica			
Nivel	Freq.	Percent	Cum.
bajo	21	52.50	52.50
medio	8	20.00	72.50
alto	11	27.50	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Encuesta sobre Nivel de Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño. Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca -Piura, 2018.

Cuadro n°2: Se observa que la satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión técnica se obtuvo un resultado bajo con 52.50%, seguido de resultado alto con 27.50 % y finalmente resultado medio con un 20%.

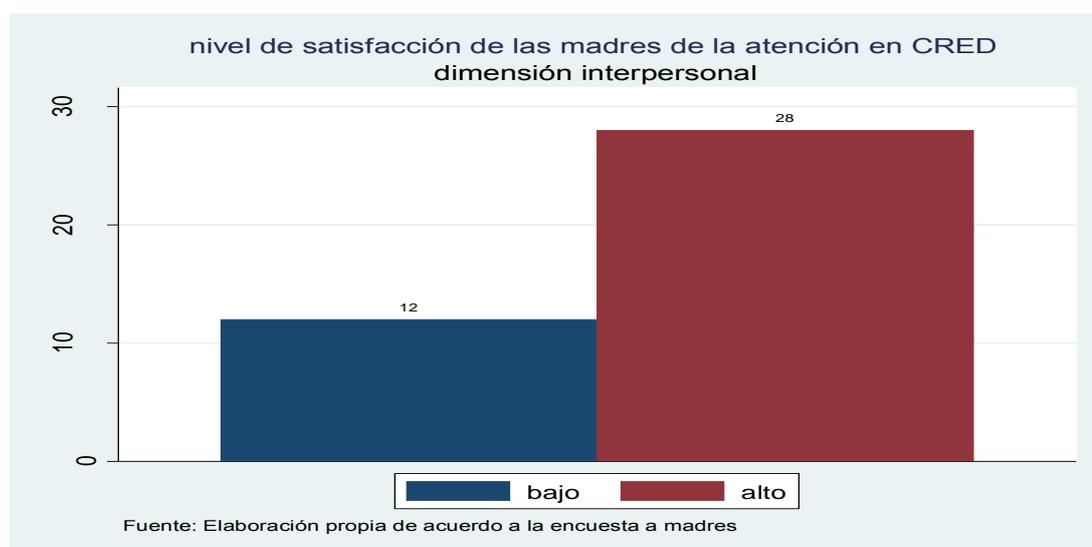


Cuadro N° 3 Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED- dimensión interpersonal

Satisfacción dimensión interpersonal			
Nivel	Freq.	Percent	Cum.
bajo	12	30	30
alto	28	70	100.00
Total	40	100.00	

Fuente: Encuesta sobre Nivel de Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño. Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca -Piura, 2018.

Cuadro n°3: Se observa que la media de satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión Interpersonal se obtuvo un resultado alto con 70%, resultado bajo con un 30%.



Cuadro N° 4 Nivel de satisfacción de las madres de la atención en CRED-
dimensión Entorno.

Satisfacción dimensión entorno			
Nivel	Freq.	Percent	Cum.
bajo	40	100	30
Total	40	100.00	

Fuente: Encuesta sobre Nivel de Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño. Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca -Piura, 2018.

Cuadro n°4: Se observa que la media de satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión Entorno se obtuvo un resultado bajo con 100%.



