

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE ENFERMERÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL
NIÑO MENOR DE 5 AÑOS - CENTRO DE SALUD
TORIBIA CASTRO - LAMBAYEQUE 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTORAS: Bach. Castillo Pinedo Pierina Dryssel
Bach. Coronado Maco María Antonia**

Chiclayo, 04 de julio del 2018

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL
NIÑO MENOR DE 5 AÑOS - CENTRO DE SALUD
TORIBIA CASTRO - LAMBAYEQUE 2017**

POR:

Bach. Castillo Pinedo Pierina Dryssel

Bach. Coronado Maco María Antonia

Presentada a la Facultad de Medicina de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADO POR:

Mgr. Mirtha Alvarado Tenorio

Presidenta de Jurado

Mgr. Anita del Rosario Zevallos Cotrina

Secretaria de Jurado

Mgr. Magaly del Rosario Chú Montenegro.

Vocal de Jurado (Asesor)

CHICLAYO, 2018

DEDICATORIA

A mi madre que estuvo siempre a mi lado brindándome su apoyo, dándome a cada instante una palabra de aliento para llegar a culminar mi profesión. A mi padre por sus sabios consejos y las fuerzas que me transmitió durante este largo camino. A mí amado esposo por ser parte importante en el logro de mis metas, quien me brindó su amor, su cariño, y su apoyo constante. A mis pequeñas hijas (Belén y Luciana) por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

Pierina

A mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona. También la dedico a mi hijo quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él. A mi esposo por su amor, permanente cariño y comprensión.

María

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por habernos puesto en el camino a aquellas personas que han sido el soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestras docentes que han contribuido en nuestra formación profesional, personal, ética y moral, y un especial agradecimiento a la Mgtr. Magaly Chu Montenegro por guiarnos, asesorarnos en todo momento y brindarnos sus enseñanzas que permitieron culminar con éxito el presente estudio.

A cada uno de los miembros del jurado por su disposición, que con sus sugerencias y aportes brindados, han contribuido a esta investigación.

A las madres de familia; por su participación y colaboración desinteresada en nuestra investigación.

Las autora

ÍNDICE

Pg

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA	11
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	11
1.2. BASE TEÓRICO-CIENTÍFICA	13
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	22
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	23
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	33
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	47

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo de corte transversal. La muestra lo constituyeron 134 madres de niños menores de 5 años, de una población de 413 madres de familia. El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, elaborada por López Tirado, y sometida a prueba de validez, obteniendo el valor de Alfa de Combrach de 0.920 y validado por juicio de expertos. Los resultados del estudio determinaron que el 74% de madres encuestadas refieren estar satisfechas, el 24% tienen un nivel de satisfacción medio y finalmente el 2%, representan a madres insatisfechas. Se concluyó que la mayoría de madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de atención de enfermería

Palabras claves: Enfermería, Calidad de Atención, Satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the level of satisfaction of mothers regarding the Quality of Nursing Care for children under 5 years of age. Toribia Castro Health Center - Lambayeque 2017. The investigation was of quantitative type, with descriptive design of cross section. The sample consisted of 134 mothers of children under 5 years of age, from a population of 413 mothers. The type of sampling was simple random probabilistic. The technique of data collection was the survey, elaborated by López Tirado, and a validity test, obtaining the value of Combrach's Alpha of 0.920 and validated by the expert judgment. The results of the study determined that 74% of the mothers surveyed were satisfied, 24% had a level of average satisfaction and finally 2%, represented dissatisfied mothers. It was concluded that most of the mothers who come to the office of Growth and Development have a level of satisfaction with the quality of nursing care.

Keywords: Nursing, Quality of Attention, Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales de Enfermería, tienen el compromiso de brindar cuidados de enfermería organizados, sistematizados y destinados a satisfacer las necesidades del ser humano con el propósito de promover, mantener o recuperar la salud.¹

Los centros asistenciales, son instituciones que buscan alcanzar protagonismo en la calidad, pues su atención debe estar dirigida a mantener el bienestar físico, mental, y social del ser humano. Dicha atención, es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, entre ellos, el personal de enfermería, encargado de brindar cuidados, no solo al niño, sino también a su familia, que es también sujeto y agente de su cuidado². Las madres de familia de los niños atendidos en el consultorio de atención integral, se enfrenta a un medio desconocido, por ello, todos los cuidados de enfermería deben estar direccionados, a una finalidad importante de la prestación de servicios de salud, que es el de generar satisfacción en los pacientes, y también en los cuidadores principales, en éste caso las madres de familia. Frente a esta situación es necesario conocer la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de enfermería, de tal forma que se garantice el control periódico y secuencial del niño para mantenerlo dentro de los límites de normalidad y evitar riesgos³. La satisfacción del paciente es considerado entonces como un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de la madre; lo que refleja la opinión en relación con la atención recibida en un establecimiento de salud. En tal sentido, la calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud⁴. El cual se considera como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud, de ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los

usuarios satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios⁵.

Caizabanda⁶ 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”, en donde tuvo como resultados: que el 60% de las madres 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. De igual manera López B⁷, en Lima encontró respecto a la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo que: del 100% (81), el 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha.

Así también Mendizabal S⁸, en su estudio sobre satisfacción de la madre en la calidad de atención que brinda la enfermera encontró que del 100% (44), 75% (33) tienen satisfacción media, 14%(6) satisfacción bajo y 11%(5) satisfacción alto.

Al respecto, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud, elaborada por el INEI en el 2015 para la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), dio a conocer el funcionamiento y desempeño de los organismos de salud, así como la percepción de los usuarios, sobre la atención brindada por el personal de salud a nivel nacional. En ese sentido, la encuesta revela que aún persisten problemas muy críticos que resolver, como por ejemplo, el tiempo de espera para ser atendido en un consultorio, pues este ha aumentado con respecto al 2014 cuando se registró un tiempo promedio de 81 minutos de espera. Según la encuesta, el tiempo promedio de espera en 2015 es de 104 minutos, siendo Huancavelica el departamento con el promedio más bajo con 64 minutos de espera y Ancash el más alto con 136 minutos. En Lima el tiempo promedio de espera es de 102 minutos. Por sectores, el tiempo promedio de espera es de 42 minutos en Clínicas del Subsector Privado, 56 en Sanidades de

las Fuerzas Armadas y Policiales, 81 en EsSalud y 148 en el Minsa – Gobiernos Regionales⁹.

Castro S³ en su investigación respecto a la satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia - Ancash, las madres que acuden al control de Crecimiento y desarrollo en los diferentes establecimientos refieren: “la enfermera no me explica cuando evalúa a mi niño” “a veces no le examina” “demasiado hacen esperar para atenderlo” “no me dan por escrito las indicaciones” “los ambientes no se encuentran ordenados” “la enfermera a veces me atiende apurada” “solo acudo por peso y talla”. Dentro de los cuales se puede diferenciar la percepción que tiene el usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería. Es así como la atención de enfermería en el cuidado del niño tiene gran relevancia para la labor del profesional enfermero que no solo implica conocimientos y habilidades, sino fomentar actitudes afirmando los valores humanos, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente y logrando su bienestar integral. Por esta razón, hoy en día se puede estimar que el paciente está siendo afectado por las deficientes prestaciones, brindadas por el personal de enfermería dando paso a que se desarrolle un abismo en el vínculo enfermera y paciente.

Como consecuencia la pregunta central de la investigación es: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017?

Por todo lo expuesto, el objetivo general de este estudio es: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. Entre los objetivos específicos tenemos: (i) Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años en la dimensión técnico-científica, (ii) Identificar el nivel de satisfacción de las

madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años en la dimensión entorno, (iii) Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años en la dimensión humana y finalmente (iv) Identificar el nivel de satisfacción global de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años.

En tal sentido la presente investigación se justificó ya que en la actualidad en los servicios de salud existen deficiencias en las atenciones por parte del personal de enfermería con disminución de las coberturas de atención esto se debe a diversos factores que influyen en el proceso de atención.¹⁰

Por ello, conocer la satisfacción de las madres nos permitió detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención que brinda el profesional de enfermería.¹¹ Así mismo sirvió para realizar una evaluación del cuidado brindado por la enfermera y a partir de los resultados encontrados emitir el informe respectivo al establecimiento a fin de que conozcan la realidad estudiada y adoptar estrategias que favorezcan la preparación de las madres para el cuidado continuado del niño, así como también la satisfacción e insatisfacción de los usuarios, mejorando el desempeño de los profesionales de la salud en los procesos de atención orientando sus esfuerzos de mejora en la calidad.

CAPÍTULO I: MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A NIVEL INTERNACIONAL:

Caizabanda, G, 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 recibido⁶.

A NIVEL NACIONAL:

López B, en el 2014, en Lima, realizó un estudio titulado; “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”, el cual tuvo por objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. Su metodología fue de estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y sus resultados fueron: Que del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. En la dimensión técnica 48% (39) están medianamente satisfecha 32% (26) satisfecha y 20% (16) insatisfecha. En la dimensión humana, 55% (45) medianamente satisfecha, 25% (19) satisfecho y 20% (16) insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% (41) medianamente satisfecho, 27% (22) insatisfecho y 22% (9) satisfecho⁷.

Mendizabal S, en el 2014, en Lima, realizó un estudio titulado; “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”, el cual tuvo por objetivo: Determinar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda

la enfermera en el servicio de CRED. Su metodología fue el estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 44 madres. La técnica fue la encuesta. Sus resultados fueron: Del 100% (44), 75%(33) tienen satisfacción media, 14%(6) bajo y 11%(5) alto⁸.

Paredes C, en el 2013, en Lima, realizó un estudio titulado “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo”, el cual tuvo por objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo. Su metodología fue de estudio tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal en una población conformada por 68 madres. La técnica fue la encuesta. Sus resultados fueron: Del 100% (68), 26% (18) están satisfechas, 49% (33) medianamente satisfechas, y 26% (18) insatisfechas.¹²

Guevara S, en el 2012, en Lima, realizó un estudio titulado; “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de ES SALUD San José”, el cual tuvo por objetivo: Determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. Su metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal, se entrevistaron 150 madres. Sus resultados fueron: Que el 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable.¹³

1.2. BASE TEÓRICO-CIENTÍFICA

La calidad se considera un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en

cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente.¹⁴ Así mismo implica eficiencia, competencia, y respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tengan confianza en el servicio que se les brinda.¹⁵

La calidad depende de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es mensurable a través de métodos cuantitativos y cualitativos. La evaluación de la calidad según el enfoque sistémico de salud comprende:

-Estructura: referido a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

-Proceso: corresponde al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan.

-Resultado: representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.¹⁶

La calidad en los servicios de enfermería es cumplir en forma sistemática los requerimientos que solicitan nuestros pacientes, proporcionando una atención de enfermería orientada a satisfacer sus necesidades o expectativas, aplicando los conocimientos, habilidades y técnicas de enfermería en el proceso, transformando los insumos y agregando valor, de tal forma que se entreguen salidas satisfactorias. En enfermería, la calidad es una necesidad que crece y es cada vez más importante. Si la calidad es una cultura, es una filosofía y una forma de ser y de hacer, que conlleva la necesidad de perfeccionar nuestra forma de trabajar, de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. La función de enfermería es: conservar, promover,

recuperar y rehabilitar el estado de salud el paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuándo el usuario goza de total independencia⁸.

La satisfacción ha sido considerada tradicionalmente como factor determinante de la futura utilización de los servicios de salud, o bien, consecuencia de la utilización de estos. Existen tres razones, por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial; primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte del familia y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y en tercer lugar, la opinión del familiar que puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.¹⁷

Cabe recalcar que la evaluación del cuidado de enfermería, es un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y en la percepción de satisfacción del usuario; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque la percepción que el paciente tenga sobre el cuidado de enfermería que recibe, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también el servicio que cada una de las instituciones de salud ofrece a las personas; y está relacionada con el grado de satisfacción que tenga.¹⁷

Sin duda la satisfacción del usuario con el que recibe el cuidado de enfermería, está relacionado, directamente con la calidad, ya que esta requiere, tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto, continuidad y efectividad, entre otros¹⁸. La práctica de medir la satisfacción del familiar (madre de familia), con relación al cuidado que reciben del profesional de enfermería, se ha convertido en un medio de valoración de los servicios de salud. Por ello, esta verificación debe ser válida y confiable, para permitir a

partir de ellos emprender acciones de fortalecimiento de la intervención y optimizar los resultados esperados.¹⁷

Avedis Donavedian, considerado el padre de la calidad, propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Tales dimensiones se expresan de la siguiente manera:

A. Dimensión técnico – científica, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; **eficacia**: referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas; **eficiencia**: uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; **continuidad**: prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias;

Seguridad: la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario; **integralidad**: que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud delacompañante.¹⁶

(la enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a) y al vacunarle, toma medidas de peso y talla a su niño(a) y lo registra en el carnet de crecimiento y desarrollo de su niño(a) explicándole su estado de salud, examina a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda interconsultas según requiera su niño(a), la enfermera evalúa el desarrollo psicomotor del niño(a): lenguaje, comportamiento social, motricidad, coordinación, la enfermera orienta a la madre sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar y estimula que haga preguntas sobre: alimentación según la edad, higiene, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa y sueño; la enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.)

B. Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; **información** completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella; **interés** manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno; **amabilidad**, trato cordial, cálido y empático en la atención; **ética**, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.¹⁶

(la enfermera saluda y se despide de Ud al terminar la atención de su niño(a), usa nombres propios para dirigirse a Ud o a su niño(a), la enfermera encargada de la atención le habla con un tono de voz adecuado, la enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), la enfermera le brinda a su niño(a) exámenes de laboratorio según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y otros, la enfermera verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a); la enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a), la enfermera pregunta por el motivo de la consulta y felicita a Ud. por haber acudido al hospital; la enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta, la enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a), la enfermera le pregunta sobre el estado de salud de su niño(a) durante la consulta.)

C. Dimensión del entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de **comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad** y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.¹⁶

(se mantiene privacidad durante la atención de su niño(a), la enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención, el tiempo de espera para la atención de su niño(a) es adecuada, las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones son agradables, el consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a), es suficiente el tiempo que dura la consulta en el consultorio).

La teórica que respalda la presente investigación es Jean Watson, una destacada teórica contemporánea de enfermería con su “Teoría del Cuidado Humanizado”. Watson ha estudiado el cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Watson define la enfermería como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud – enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética. Las metas de la enfermería están asociadas con el crecimiento espiritual de las personas, el cual surge de la interacción, la búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la autocuración.¹⁹

NORMA TÉCNICA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO N° 087-2010 DEL MINISTERIO DE SALUD

La atención integral del niño son actividades periódicas y sistemáticas que evalúan el crecimiento y desarrollo del niño con el objetivo de detectar, de manera oportuna, los cambios y riesgos en su estado de salud. Por norma, los controles deben hacer énfasis en la medición del peso y talla de los niños y niñas, en el logro de sus habilidades de desarrollo y en la provisión de consejería a los padres y madres de familia, constituyéndose en un espacio en donde pueden conversar sobre sus dudas e inquietudes en temas de salud, nutrición, estimulación y vacunación de sus hijos e hijas.²⁰

El desarrollo integral de la infancia es fundamental para el desarrollo humano y la construcción de capital social, elementos considerados principales y necesarios para romper el ciclo de pobreza y reducir las brechas de inequidad. El crecimiento se expresa en el incremento del peso y la talla. Desarrollo es definido como cambios en las estructuras físicas y neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas. Es un proceso que comienza desde la vida intra-uterina, y que envuelve varios aspectos que van desde el crecimiento físico, pasando por la maduración neurológica, comportamental, cognitiva, social y afectiva del niño.²¹

Por otro lado las disposiciones generales durante el control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño menor de cinco años se realizan un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica de ambos. Asimismo, es detectado de manera oportuna riesgos o factores determinantes, con el propósito de implementar oportunamente acciones de prevención, y promover practicas adecuadas de cuidado de la niña y niño. Para ello el profesional utiliza la entrevista, la observación, el examen clínico, anamnesis, exámenes de laboratorio, aplicación de instrumentos de evaluación del desarrollo e instrumentos para valoración del crecimiento físico, entre otros.²¹

El monitoreo del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño se hace de manera individual, integral, oportuna, periódica y secuencial. Siendo individual, porque cada niño es un ser, con características propias y específicas; por lo tanto, debe ser visto desde su propio contexto y entorno, así mismo es integral, porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo; es decir, la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición del niño. También es oportuna, cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar el crecimiento y desarrollo que corresponde a su edad, igualmente es periódica, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o niño y es secuencial, porque cada control actual

debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos.²¹

En este sentido la elaboración y monitoreo del plan de atención de salud es individualizado por profesional responsable del control del crecimiento y desarrollo donde socializa con los padres o cuidadores de la importancia del plan de atención individualizado de cada niña y niño en el que se define número y frecuencia de controles, administración de micronutrientes, sesiones de estimulación temprana, consejería nutricional, administración de vacuna, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades prevalentes de la niñez, salud bucal, visita familiar integral, sesiones educativas, sesiones demostrativas entre otras actividades.²¹

A todo esto el plan de atención orienta al profesional para derivar a las familias de niños y niñas en situación de riesgo psicosocial a equipos de salud especializados y programas de complementación nutricional o de registro de identidad, así mismo facilita identificar y potenciar factores protectores del desarrollo integral del niño y la niña.

Además permite calendarizar las atenciones de salud a fin de brindarlas de manera racional, continua y sistemática; este proceso se hará de acuerdo al instructivo correspondiente. El monitoreo del plan se realiza en cada contacto que la niña o niño tenga con el establecimiento de salud, en caso que la niña o niño no asista al establecimiento de salud el personal de salud designado realizara la visita domiciliaria correspondiente.²¹

El personal profesional de salud realiza funciones en el primer nivel de atención, con un material didáctico de fácil aplicación, para fortalecer sus competencias en el desarrollo de las actividades durante la atención integral de los niños el cual manejen conceptos, instrumentos, parámetros básicos para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de cinco años. Evalúan el estado nutricional de la niña y niño y brindando consejería apropiada e identificando los factores determinantes en la salud y nutrición

comprendiendo y valorando su importancia en el crecimiento y desarrollo de las niñas y los niños.²²

La consejería es un proceso desarrollado de manera participativa por un profesional de salud, que tiene por objeto ayudar a la madre, padre, o cuidador a identificar los factores que influyen en la salud y nutrición de la niña y el niño analizando los problemas encontrados en la evaluación de ser pertinente. Asimismo identifica acciones que permitan mantener el crecimiento y desarrollo adecuado de la niña y niño de acuerdo a su realidad estableciendo un acuerdo negociado sobre las prácticas y acciones identificadas, registrándolas en la historia clínica.²²

De acuerdo a los cuidados ya mencionados que brinda el profesional de enfermería; determinar la satisfacción del familiar y los factores asociados constituye un área de oportunidad para mejorar la atención que se proporciona a este grupo específico. La evidencia empírica permitirá diseñar y desarrollar intervenciones de enfermería efectivas orientadas a incrementar la satisfacción. Así mismo la satisfacción del paciente es considerado un indicador confiable y válido de la calidad del cuidado ya sea medido a través de la percepción del paciente o de los padres de la población pediátrica.²³