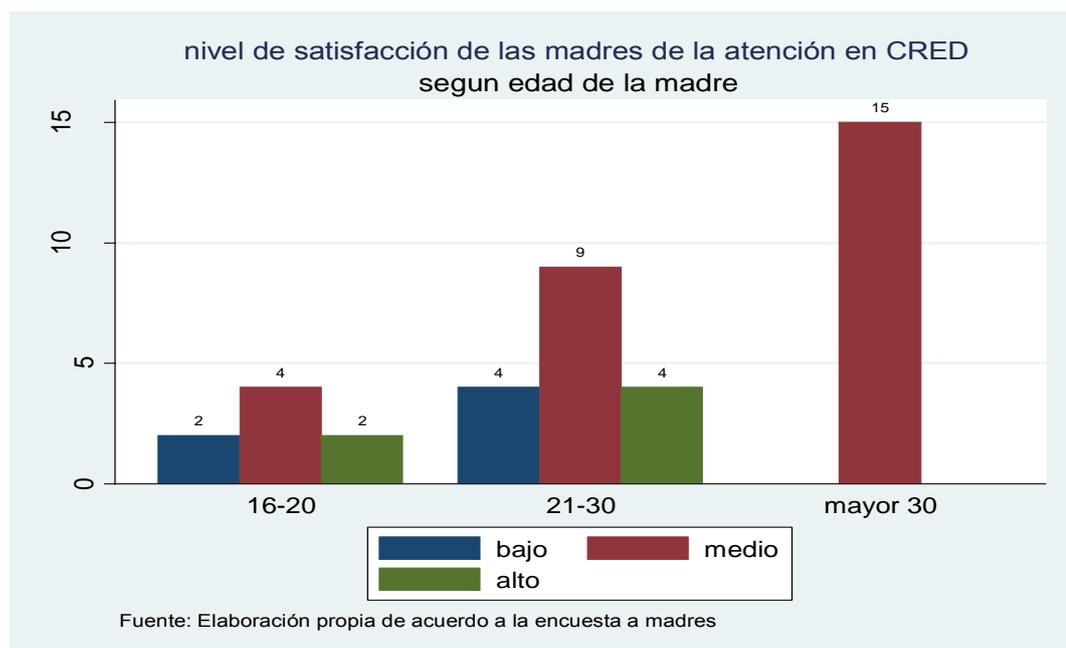
Cuadro N° 5: Nivel de satisfacción según edad de la madre

Nivel de satisfacción	edad			Total
	16-20	21-30	mayor 30	
bajo	2	4	0	6
medio	4	9	15	28
alto	2	4	0	6
Total	8	17	15	40

Pearson $\chi^2(4) = 10.3081$ Pr = 0.036

Fuente: Encuesta sobre Nivel de Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño. Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca -Piura, 2018.

Cuadro n°5: El $p = 0.036$ nos indica que la relación entre la edad y la satisfacción es significativa ($p < 0.05$)



Cuadro N°6: Nivel de satisfacción según nivel de instrucción de la madre

nivel instru	Nivel de satisfacción			Total
	bajo	medio	alto	
analfabeto	0	4	0	4
primaria	2	18	4	24
secundaria	4	6	2	12
Total	6	28	6	40

Pearson $\chi^2(4) = 5.9524$ Pr = 0.203

En el la cuadro n°6 El $p = 0.203$ es mayor de 0.05 ($p > 0.05$) lo que nos indica que no existe relación significativa entre el nivel de instrucción y la satisfacción de la madre. Los valores se consideraron aceptables de acuerdo a Polit y Hungler (1999).