Es evidente que la satisfacción es un indicador del éxito final de la prestación del servicio de salud, el cuál es utilizado frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado, su importancia deriva en ser considerada una percepción de carácter personal subjetivo, sin tener una connotación de evaluación con el que se percibe la conformidad del paciente con el servicio recibido, así mismo requiere considerar dos elementos, el primero responde a la expectativa del servicio, es decir; a la satisfacción esperada del futuro consumidor de salud y el segundo es el servicio posteriormente percibido por el usuario. Por lo anteriormente expuesto podemos definir, la satisfacción del paciente como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servidor de salud. Esto supone que el

paciente es capaz de realizar en su mente un esquema factible del servicio, el cuál le servirá para poder valorar el servicio recibido por el mismo.²⁴

Según Cantú H. considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. En lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.²⁵

1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Satisfacción del usuario:** La satisfacción es una respuesta emocional del cliente y/o cuidador ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas del servicio o cuidado de enfermería y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con el personal de enfermería.²⁶
- **Nivel de satisfacción:** Se define como aquel nivel de bienestar o la complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud.²⁶
- **Calidad de atención:** Es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos."²⁷

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO

Investigación de tipo cuantitativo porque permite atribuir un valor numérico a la variable, con el método descriptivo simple de corte transversal, pues permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA DE ESTUDIO Y MUESTREO

La población que participó de esta investigación estuvo conformada por 413 madres de niños menores de 5 años, que acudieron al consultorio de enfermería, durante el periodo octubre - noviembre, 2017.

Para identificar la muestra se aplicó la fórmula de población finita, obteniéndose una muestra de 134 madres de niños menores de 5 años. (Ver Anexo N° 05).

El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95% y un error de 0.05. El procedimiento consistió en que se asignó un número a cada individuo de la población y a través de algún medio mecánico (sobres dentro de una bolsa), se eligió tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido, que son 134 madres de familia. De igual manera se emplearon:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Madres de niños menores de 5 años que acuden al centro de salud Toribia Castro, madres de familia mayores de 18 años que acepten participar en el estudio, madres de niños atendidos con un mínimo de 3 controles de atención integral y desarrollo de manera consecutiva.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Madres que tengan limitaciones para la comunicación, madres que no deseen participar en el estudio.

2.3 LUGAR DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se realizó en el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos ubicado en la Calle Andrés Avelino Cáceres 489 del distrito de Lambayeque, provincia y departamento de Lambayeque, perteneciente a la Microred de salud del MINSA Lambayeque, siendo un establecimiento de Salud de primer nivel de atención Categoría I- 4 que ofrece sus servicios diarios las 24 horas, brindando atención en los servicios de Medicina General, Odontología, psicología, Obstetricia, nutrición, Laboratorio, Farmacia y Enfermería 1 y 2. En la actualidad el Centro de Salud Toribia Castro Chirinos, está dirigido por el Dr. Julio Patazca Ulfe.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó para el estudio fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo Likert (Anexo N°1) el cual consta de presentación, datos generales y datos específicos con 20 preguntas, diseñadas en forma estructurada de acuerdo a las dimensiones e indicadores. Al momento de la aplicación se consideró aproximadamente 10 a 15 minutos, previa hoja informativa, esta fue aplicada en el turno mañana y tarde en el ambiente de espera del consultorio de crecimiento y desarrollo, la misma que permitió evaluar la satisfacción de acuerdo a sus tres dimensiones: Técnico-Científica (7 preguntas), Humana (4 preguntas) y Entorno (9 preguntas); este cuestionario fue diseñado por López Tirado, Licenciada en enfermería, en su estudio denominado: Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú. 2014, teniendo como base el modelo de calidad de Avedis Donavedian⁷. Este instrumento fue sometido a juicio de expertos; donde se realizaron los ajustes necesarios sugeridos; las autoras del instrumento realizaron la prueba piloto a fin de determinar la validez mediante la prueba ítem a ítem, test

coeficiente de correlación de Pearson en el cual si la $r > 0.20$ los ítems serán válidos (Anexo N° 6) y la confiabilidad estadística mediante la prueba de Alfa de Crombach, para lo cual se obtuvo un valor > 0.5 . (Anexo N° 7).

Para la medición de las variables se utilizó la escala de Estanones que propone un límite alto, medio y bajo, en base a ello hallar los límites de los intervalos, para el estudio se clasifico en tres criterios: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho; mediante esta escala se le da un rango de puntaje a los diferentes niveles de satisfacción en sus tres dimensiones (Técnico – Científica, Humana, Entorno), y un rango para la satisfacción global. (Anexo N° 4).

Según los Rangos de puntuación para la medición de la Satisfacción son:

SATISFACCIÓN GLOBAL:

- ❖ Satisfecho:24-27 puntos,
- ❖ medianamente satisfecho:20-23 puntos,
- ❖ insatisfecho: 0-19 puntos.

Dimensión técnico –científico:

- ❖ satisfecho:24-27 puntos
- ❖ medianamente satisfecho:20-23 puntos
- ❖ insatisfecho: 0-19 puntos.

Dimensión humana:

- ❖ satisfecho: 24-27 puntos
- ❖ medianamente satisfecho:20-23 puntos
- ❖ insatisfecho:0-19 puntos.

Dimensión entorno:

- ❖ satisfecho: 24-27 puntos
- ❖ medianamente satisfecho: 20- 23 puntos
- ❖ insatisfecho: 0- 19 puntos.

2.5 PLAN DE PROCESAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS

Los datos fueron procesados mediante el uso de la hoja de cálculo Excel, donde se presentó los resultados mediante cuadros estadísticos. Para cada ítem del cuestionario se realizó el análisis e interpretación de los resultados, en donde se clasificó y ordenó la información para interpretar las respuestas a las interrogantes de dicha investigación. Los resultados se presentaron en gráficos estadísticos y para el análisis de la información.

Una vez aprobado se solicitó permiso al director del centro de salud Toribia Castro, para la realización del estudio, así mismo se solicitó el permiso a la jefa de enfermera del Consultorio de Atención Integral del niño menor de 5 años. A las madres o cuidadores de los menores se les brindó la hoja informativa, el cual fue firmado, donde se describió en forma breve el estudio, sus objetivos, así como los riesgos y beneficios de la investigación.

La aplicación del instrumento se realizó entre 10 a 15 minutos, en la sala de espera para la atención de la consulta, donde las madres encuestadas respondieron con facilidad. Una vez recogido los datos se procedió al análisis respectivo para presentar el informe final de la investigación.

2.6 CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO

Según Hernández, en cuanto al rigor científico de la presente investigación se tuvo en cuenta los siguientes criterios que fueron la validez interna y externa.²³ La presente investigación es digna de credibilidad, puesto que todo lo que se sustentó en el informe final está explicado con base científica, también porque los datos se recolectaron de las madres involucradas.

Además la **credibilidad** se puso en práctica desde la recepción de los datos, ya que estos se tomaron lo más exacto posible mediante la encuesta; también se

evidenció el uso de la credibilidad cuando se hizo de conocimiento a las encuestadas sobre la investigación para verificar su contenido.

La validez²⁸ está referida que tan eficaz es una prueba para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al investigador; en esta investigación el instrumento que se utilizó es una adaptación y fue sometido a juicio de expertos y prueba piloto a 15 madres de familia.

Confiabilidad²⁸, las encuestas que se realizaron a los sujetos en estudio no fueron alterados, ni modificados. La información que se obtuvo fue redactada de forma impersonal para dar veracidad al contenido de la investigación. El instrumento demostró que los resultados serían consistentes y coherentes, así mismo la aplicación repetida al mismo grupo, produciría resultados iguales, para ello se aplicó la medida de consistencia interna denominada “coeficiente alfa Crombach”(0,83), demostrando la confiabilidad de que los resultados obtenidos permitieron medir las variables de estudio.

2.7 CRITERIOS ÉTICOS

En el desarrollo de esta investigación, se tomaron en cuenta los principios de la ética personalista²⁴, y fueron aplicados durante todo el proceso de investigación.

El valor fundamental de la vida²⁹, bajo la perspectiva de este principio las participantes fueron reconocidas como sujetos de derecho donde no sólo se utilizó el principio de libertad y responsabilidad²⁹, sino que se consideró hacer presente la hoja informativa a las madres; para realizar la investigación, quedando explícita su participación voluntaria.