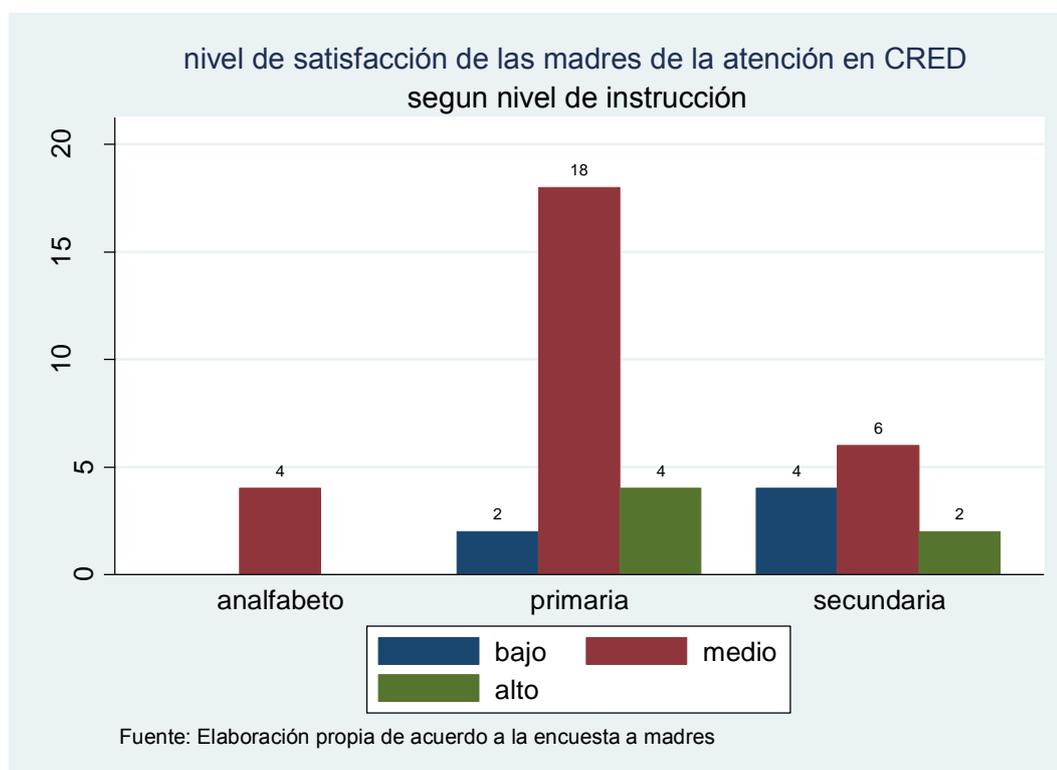
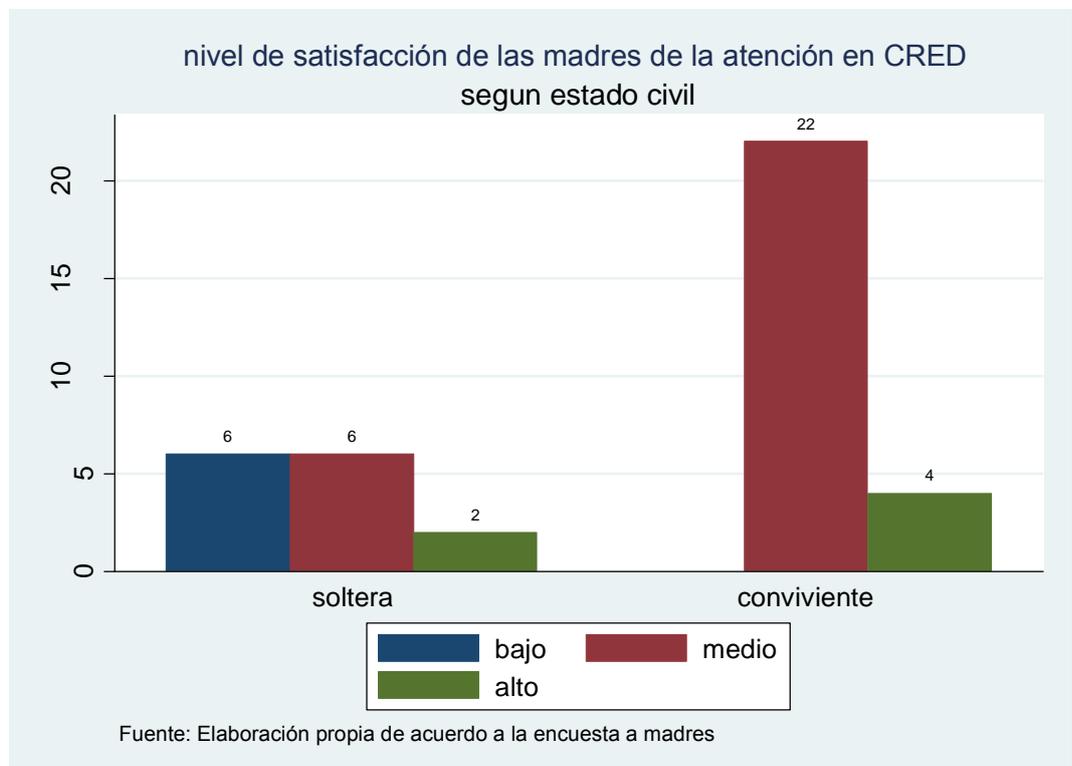


Tabla N° 7: Nivel de satisfacción según estado civil de la madre

Nivel de satisfacción	est civil		Total
	soltera	convivien	
bajo	6	0	6
medio	6	22	28
alto	2	4	6
Total	14	26	40

Pearson chi2(2) = 13.4171 Pr = 0.001

En la tabla 7, se presentan los valores de El $p = 0.001$ es menor de 0.05 ($p < 0.05$) lo que nos indica que existe relación significativa entre el estado civil y la satisfacción de la madre. Los valores se consideraron aceptables de acuerdo a Polit y Hungler (1999).



CAPITULO VI

DISCUSION

Conocer el nivel de satisfacción del paciente determina la relación que existe entre un sistema de salud, personal de enfermería y el paciente mismo; es analizar los niveles de relación funcional de un sistema de salud y la sociedad.

Por lo tanto, para realizar esta investigación se usó una muestra donde, El 100 % de los encuestados fueron madres. Sin embargo, para dar respuesta al objetivo general de la investigación tendremos en cuenta los siguientes resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las madres que acuden al Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del P.S I-1Huilco-Ayabaca. donde se puede determinar según la tabla N.º 1 se observa que el nivel de satisfacción de las madres en la atención de Crecimiento y Desarrollo en el Establecimiento de Salud I-1 Huilco es medio, es decir, aún no se ha conseguido en su totalidad el nivel de satisfacción optimo del paciente. Mientras que el 15% considera que alta y otras 15% baja.

En comparación con el estudio de Mejía A y Danna D, “Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, 2016”. Los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes el 46% señalan que su nivel de satisfacción está en proceso, el 29% considera que está por mejorar y el 25% de ellos considera que es aceptable la satisfacción frente al cuidado del personal de enfermería. (20)

Pacaya V, Alegre F, Estares C, “Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera-paciente, en el Servicio de Recuperación Posanestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos

de Mayo, Lima, 2016.” En el presente estudio el 57. 3% de los usuarios del servicio de recuperación emergencia manifestaron tener un nivel medio de satisfacción con la interacción enfermera-paciente, este resultado refleja que el usuario se encontró medianamente satisfecho con el cuidado que brindó la enfermera en el servicio de la unidad de recuperación posanestésica en las diferentes fases de la interacción enfermera paciente: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. (21)

Ambos estudios en relación a la presente investigación dan como referencia una satisfacción medio frente al cuidado de enfermería. Solo un 15% lo consideran alto en esta investigación y según Mejía A y Danna D, el 25 % lo consideran como nivel alto.

Para dar respuesta a los objetivos específicos: En satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión técnico hay que considerar que el cuidado del paciente es necesario que tenga que ver con la satisfacción en el uso eficiente de los recursos para disminuir riesgos , así en la investigación se obtiene como resultado que el cuadro N°2 se observa que la satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión técnica científica se obtuvo un resultado bajo con 52.50%, seguido de resultado alto con 27.50 % y finalmente resultado medio con un 20%. Resultados que difieren con lo reportado en un estudio titulado “Percepción y Nivel de Satisfacción de la Interacción Enfermera-Usuario Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao” concluyeron que la mayoría de usuarios tuvo una percepción favorable y a la vez se encontró altamente satisfecho con la interacción de la enfermera sobre todo en las dimensiones de orientación y resolución y existe relación directa entre la percepción y el nivel de satisfacción para un índice de correlación = 0.895 (22). Según Hildegart Peplau, refiere que

todo paciente debe recibir una atención posanestésica por parte de la enfermera que responda a sus necesidades y apreciaciones de acuerdo con sus expectativas, en las diferentes fases de la interacción enfermera paciente: Orientación, identificación, aprovechamiento y resolución (23).