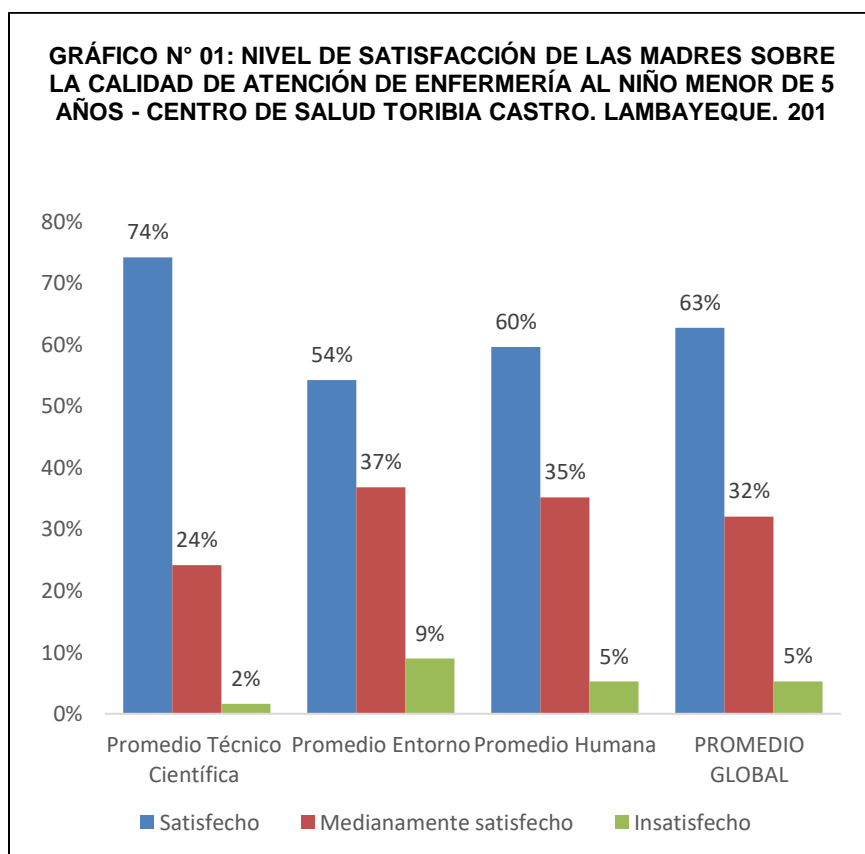
El segundo principio de **libertad y responsabilidad**, Las madres de familia decidieron participar libremente, en ningún momento se les coaccionó para su apoyo en la misma, para ello se les brindó la información sobre los objetivos

del estudio, mediante el asentimiento, así como se les brindo la hoja informativa; donde las madres expresaron su total acuerdo para participar de manera voluntaria, y de la misma forma retirarse en cualquier momento que desee de la investigación.

Con el principio de **sociabilidad y subsidiaridad**²⁹, se buscó que la investigación sea un medio facilitador de generación de conocimiento, donde los resultados serán expuestos a las participantes, así como a las autoridades competentes de la casa superior de estudios de donde provienen las investigadoras, de tal manera contribuirá al fortalecimiento en la atención de calidad en los consultorios de enfermería y servirá de referencia bibliográfica para nuevas investigaciones que deseen profundizar en la misma línea de investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

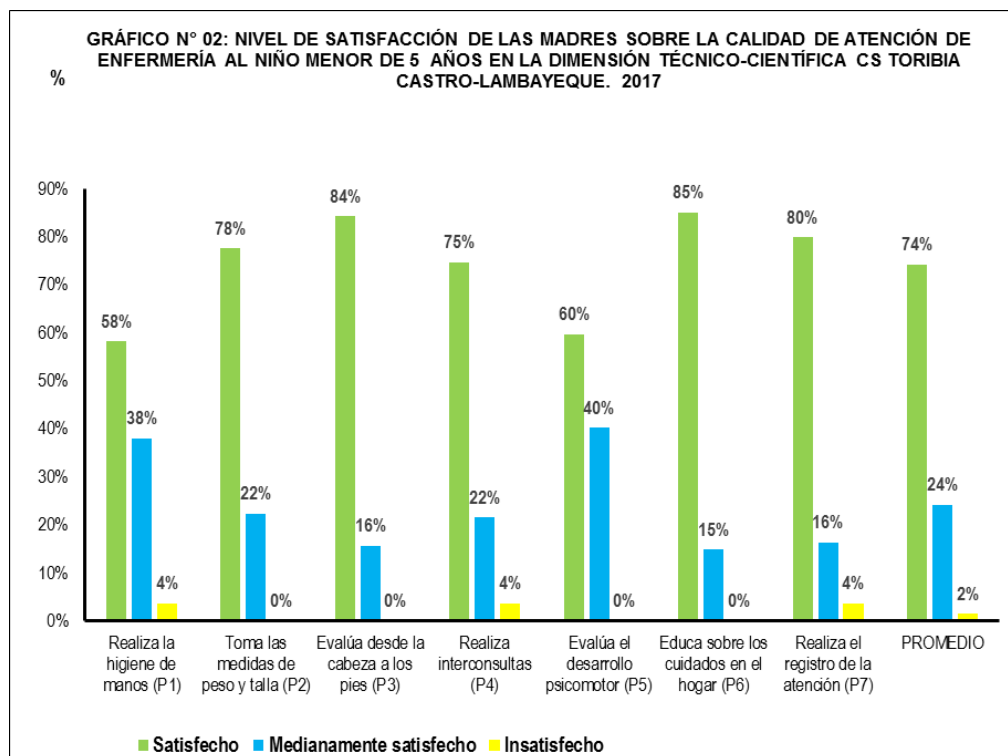
3.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL



Fuente: Cuestionario para madres, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" 2017

Interpretación: En el presente gráfico N° 01, se observa la satisfacción de las madres según las tres dimensiones establecidas por Avedis Donavedian, el cual muestra que la dimensión que tiene un mayor porcentaje de satisfacción es la Técnico – Científica con un 74 %, seguida por la Dimensión Humana con un 60% y un 54 % de satisfacción en la Dimensión Entorno. Es así como se observa que la mayor satisfacción se obtiene de la Dimensión Técnico – Científica.

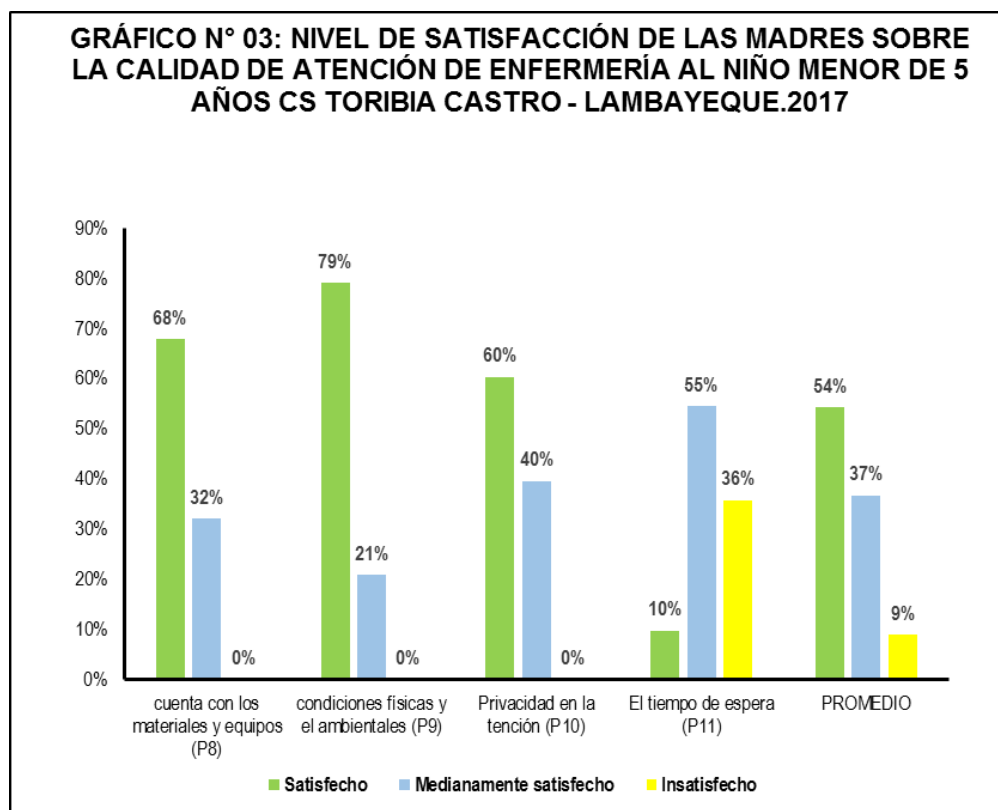
3.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA



Fuente: Cuestionario para madres, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" 2017.

Interpretación: El gráfico N° 02 muestra que en promedio el 74% de las madres se encuentran satisfechas en la dimensión técnica científica. Así mismo se muestra que el mayor porcentaje de madres encuestadas, se encuentran medianamente satisfechas en un 38 % y 40 % en los ítems: Realización de higiene de manos y en la evaluación del desarrollo psicomotriz del niño, respectivamente.

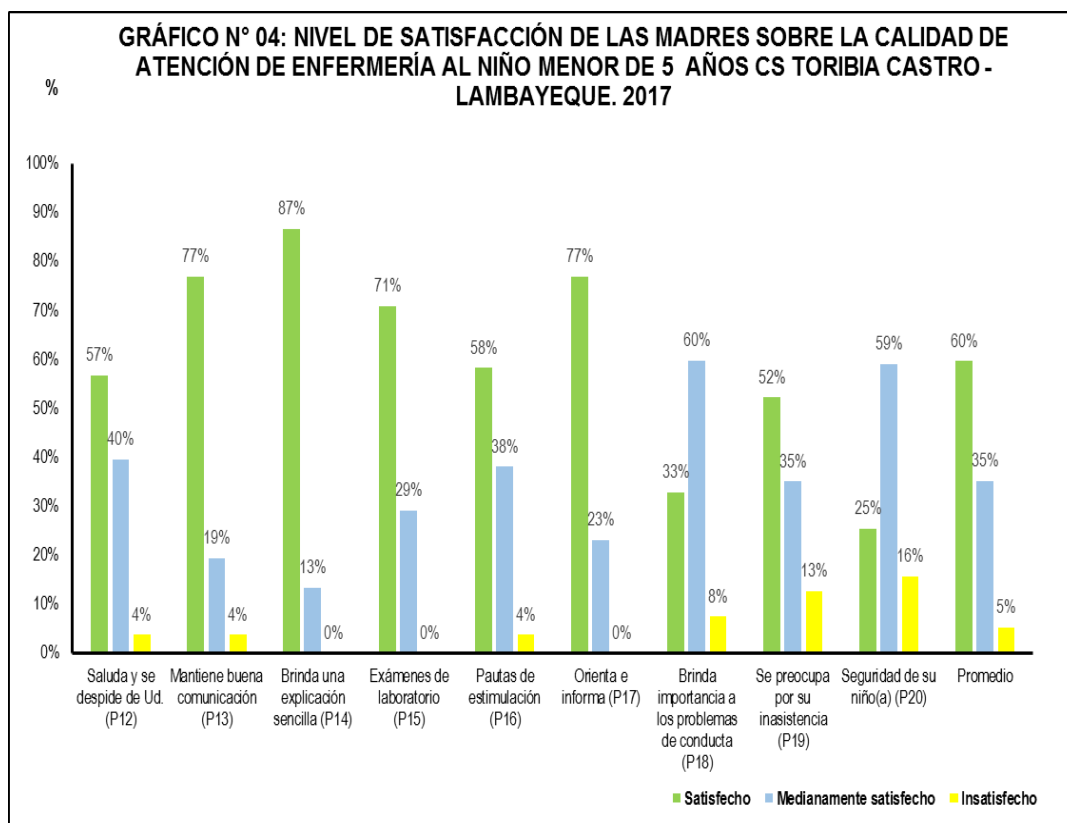
3.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN ENTORNO



Fuente: Cuestionario para madres, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" 2017.

Interpretación: El gráfico N°03 muestra que en promedio el 54 % de las madres se encuentran satisfechas en la dimensión entorno. Así mismo se muestra que el mayor porcentaje de madres encuestadas, se encuentran medianamente satisfechas en un 55% en el ítem: Tiempo de espera para la atención del niño.

3.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA



Fuente: Cuestionario para madres, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" 2017.

Interpretación: El gráfico N° 04 muestra que el 60% de las madres se encuentran satisfechas en la dimensión humana. Así mismo se muestra que de las madres encuestadas se encuentran medianamente satisfechas el 60% y 59% cuando la enfermera toma importancia a los problemas de conducta y está pendiente de la seguridad del niño, respectivamente.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación se inician dando respuesta al objetivo general, concerniente a determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años.

Al realizar el presente estudio se tomó en cuenta algunas características de las madres. Datos como la edad de la madre nos muestran que el 27% (36) de las madres tienen entre 36 a 40 años, seguida por un 26% (35) que tienen entre 18 a 23 años de edad; en cuanto al grado de instrucción un 49% (65) tienen un grado de instrucción primaria. Por otro lado, datos referente a la ocupación de la madre nos muestran que el 60% (80) de las madres son amas de casa, seguido por un 22% (30) que son trabajadoras independientes.

Con respecto al objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. Los principales hallazgos fueron: Que la satisfacción global sobre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años, donde el 62.7% de las madres encuestadas del Centros de Salud Toribia Castro, refieren estar satisfechas; del mismo modo encontramos que el 32% y 5.3% refieren estar medianamente satisfechas e insatisfechas respectivamente.

La satisfacción es una respuesta emocional del cuidador ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas del servicio o cuidado de enfermería y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con el personal de enfermería²⁶. Otros, definen a la forma específica de conformidad o disconformidad que muestra el usuario externo atendido en el centro de salud en cuanto a la percepción esperada que tiene respecto del cuidado que recibe por parte del profesional de enfermería, con implicancias psicológicas y sociales positivas o negativas como ser humano, evidenciado en la aplicación³⁰. En una investigación similar, se obtuvo que el 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta

insatisfacción por el servicio recibido, resultados contrarios encontramos en la investigación de López donde se obtuvo que del 100%, el 61% están medianamente satisfechas, 22% insatisfechas y 17% satisfechas. Resultados semejantes encontramos en la investigación de Mendizabal S⁷ donde el 75% tienen satisfacción media, 14% bajo y 11% alto.

El usuario es un ser humano con muchas capacidades para elegir y ser selectivo en los servicios de salud que se le ofrece. Cuando se brinda un trato afectuoso y adecuado logrando satisfacer sus necesidades, este se siente satisfecho y responde de forma positiva destacando ese lugar al de otros³¹. Por otro lado el personal de salud debe ser cada día más competitivo y le brinde buen trato y un cuidado humanizado al niño y las madres ya que ella desempeña un rol influyente en crecimiento y desarrollo. En esta investigación la satisfacción de la madre es considerada como un indicador fundamental de la calidad para la mejora del cuidado, por lo tanto, es necesario que el personal de salud brinde una atención de calidad.

De acuerdo a la literatura, Donabedian, una de las personas más reconocidas en este campo, define calidad de atención como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes³². Asimismo, la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella, otro autor define como la complacencia que se siente al recibir la atención de la enfermera, ya que todos los estímulos que el paciente va a captar a través de sus sentidos a lo largo de su proceso de atención influirán en su satisfacción de esta manera el usuario (madre) calificará el actuar de la enfermera completándose y perfeccionándose con las experiencias pasadas al recibir atención.

Avedis Donabedian, determina 3 dimensiones para medir la calidad de atención, Técnico – Científica, Humana y Entorno³²; en el presente estudio existe un porcentaje importante de madres medianamente satisfechas con un 54.3% en

el cuarto ítems según dimensión entorno en cuanto al tiempo de espera para la atención de su niño, el 59.7% y 59% cuando la enfermera toma importancia a los problemas de conducta y está pendiente de la seguridad del niño durante su atención en el séptimo y noveno ítems respectivamente, lo que nos indica que hay puntos que mejorar en el cuidado que brinda enfermera al niño. Viendo todo desde el entorno socio-profesional cabe resaltar que en la actualidad profesión de enfermería ha tomado nuevas percepciones que reorientan la labor de esta con nuevos procedimientos para las tareas y funciones, innovaciones en los programas de formación de los profesionales, cambios en los perfiles demográficos de la población de los usuarios que requieren redefinir los roles, y aumento en la demanda de servicios de salud por parte de la población. Todo ello ha ocurrido tan rápido que no ha podido ser asumido por la totalidad de los profesionales.³³

Con respecto al objetivo específico 1: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años según dimensión técnico-científica. En el presente estudio se obtuvo que de 100%, el 74% de las madres encuestadas refieren estar satisfechas, así mismo se tiene que el 24% y 2% respectivamente, refieren estar medianamente satisfecho e insatisfecho. La dimensión Técnico – Científica abarca 7 ítems que, al ser evaluadas, permiten al profesional de enfermería lograr una satisfacción plena en el usuario, fueron 2 ítems los que presentaron el mayor promedio de madres satisfechas los cuales fueron: La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada (84.3%) y la enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación, higiene, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa, sueño entre otros (85.1%). Resultados diferentes encontramos en el estudio realizado por López B, en el 2015, en Lima, en donde se obtuvo que en la dimensión técnica el 48% (39) están medianamente satisfecha, 32% (26) satisfecha y 20% (16) insatisfecha. La Dimensión Técnico – Científica se refiere a todos los aspectos técnicos con los que se realiza los cuidados, los cuales van a permitir la óptima recuperación y disminución de

riesgos para el paciente y su familia; las características o indicadores básicos de esta dimensión son: eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.

Con respecto al objetivo específico 2: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años en la dimensión entorno, en el presente estudio se obtuvo que de 100%, el 54.3% de las madres encuestadas refieren estar satisfechas, así mismo se tiene que el 36.8% y 9% refieren estar medianamente satisfechas e insatisfechas respectivamente. La Dimensión Entorno contiene 4 ítems de los cuales fueron 2 los que obtuvieron un porcentaje mayor de madres satisfechas, siendo los ítems: sobre los materiales y equipos que debe tener un consultorio para una adecuada atención al niño con un promedio 67.9% y las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados con un promedio de 79.1%; pero también encontramos un indicador importante que genera insatisfacción como es el tiempo de espera para la atención de su niño(a) y la duración de la consulta en el consultorio de enfermería con un promedio de 35.8%. Resultados diferentes encontramos en el estudio realizado por Lluncor I³⁴, en el 2017, en Lima, realizó un estudio, en donde se obtuvo en la dimensión entorno el 66% (21) de madres presentaron satisfacción media, un 28% (9) satisfacción alta, y un 6% (2) satisfacción baja. La dimensión entorno abarca todo lo referido a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan un valor agregado para el usuario, esto implica un nivel alto de limpieza, comodidad, ambientación, orden, privacidad, equipos y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.³⁵

Según Donabedian quien habla de tres dimensiones en la calidad de atención siendo una de ellas la dimensión del entorno, son las condiciones de comodidad que brinda la institución de salud a los usuarios, se refiere a la limpieza y orden de los ambientes, ventilación e iluminación adecuada, suministro de tratamiento de acuerdo a prescripciones médicas; que engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se

proporciona la atención¹⁴. Así mismo la calidad de atención de enfermería al niño influye en nivel de satisfacción ya que para determinar una buena satisfacción en la atención del niños menor de 5 años el profesional de enfermería que elabora en el centro de salud necesita más disponibilidad de tiempo, priorizar cada una las acciones que se van a realizar y tener organización laboral.

Con respecto al objetivo específico 3: Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años en la dimensión humana, en el presente estudio se obtuvo que del 100%, el 59.6% de las madres encuestadas refieren estar satisfechas, así mismo se tiene que el 35.2% y 5.2%, refieren estar medianamente satisfechas e insatisfechas respectivamente. Por otro lado, la Dimensión Humana contiene 9 items de los cuales fueron 3 las que obtuvieron un porcentaje mayor de madres satisfechas, siendo estas: La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuado con un promedio de 76.9%, la enfermera brinda una explicación sencilla de los procedimientos que le realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas con un promedio de 86.6% y finalmente la enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a) con un promedio de 76.9%. Resultados diferentes encontramos en el estudio realizado por Mendizabal S, en el 2015, en Lima, realizó un estudio titulado “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”, en donde se obtuvo que en la dimensión humana el 66% presento satisfacción media, 27% satisfacción baja y 9% satisfacción alta.