En el segundo objetivo Especifico :Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre las atención de enfermería en la dimensión humana en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-Enero-Junio-2018, es necesario tener en cuenta que la empatía es una habilidad de los seres humanos que permite que una persona puede identificarse con otra persona al ponerse en su lugar, para comprender y experimentar su forma de vivir, pensar y sentir; de esta forma se generar los puentes comunicantes con la finalidad de mejorar relaciones, establecer niveles de aceptabilidad, simpatía y comprensión y así, valorar la condición del paciente el cual es retribuido por los niveles de satisfacción que éste exprese.

En el cuadro N°3 se observa que la media de satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión Interpersonal se obtuvo un resultado alto con 70%, resultado bajo con un 30%. Se compara con Estudio En México Godínez evidencia que en un hospital público casi una tercera parte de los usuarios tuvieron mucha o demasiada confianza en la atención recibida y cerca de la mitad de los usuarios estuvieron Satisfechos o muy satisfechos con la consulta (24). También difiere con estudio En Huánuco, Cuenca evidencia que el 76 % de los usuarios presentó una satisfacción “media” en cuanto a la seguridad y confianza que le transmitió el personal de salud (25).

En el tercer objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de

control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1
Huilco-Ayabaca-Piura-Enero-Junio-2018.

Para que el cuidado del paciente es necesario que tenga ver con la satisfacción en el uso eficiente de los recursos para disminuir riesgos. En los servicios de emergencia, los pacientes necesitan un cuidado especial, por eso se requieren profesionales que cuenten con una serie de habilidades que cumplan con sus expectativas y necesidades; entre las que consideramos a elementos tangibles que se refiere a los aspectos físicos que el paciente percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (26)

En el cuadro N°4 se observa que la media de satisfacción de la madre en la atención de Enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en la dimensión Entorno se obtuvo un resultado bajo con 100%.similar al trabajo de investigación de Megia A, y Danna D. “ Grado de satisfacción en relación a los elementos tangibles en el cuidado de los pacientes hospitalizados en los Servicios de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo en los meses de enero – marzo 2016”, se constató en la tabla N.º 2 que el 46% de los pacientes atendidos en este servicio creen que su satisfacción está por mejorar, el 44% se encuentra en proceso de mejora y solo el 10% lo determina aceptable.(20)

CAPITULO VII CONCLUSIONES

- El 70 % de las madres tienen un nivel de satisfacción medio con respecto a la atención de la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Establecimiento de Salud I-1 Huilco.
- El 52.50%, en la dimensión Técnica, de las madres encuestadas sobre el nivel de satisfacción de atención de la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Establecimiento de Salud I-1 Huilco-enero -junio-2018 es bajo, seguido de un nivel alto de 27.50 %.
- El 70 %, en la dimensión interpersonal, de las madres encuestadas sobre el nivel de satisfacción de atención de la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Establecimiento de Salud I-1 Huilco-enero -junio-2018 es alto, y el 30% es bajo.
- El 100 %, en la dimensión entorno, de las madres encuestadas sobre el nivel de satisfacción de atención de la Enfermera en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Establecimiento de Salud I-1 Huilco-enero -junio-2018 es bajo.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES.

- A la jefa del Establecimiento de Salud mejorar el buen trato a los usuarios y una correcta comunicación en el Servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño en el Establecimiento de Salud I-1 Huilco.
- A las madres del caserío Huilco continúen asistiendo a recibir el servicio del control de crecimiento y Desarrollo de sus niños de una forma responsable y cumplir con las citas programadas.
- Capacitación del personal de salud para mejorar la atención de control de Crecimiento y Desarrollo del niño.

GOBIERNOS NACIONALES Y REGIONALES.

- Al Ministerio de Salud en especial a la subregión Luciano Castillo Coloma se recomienda que contrate más personal de Salud, en especial Enfermeras capacitadas en la atención integral del niño.
- A la municipalidad de Ayabaca que tome en cuenta a esta población que se encuentra alejada y que no cuenta con letrinas y mucho menos con servicio de desagüe, un problema de salud pública y una de las causas de desnutrición crónica en los niños. A ello se le atribuye también la falta de acceso a esta población en especial los meses de invierno y de lluvia donde los caminos se malogran, los alimentos escasean y las enfermedades respiratorias aumentan.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 UNICEF. Encuesta de Crecimiento, Desarrollo y Salud Materna, PAN en Canelones. Uruguay. Diciembre 2012. Fecha de Acceso: 15 de Abril del 2016. Disponible en: http://www.unicef.org/uruguay/spanish/Encuesta_crecimiento_desarrollo_ccc_unicef_para_web.pdf
- 2 Aguilar D. Factores Biosocioculturales y Económicos del cuidador familiar y grado de desnutrición en preescolares -talara [tesis]. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Facultad de ciencias de la salud; 2010. Disponible en: <http://sigb.uladech.edu.pe/intranet-tmpl/prog/es-ES/PDF/18476.pdf>
- 3 Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 cinco años. Perú. 2011. Fecha de acceso: 15 de abril del 2016. Disponible en: http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudioinvestigacion/NT_CRED_MINSA2011.pdf Plan sectorial para contribuir con la reducción de la desnutrición crónica infantil y anemia en niñas y niños menores de 36 meses.
- 4 -Wilkinson R, Marmot M. Los determinantes sociales de la salud. Hechos Probados. Publicado en 2013 por la Oficina Regional para Europa de la Organización Mundial de la Salud con el título de Social determinantes of health. The solid facts. Second edition.
- 5 Plan Nacional de Reducción y Control de la Anemia en la Población Materno Infantil en el Perú:
<http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2016/anemia/documentos/1%20Plan%20Anemia.pdf>

- 6 Caizabanda LG. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría [Tesis]. Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador; 2014 Repositorio [Internet]. [consulta el 10 de noviembre de 2015]; Disponible en: [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda %20L ema, %20Gladys%20Marisol.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20L%20ema,%20Gladys%20Marisol.pdf)
- 7 Quezada, A. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica de La Universidad Veracruzana*, 2(1), 14–19. Retrieved from https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf
- 8- Huiza L, y Ramírez R. Características sociodemográficas y satisfacción de los Padres en la Atención de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de Salud Ampliación Paucarpata, Arequipa [tesis] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Facultad de ciencias de la salud; 2017.
- 9- Baca R, Factores sociodemográficos, nivel de conocimiento, nivel de práctica, estimulación temprana, madres de niños de 3 a 6 meses de edad–Villa María [tesis]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Facultad de ciencias de la salud; 2016. Disponible en: <http://sigb.uladech.edu.pe/intranet-tmpl/prog/es-ES/PDF/18476.pdf>
- 10- Mendizábal A, “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño en el

Puesto de Salud Señor de los Milagros - Chosica 2014” [Tesis].
Lima. Universidad del Ecuador .2015 Disponible:
pesquisa.bvsalud.org/bvsecuador/resource/es/lil-782296? lang=es

11-RAE: Real Academia Española. [internet]. España: RAE;
C2001[citado 2001]. Satisfacción [aproximado 1 pantalla].
Disponible:

Lema.rae.es >/drae2001>.srv>search

12-Whittaker. (1991). psicología con adaptaciones para Iberoamérica
(4th ed.). México: Editorial Iberoamericana.

13-Risser, N. (1975). Development o fan instrumento to measure
patient satisfacción whit nurses and nursing care in primary care
setting, Nurssing Research.24, (1),45—52.

14-Donabedian A. Evaluación de la calidad de atención médica. En:
OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de Salud: Una
Antología.Washington D.C.: OPS/OMS;1992. P.382-404.
(publicación científica;534)

15-Modelos y Teorías en Enfermería.Madeleine Leinenger. Disponible:
TeoriaSalud.Blogspot.com>Madeleine Leinenger.