Para brindar un cuidado de calidad y obtener un grado de satisfecho en la persona y su familia, es importante la Dimensión Humana ya que el profesional de enfermería satisface las necesidades de afecto y entendimiento del paciente, debe mostrar respeto, interés, amabilidad, ética y brindar información

completa. Según teorías del Cuidado Humano el Profesional de Enfermería transforma la ciencia en el “arte de cuidar”; Cuidar es preservar, asistir y ayudar a un individuo, preocuparse en él para mejorar sus condiciones no solamente de salud, sino de manera integral, es holístico, por tal razón al momento de brindarlos, se debe considerar cada persona con problemas de salud individualmente, dado que, todos no tienen las mismas necesidades, dolencias, intereses, creencias, cultura, entre otros. El cuidado humano, es aquel que involucra, la vocación, los conocimientos, espiritualidad, y responsabilidad, moral y ética para asistir a cada persona¹⁴. Para satisfacer al usuario se requiere de paciencia, innovación, responsabilidad, previsión, interacción con el paciente, respeto y eficacia, entre otros. Si se cumplen estos puntos y muchos más se pueden dar una atención con calidad. Para poder supervisar esto se tiene que estar en continua evaluación del profesional de enfermería, basándose en la percepción de la satisfacción del usuario. La supervisión de la satisfacción de los usuarios es muy importante para las investigaciones en salud, ya que permite saber de forma clara el punto de vista del paciente con relación a los resultados de los cuidados brindados por los enfermeros. Todo este procedimiento se estudia para garantizar la calidad de salud en las instituciones prestadoras de servicios asistenciales¹³.

Tomar en cuenta las reclamaciones de los usuarios es de vital importancia porque permite detectar áreas de insatisfacción respecto al método en el que se realiza la prestación de servicios, y en muchas ocasiones esta es la única forma de fortalecer esas debilidades, ya que se puede medir con cautela la aceptación de este o indicar defectos en la relación profesional usuario³⁶. Las reclamaciones sirven para identificar aspectos negativos que es necesario resolver pueden ser una fuente de información para la evaluación y auditoría de calidad en la atención prestada. Cabe resaltar algunos autores están orientando su trabajo hacia el análisis de una cultura o no de las reclamaciones que incide directamente en los procesos de gestión de calidad en estrecha relación con los que defienden implicación de los usuarios en el proceso de reclamación y denuncia para que sean un reflejo de calidad, otros más están

trabajando en las diferencias establecidas según el tipo de atención : atención primaria o especializada para singularizar las diferentes reclamaciones , en algunos hospitales y centros de salud han establecido “Libros de reclamaciones , lo que corresponderá comprobar es si tienen alguna eficacia³⁷.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación permitieron llegar a las siguientes conclusiones.

1.-Respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años según dimensión técnica - científico; donde el promedio general de 100%, el 74% de las madres encuestadas refieren estar satisfechas, así mismo se tiene que el 24% y 2%, refieren estar medianamente satisfechas e insatisfechas respectivamente.

2.-En cuanto al nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años según dimensión entorno, donde el promedio general de 100%, el 54.3% de las madres encuestadas refieren estar satisfecho, así mismo se tiene que el 36.8% y 9%, refieren estar medianamente satisfechas e insatisfechas respectivamente.

3.-Respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años según dimensión humana; donde el promedio general de 100%, el 59.6% de las madres encuestadas refieren estar satisfecho, así mismo se tiene que el 35.2% y 5.2%, refieren estar medianamente satisfechas e insatisfechas respectivamente.

4.-Los datos de satisfacción global sobre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años, donde el 62.7% de las madres encuestadas del Centros de Salud Toribia Castro, refieren estar satisfecho; del mismo modo encontramos que el 32% y 5.3%, refieren estar medianamente satisfechas e insatisfechas respectivamente.

RECOMENDACIONES

Frente a la realidad identificada y posteriormente analizado en cada una de las encuestas, las investigadoras consideran las siguientes recomendaciones:

A las autoridades del centro de Salud Toribia Castro de Lambayeque:

- ✓ Fortalecer y motivar, la aplicación de las dimensiones: Técnico - Científica, Entorno y Humana, a través de constantes capacitaciones, dirigidas a los profesionales que laboran en dichos centros, en especial al profesional de enfermería.

Al profesional de Enfermería del Centro de Salud Toribia Castro de Lambayeque:

Al identificar en cada dimensión puntos críticos por el nivel de insatisfacción, lo que se convierte en oportunidades de mejora:

- ✓ En la dimensión técnico - científica, se recomienda tomar en cuenta la higiene de mano antes y después de examinar al niño(a).
- ✓ En la dimensión entorno, se recomienda minimizar el tiempo de espera y utilizar los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).
- ✓ En la dimensión humana, se recomienda protección y seguridad del niño(a) y tranquilidad durante la atención.
- ✓ Elaborar un plan de gestión de calidad para el centro de salud acorde a propuesta de MINSA, para disminuir los porcentajes existentes de insatisfacción y mejorar el nivel de la calidad del servicio.
- ✓ Establecer actividades de intervención a corto y mediano plazo en las áreas críticas identificadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Whaley L, Wong D. Enfermería Pediátrica. 4^a ed. Madrid: Editorial Mosby; 1995. 1131 p.
2. Cabarcas I, Montes A, Ortega G. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de Enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena, Colombia. Actualizaciones en Enfermería [Internet]. 2009 [Consultada el 1 de julio del 2017]; 12 (1):?? Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-121/satisfacciondelpacientehospitalizado/>
3. Castro A. Nivel de Satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia [Tesis de especialidad en internet]. Chimbote: Universidad San Martín de Porres; 2016 [consultada el 1 de julio del 2017]. 63 p. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_sa
4. Mellado H. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de cred del cmi-Daniel Alcides Carrión [tesis de licenciatura en internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2007. [Consultada el 9 de Junio del 2017]. 92 p. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2689/1/Mellado_hc.pdf
5. Márquez D. Estudio transversal del nivel de satisfacción de las madres a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de cred – esni del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. (Tesis para optar Título de Licenciatura). Perú: Sistemas de Bibliotecas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
6. Caizabanda L. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del HPDA durante el período marzo [Tesis de licenciatura en internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2014 [consultada el 10 de junio de 2017]. 149 p. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2c%20Gladys%20Marisol.pdf>
7. López T. 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 [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 [Consultada

- el 10 de junio de 2017] 75 p. Disponible en URL: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317>
8. Mendizabal 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 [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 [Consultada el 10 de junio de 2017]. 69 p. Disponible en: <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsecuador/resource/es/lil-782296?lang=pt>
 9. Susalud. Encuesta nacional de satisfacción del usuario. Resultados de Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud [Internet]. Lima: Rpp noticias; 19 oct 2015 [consultado 10 junio 2017]. Disponible en: <https://rpp.pe/vida-y-estilo/salud/presentan-resultados-de-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-noticia-906315>
 10. Ministerio de Salud. Unidad funcional de Gestión de la Calidad en Salud [Internet]. Lima: Portal Minsa; 2018 [consultada el 20 de mayo de 2018]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
 11. Ministerio de Salud. Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo: Guía Técnica [Internet]. Lima: Dirección de Calidad en Salud; 2018 [consultado 21 mayo 2018]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
 12. Paredes M. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2014. [Consultada el 13 de julio de 2017]. 60 p. Disponible en URL: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-737422?lang=es>
 13. Guevara S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud “San José” [Tesis de licenciatura en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [Citado el 9 de junio de 2018] 59 p. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1040/Guevara_ss.pdf?sequence=1
 14. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. Junio 2014 [consultado 16 junio 2018]; 22(3):454-60 Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

15. Ponce J, Reyes H. Satisfacción laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una unidad Médica de Alta Especialidad. Argentina, 2008.
16. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero del 2008, CEP. Pub. L. N°22315, Pág. 9.; Lima – Perú.
17. Duran V. El Cuidado Pilar fundamental de Enfermería, p 17.1999.
18. Colegio De Enfermeros Del Perú. Calidad del Cuidado Enfermero. Lima. Perú; 2008. p. 36-37.
19. Marques S, Quintero M. Aportes desde la Teoría de Jean Watson a la Investigación. Colombia. Rev de Actualizaciones en enfermería Vol. N°4 [Internet]. 2012 (Consultado el 13 de Julio del 2017). Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve104/trabajoslibres1/>
20. Ministerio de Salud. “Norma técnica de salud para la implementación de listado priorizado de intervenciones sanitarias garantizadas para la reducción de la desnutrición crónica infantil y salud materno neonatal” [Internet]. Lima – Perú; 2010. Disponible en URL: <http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/78411?mode=simple>
21. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años R.M.-N°990-2010/MINSA [Internet]. Lima – Perú, 2010. Disponible en URL: https://www.unicef.org/peru/spanish/norma_cred.pdf
22. Urbano D. Módulo para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y Niño según las Normas del Ministerio de Salud. Perú, 2008. [Internet]. [Citado el 13 de julio de 2017]. Disponible en URL: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_general/modulo_cred_0.pdf
23. Serrano R, Loriente N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pub [Internet]. Mar-Abr 2008 [consultado 13 jul 2017]; 50(2): 162-72. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v50n2/10.pdf>
24. Amador C. La calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente. México, 1998.
25. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.
26. Vavra GT. Como Medir La Satisfacción Del Cliente Según La ISO 9001; 2000.

27. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid. 1990:397-9
28. Rada D. Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad en Investigación Cualitativa. IPASME, 2006. Disponible en: <http://www.redem.org/boletin/files/Dora%20Magaly%20Rada%202.doc>.
29. Santisteban H. Modelos éticos: El personalismo [Internet]. Sitio Oficial del Centro de Bioética "Juan Pablo II". [internet]. (Consultado el 13 de Julio del 2017). Disponible en: <http://www.cbioetica.org/revista/61/611417.pdf>
30. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan [Tesis de licenciatura en internet] Iquitos-Perú: Universidad Nacional de la amazonia Peruana; 2016 (Consultado el 13 de Mayo del 2018) 78 p. Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Gómez N, Quezada T, Lozano G, Bautista G. Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto [Tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Peruana Unión; 2017 [Citado el 10 de mayo de 2018] 59 p. Disponible en: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/768/Jacinta_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=7
32. Donabedian A. Garantía y Calidad de la Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública, México. 2008.
33. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional docente de Trujillo, 2016 [internet]. (Consultado el 13 de Mayo del 2018). Disponible en URL: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/3180/Tesis_Maestría_-_Olga_Gissella_Sifuentes_León.pdf?sequence=1
34. Lluncor M. satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de pediatría [Tesis de licenciatura en internet]. Lima-Callao: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado el 18 de junio de 2018] 63 p .Disponible en: [Lluncor Irepositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3758/Lluncor_MIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3758/Lluncor_MIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Sihuín E, Gómez O, Ibáñez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Pública [Internet]. 2015 [consultado 16 junio 2018]; 32(2):299-302 Disponible en: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/1624/1597>

36. Luna S. Factores socioeconómicos, culturales y laborales que se relacionan con el cumplimiento del esquema de vacunación de los niños menores de 13 meses del C.S Metropolitano Tacna, 2014. [internet]. (Consultado el 16 de Junio del 2018). Disponible en:
<http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/313/TG0164.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

37. Rojas J, Silva C. Conocimiento materno sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario de vacunas en el niño menor de 5 años, 2016. [internet]. (Consultado el 16 de Junio del 2018). Disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2442/1/re_enfe_jaquelinrojas_carmen.silva_conocimiento.materno.sobre.inmuizaciones.y.cumplimiento_datos.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 01

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

I. PRESENTACION

Estimadas madres de familia, el presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información acerca del nivel de satisfacción que vivió la madre durante el proceso de la consulta en la atención integral de su niño. Solicitando su colaboración a través de su respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. DATOS GENERALES

Edad:.....

Ocupación de la Madre:

Grado de instrucción:

1. Ama de Casa ()

1. Primaria ()

2. Trabajadora Independiente ()

2. Secundaria ()

3. Trabajadora Dependiente ()

3. Superior, no univ. ()

4. Otros ()

4. Superior, univ. ()

Procedencia:.....

III. INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.
- Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora.
- Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.
 - 3= SIEMPRE:** cuando lo realiza siempre.
 - 2= A VECES:** cuando lo realiza algunas veces.
 - 1= NUNCA:** cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA			
1. La enfermera realiza la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).			
2. La enfermera toma las medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado de salud de su niño(a).			
3. La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada.			
4. La enfermera realiza interconsultas a su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.			
5. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, motricidad y coordinación.			
6. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación, higiene, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa, sueño entre otros.			
7. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.			
DIMENSION ENTORNO			
8. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).			
9. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
10. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
11. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de enfermería, es adecuada.			
DIMENSION HUMANA			
12. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).			

13. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuado.			
14. La enfermera brinda una explicación sencilla de los procedimientos que le realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas.			
15. La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia y otros			
16. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según edad de su niño(a).			
17. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).			
18. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.			
19. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud.			
20. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			

ANEXO N° 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR ES	ESCALA
Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de enfermería.	Se define como aquel nivel de bienestar o la complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud. ²⁴	Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de atención del cuidado brindado por la enfermera -Satisfecho: más de 57 puntos -Medianamente satisfecho: de 47 a 57 puntos -Insatisfecho: menos de 47 puntos	Técnico científica	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuo Seguridad Integralidad	-Satisfecho: más de 21 puntos -Medianamente satisfecho: de 17 a 21 puntos -Insatisfecho: menos de 17 puntos
			Humana	Respeto Información Interés Amabilidad Comodidad	-Satisfecho: más de 25 puntos -medianamente satisfecho: de 22 a 25 puntos -Insatisfecho: menos de 22 puntos
			Entorno	Ambientación Limpieza Orden Privacidad Confianza	-Satisfecho: más de 12 puntos -medianamente satisfecho: de 9 a 12 puntos -Insatisfecho: menos de 9 puntos

ANEXO N° 03

DATOS GENERALES DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE ENFERMERÍA DEL NIÑO MENOR DE 5 AÑOS EN EL CENTRO DE SALUD
TORIBIA CASTRO -LAMBAYEQUE. 2017

DATOS	N°	%
EDAD		
18 - 23 AÑOS	35	26%
24 - 29 AÑOS	25	19%
30 - 35 AÑOS	28	21%
36 - 40 AÑOS	36	27%
MAYOR DE 41 AÑOS	10	7%
TOTAL	134	100%
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
PRIMARIA	65	49%
SECUNDARIA	45	34%
Superior, no Univ.	14	10%
Superior, Univ.	10	7%
TOTAL	134	100%
OCUPACIÓN DE LA MADRE		
Ama de Casa	80	60%
Trabajadora Independiente	30	22%
Trabajadora Dependiente	13	10%
Otros	11	8%
TOTAL	134	100%
PROCEDENCIA		
Toribia Castro	55	41%
18 de Febrero	25	19%
Lambayeque	33	25%
Suton	9	7%
Miraflores	5	4%
Las maravillas	6	4%
Otros	1	1%
TOTAL	134	100%

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" – Lambayeque en el mes de abril del 2018.

ANEXO N° 04

MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Para clasificar los niveles de satisfacción de las madres en 3 categorías: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho, se utilizó la comparación cualitativa a través de la campana de Gauss, usando una constante de **0,75**.

A. Dimensión Global

1. Se determinó el promedio : $\bar{X} = 51.79$
2. Se determinó la Desviación Estándar (DS): $DS = 6.44$
3. Se estableció los valores de a y b respectivamente

$$a = \bar{X} - 0,75 (DS) = 47$$

$$b = \bar{X} + 0,75(DS) = 57$$

Puntaje:

- ✓ Nivel de satisfacción satisfecho: más de 57 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción medianamente satisfecho: de 47 a 57 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción insatisfecho: menos de 47 puntos

B. Dimensión Técnico Científica

1. Se determinó el promedio : $\bar{X} = 19.08$
2. Se determinó la Desviación Estándar (DS): $DS = 2.62$
3. Se estableció los valores de a y b respectivamente

$$a = \bar{X} - 0,75 (DS) = 17$$

$$b = \bar{X} + 0,75(DS) = 21$$

Puntaje:

- ✓ Nivel de satisfacción satisfecho: más de 21 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción medianamente satisfecho: de 17 a 21 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción insatisfecho: menos de 17 puntos

C. Dimensión Entorno

1. Se determinó el promedio : $\bar{X} = 9.81$
2. Se determinó la Desviación Estándar (DS): $DS = 1.4$
3. Se estableció los valores de a y b respectivamente

$$a = \bar{X} - 0,75 (DS) = 9$$

$$b = \bar{X} + 0,75(DS) = 12$$

Puntaje:

- ✓ Nivel de satisfacción satisfecho: más de 12 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción medianamente satisfecho: de 9 a 12 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción insatisfecho: menos de 9 puntos

D. Dimensión Humana

1. Se determinó el promedio : $\bar{X} = 22.90$
2. Se determinó la Desviación Estándar (DS): $DS = 3.25$
3. Se estableció los valores de a y b respectivamente

$$a = \bar{X} - 0,75 (DS) = 22$$

$$b = \bar{X} + 0,75(DS) = 25$$

Puntaje:

- ✓ Nivel de satisfacción satisfecho: más de 25 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción medianamente satisfecho: de 22 a 25 puntos
- ✓ Nivel de satisfacción insatisfecho: menos de 22 puntos

ANEXO N°05

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó un procedimiento mediante el cual se extrajeran algunos elementos de una población total, para la selección de la muestra se aplicó el tipo de muestreo Aleatorio simple, por ello del total de 413 madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017, que representa al 100%, se aplicó la fórmula y se obtuvo la muestra siguiente:

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p (q)}{d^2 N - 1 + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

- ✓ n = tamaño de la muestra
- ✓ $Z_{\alpha}^2 = (1.96)^2$ (si la seguridad es del 95%)
- ✓ p=q=probabilidades con las que se presenta el fenómeno=0.5
- ✓ d= es el margen de error=0.05
- ✓ N=población total=413

La muestra será:

$$n^0 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n = \frac{(413)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(413 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 199$$

$$n^0 = \frac{199}{(1 + \frac{199}{413})} = 134$$

Por lo tanto la muestra es de 134 madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Toribia Castro – Lambayeque.

ANEXO N°06

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para determinar la validez del instrumento, ítem por ítem, se aplicó la fórmula R de Pearson, a cada uno de los ítems de los resultados

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

ITEM	Correlación Pearson (r)
1	0.778
2	0.659
3	0.617
4	0.743
5	0.723
6	0.539
7	0.612
8	0.576
9	0.482
10	0.519
11	0.398
12	0.195
13	0.762
14	0.551
15	0.618
16	0.722
17	0.479
18	0.480
19	0.754
20	0.573

Si $r > 0,20$, el instrumento es válido, por lo tanto este instrumento es válido en la mayoría de sus ítems, excepto el ítem # 12.