16-Ministerio de Salud- MINSA. Google. [Online].; 2015 [cited 2016
11 30.Available from: <http://datos.minsa.gob.pe/dataset/control-de-crecimiento-y-desarrollo-de-ninos-menores-de-5-anos>

17-UNICEF. Google. [Online].; 2004 [cited 2016 11 30. Available from:
http://www.unicef.org/peru/spanish/Estado_de_la_ninez_Peru_2005.pdf.

- 18- Del Valle N. Google. [Online].; 2006 [cited 2016 11 30. Available from: http://www.uade.inpsiquiatria.edu.mx/tesis/tesis_nieves.pdf.
- 19-Mejía A y Danna D, “Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo,2016”. [Tesis]. Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. 2015 disponible: pesquisa.bvsalud.org/bvsecuador/resource/es/lil-782296?lang=es
- 20- Pacaya V, Alegre F, Estares C, “Nivel de satisfacción del usuario respecto a la interacción enfermera-paciente, en el Servicio de Recuperación Posanestésica de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, 2016.” [Tesis]. Lima. Universidad Peruana Unión 2016.Disponible: L Pacaya Valles, LC Alegre Figueroa...-2017-repositorio.upeu.edu.pe
- 21-Bueno, M., Rivera, I. (2014). “Percepción y Nivel de Satisfacción de la Interacción Enfermera-Usuario Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión “(tesis de Licenciada). Universidad Nacional del Callao. Perú: Disponible en: <http://doi.org/http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1697>
- 22-Machaca, N. G. M. (2014). Relación Terapéutica Enfermera Paciente Segun la Teoria de Hildegard E. Peplau, en los Servicios de Cirujía, Del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón. (Tesis de Licenciada). Universidad Nacional del Altiplano. Perú. Recuperado de: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2249/Marron_Machaca_Nelly_Guiliana.pdf?sequence=1
- 23-Godínez F, et al. Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud*. 2014; 24(1).

Cuenca O, Rodriguez G. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud Huánuco. [Online]; 2016 [cited 2017 Enero 29. Available from:http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/123/T_047_46713124_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y .

24. Aplicación del SERVQUAL para la evaluación y propuestas de mejora en un modelo de atención de usuarios de un servicio público.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño</p> <p>Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-2018?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño</p> <p>Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión técnico científico en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño</p> <p>Establecimiento de</p>	<p>No presenta hipótesis por ser un trabajo Descriptivo.</p>	<p>Grado de satisfacción de las madres en la atención de enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo.</p>	<p>Dimensión técnica.</p> <p>Dimensión técnica.</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>La investigación es de tipo descriptivo simple de corte transversal y prospectivo.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental descriptivo simple</p> <p>M...O</p> <p>Donde:</p> <p>M: Es la muestra representativa del estudio.</p> <p>O: Es la observación del comportamiento de la variable (grado de satisfacción de las madres de la atención de Enfermería).</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población</p> <p>Estuvo conformado por 50 madres de niños, pertenecientes al Establecimiento de Salud I-1 HUILCO -AYABACA-Piura.</p> <p>Estuvo conformado por 50 niños, pertenecientes al Establecimiento de Salud I-1HUILCO-AYABACA-Piura.</p>

	<p>Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-2018</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre las atenciones de enfermería en la dimensión humana en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-2018</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en la dimensión entorno en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-2018</p>				<p>Muestra</p> <p>El tamaño de muestra fue de 40 madres y se utilizó el muestreo aleatorio simple.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Técnicas</p> <p>En el estudio de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista para la aplicación de los instrumentos. Para la recolección de los datos se utilizaron como técnicas, la encuesta y la revisión documental.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Para la investigación se aplicó un cuestionario semiestructurado, el mismo que contiene 07 preguntas cerradas sobre factores sociales y conocimiento, información y educación del nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda la enfermera.</p> <p>Plan de análisis estadístico de datos</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>Población y muestra</p> <p>Chi cuadrado</p> <p>Se aplicó la estadística descriptiva: utilizando cuadros, tabla de frecuencias gráficas, tablas de contingencia y al mismo tiempo se utilizó la estadística inferencial para comprobación de hipótesis tal como el chi. Cuadrado.</p>
--	--	--	--	--	---

DETERMINACION DEL TAMAÑO DE MUESTRA

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P Q N}{E^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de población (N = 50)

$z_{1-\alpha/2}^2$: Abcisa de la distribución normal a un 95% de nivel de confianza

($z_{1-\alpha/2}^2 = 1.96$)

P: Proporción de la característica en estudio (P = 0.50)

E: Margen de error (E = 0.05)

Calculo del Tamaño de Muestra:

$$n = \frac{1.96^2 (0.50)(1-0.50)(50)}{1.96^2 (0.50)(0.50) + (0.05)^2 (49)}$$

N = 40 Madres



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

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, 2018

CONSENTIMIENTO INFOMADO

El presente estudio tiene como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de las Madres sobre la atención de enfermería en el servicio de control de crecimiento y Desarrollo del niño Establecimiento de Salud I-1 Huilco-Ayabaca-Piura-2018

Antes de tomar una determinación de su participación, lea con atención lo siguiente:

1. Se le realizará una serie de preguntas en relación a su niño y a usted, como cuidador familiar, dichas preguntas serán respondidas mediante un cuestionario; para lo cual se le pide que responda con veracidad y seriedad.
2. En caso de no estar dispuesta a participar en el estudio, usted tendrá derecho a retirarse voluntariamente con todas las garantías del ejercicio pleno.

En vista de lo antes expuesto y en plena función de mis facultades físicas, mentales y civiles, acepto participar en el presente estudio.

Yo Documentada (o) con D.N.I

N°Domiciliada (o) en

Piura, de del 2018

Firma o huella digital del participante



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

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, 2018

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Iniciales o seudónimo del nombre de la persona:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. Analfabeto | 3. Secundaria. |
| 2. Primaria. | |

OCUPACION:

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. Ama de casa | 3. Trabajadora dependiente |
| 2. Trabajadora independiente | 4. Otros. |

ESTADO CIVIL

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. Soltera | 3. Casada |
| 2. Conviviente | 4. Divorciada. |

Por cada ítem responda una respuesta.

3= SIEMPRE: Cuando realiza siempre

2=A VECES: Cuando realiza algunas veces.

1=NUNCA: Cuando nunca realiza esta actividad.

Preguntas	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
La enfermera verifica el carnet de crecimiento y desarrollo explicando la importancia del control.			
-la enfermera realiza higiene de manos antes y después de la atención del niño.			
Al ingresar al servicio la enfermera se acerca a usted y a su niño, lo saluda con un tono de voz suave.			
La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño			
La enfermera le inspira confianza, tiene paciencia cuando atiende a su niño, manteniendo la privacidad durante la atención.			
El tiempo de espera para la atención de su niño y el tiempo que dura la consulta en el servicio de CRED son adecuados.			

El ambiente del servicio cuenta con la iluminación necesaria y mobiliario completo para la atención del niño.			
---	--	--	--

**ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR EL
NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LAS
INTERVENCIONES DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE
CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO.**

Preguntas	Media	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si se elimina la pregunta
P01	8.49	22.893	0.882
P02	8.42	24.169	0.890
P03	6.37	14.739	0.865
P04	8.90	27.173	0.916
P05	6.82	18.974	0.879
P06	6.52	17.443	0.863
P07	8.26	23.048	0.880

Estadístico de confiabilidad

N° preguntas	Alfa de Cronbach
07	0.900 (confiable)

Si alfa de Cronbach es > 0.6 es confiable,

Si alfa de Cron Bach es ≥ 0.8 es altamente confiable

Caso contrario no es confiable