ANEXO N°07**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para determinar la confiabilidad del instrumento: Escala Likert se procedió a utilizar la formula **alfa – Crombach:**

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_X^2} \right]$$

- N es el número de ítems,
- S²_i es la varianza del ítem
- S²_x es la varianza total.

Reemplazando los datos en la formula en el programa SPSS Versión 23, nos arroja un resultado de 0.920. Por lo tanto el instrumento es confiable

ANEXO N°08

TABLA MATRIZ GENERAL DE DATOS

N° DE ENCUESTAS	TECNICO-CIENTIFICO							ENTORNO					HUMANA										TOTAL GLOBAL	
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	TOTAL TECNICO-CIENTIFICO	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	TOTAL ENTORNO	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20		TOTAL HUMANA
1	2	2	3	2	2	2	2	15	3	3	3	1	10	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	45
2	2	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	2	2	3	3	23	53
3	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25	57
4	1	2	2	1	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	1	2	2	1	2	2	1	1	14	32
5	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	2	10	1	3	3	3	3	3	2	3	2	23	54
6	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	1	8	3	3	3	2	2	2	1	2	2	20	49
7	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
8	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	59
9	2	2	2	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21	46
10	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	54
11	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	7	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	44
12	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22	52
13	2	3	3	2	3	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	2	2	1	1	19	49
14	2	2	2	3	2	3	3	17	2	3	2	1	8	2	3	3	2	3	2	2	3	2	22	47
15	3	3	3	3	2	3	3	20	2	2	2	1	7	2	2	2	2	3	3	1	1	1	17	44
16	2	3	3	2	2	3	2	17	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	50
17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	1	22	53
18	2	3	3	3	2	3	2	18	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	3	2	1	1	19	46
19	2	2	3	3	2	3	3	18	2	3	3	1	9	2	3	3	3	2	3	2	2	2	22	49
20	2	2	2	2	2	3	3	16	2	3	2	2	9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19	44

Continúa...

N° DE ENCUESTAS	TECNICO-CIENTIFICO							ENTORNO					HUMANA										TOTAL GLOBAL	
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	TOTAL TECNICO - CIENTIFICO	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	TOTAL ENTORNO	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20		TOTAL HUMANA
21	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	9	3	2	2	2	3	3	2	2	2	21	47
22	2	2	3	2	2	2	2	15	3	3	3	1	10	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	45
23	2	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	2	2	3	3	23	53
24	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25	57
25	1	2	2	1	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	1	2	2	1	2	2	1	1	14	32
26	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	2	10	1	3	3	3	3	3	2	3	2	23	54
27	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	1	8	3	3	3	2	2	2	1	2	2	20	49
28	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
29	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	59
30	2	2	2	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21	46
31	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	54
32	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	7	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	44
33	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22	52
34	2	3	3	2	3	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	2	2	1	1	19	49
35	2	2	2	3	2	3	3	17	2	3	2	1	8	2	3	3	2	3	2	2	3	2	22	47
36	3	3	3	3	2	3	3	20	2	2	2	1	7	2	2	2	2	3	3	1	1	1	17	44
37	2	3	3	2	2	3	2	17	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	50
38	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	1	22	53
39	2	3	3	3	2	3	2	18	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	3	2	1	1	19	46
40	2	2	3	3	2	3	3	18	2	3	3	1	9	2	3	3	3	2	3	2	2	2	22	49

Continúa...

N° DE ENCUESTAS	TECNICO-CIENTIFICO							ENTORNO					HUMANA										TOTAL GLOBAL	
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	TOTAL TECNICO - CIENTIFICO	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	TOTAL ENTORNO	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20		TOTAL HUMANA
41	2	2	2	2	2	3	3	16	2	3	2	2	9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19	44
42	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	9	3	2	2	2	3	3	2	2	2	21	47
43	2	2	3	2	2	2	2	15	3	3	3	1	10	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	45
44	2	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	2	2	3	3	23	53
45	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25	57
46	1	2	2	1	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	1	2	2	1	2	2	1	1	14	32
47	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	2	10	1	3	3	3	3	3	2	3	2	23	54
48	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	1	8	3	3	3	2	2	2	1	2	2	20	49
49	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
50	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	59
51	2	2	2	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21	46
52	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	54
53	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	7	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	44
54	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22	52
55	2	3	3	2	3	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	2	2	1	1	19	49
56	2	2	2	3	2	3	3	17	2	3	2	1	8	2	3	3	2	3	2	2	3	2	22	47
57	3	3	3	3	2	3	3	20	2	2	2	1	7	2	2	2	2	3	3	1	1	1	17	44
58	2	3	3	2	2	3	2	17	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	50
59	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	1	22	53
60	2	3	3	3	2	3	2	18	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	3	2	1	1	19	46

Continúa...

N° DE ENCUESTAS	TECNICO-CIENTIFICO							ENTORNO					HUMANA										TOTAL GLOBAL	
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	TOTAL TECNICO - CIENTIFICO	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	TOTAL ENTORNO	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20		TOTAL HUMANA
61	2	2	3	3	2	3	3	18	2	3	3	1	9	2	3	3	3	2	3	2	2	2	22	49
62	2	2	2	2	2	3	3	16	2	3	2	2	9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19	44
63	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	9	3	2	2	2	3	3	2	2	2	21	47
64	2	2	3	2	2	2	2	15	3	3	3	1	10	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	45
65	2	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	2	2	3	3	23	53
66	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25	57
67	1	2	2	1	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	1	2	2	1	2	2	1	1	14	32
68	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	2	10	1	3	3	3	3	3	2	3	2	23	54
69	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	1	8	3	3	3	2	2	2	1	2	2	20	49
70	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
71	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	59
72	2	2	2	2	2	3	3	16	3	2	2	2	9	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21	46
73	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	54
74	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	1	7	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	44
75	2	3	3	3	2	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22	52
76	2	3	3	2	3	3	3	19	3	3	3	2	11	3	3	3	2	2	2	2	1	1	19	49
77	2	2	2	3	2	3	3	17	2	3	2	1	8	2	3	3	2	3	2	2	3	2	22	47
78	3	3	3	3	2	3	3	20	2	2	2	1	7	2	2	2	2	3	3	1	1	1	17	44
79	2	3	3	2	2	3	2	17	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	2	23	50
80	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	2	3	2	2	1	22	53

Continúa...

N° DE ENCUESTAS	TECNICO-CIENTIFICO								ENTORNO					HUMANA										TOTAL GLOBAL
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	TOTAL TECNICO - CIENTÍFICO	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	TOTAL ENTORNO	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	TOTAL HUMANA	
81	2	3	3	3	2	3	2	18	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	3	2	1	1	19	46
82	2	2	3	3	2	3	3	18	2	3	3	1	9	2	3	3	3	2	3	2	2	2	22	49
83	2	2	2	2	2	3	3	16	2	3	2	2	9	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19	44
84	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	9	3	2	2	2	3	3	2	2	2	21	47
85	2	2	3	2	2	2	2	15	3	3	3	1	10	2	2	3	2	2	3	2	2	2	20	45
86	2	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	2	11	2	3	3	3	2	2	2	3	3	23	53
87	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25	57
88	1	2	2	1	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	1	2	2	1	2	2	1	1	14	32
89	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	2	10	1	3	3	3	3	3	2	3	2	23	54
90	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	1	8	3	3	3	2	2	2	1	2	2	20	49
91	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
92	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	59
93	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	60
94	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	59
95	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25	57
96	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	1	9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	56
97	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	1	9	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24	54
98	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	59
99	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	59
100	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	57

Continúa...

N° DE ENCUESTAS	TECNICO-CIENTIFICO							ENTORNO					HUMANA										TOTAL GLOBAL	
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	TOTAL TECNICO - CIENTÍFICO	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	TOTAL ENTORNO	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20		TOTAL HUMANA
101	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24	57
102	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25	56
103	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	56
104	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	59
105	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	1	8	3	3	2	3	3	3	1	3	2	23	52
106	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	58
107	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24	55
108	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
109	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24	55
110	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	57
111	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24	55
112	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
113	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	2	3	3	3	3	3	3	3	2	25	56
114	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	58
115	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	1	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	57
116	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	58
117	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	57
118	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	60
119	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	57
120	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	57

Continúa...

N° DE ENCUESTAS	TECNICO-CIENTIFICO							ENTORNO					HUMANA										TOTAL GLOBAL	
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	TOTAL TECNICO - CIENTÍFICO	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	TOTAL ENTORNO	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20		TOTAL HUMANA
121	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	56
122	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	58
123	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	59
124	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	59
125	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	58
126	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	58
127	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	1	10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	56
128	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	59
129	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	60
130	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	59
131	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	2	10	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	56
132	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	58
133	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	2	10	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24	55
134	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	2	10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	57

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" – Lambayeque en el mes de abril del 2018.

ANEXO N°09

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL NIÑO MENOR DE 5 AÑOS - CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO - LAMBAYEQUE 2017

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	La enfermera realiza la higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)	78	58.2	51	38.1	5	3.7	134	100
2	La enfermera toma las medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado de salud de su niño(a)	104	77.6	30	22.4	0	0.0	134	100
3	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada	113	84.3	21	15.7	0	0	134	100
4	La enfermera realiza interconsultas a su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros	100	74.6	29	21.6	5	3.7	134	100
5	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, motricidad y coordinación	80	59.7	54	40.3	0	0	134	100
6	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación, higiene, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa, sueño entre otros	114	85.1	20	14.9	0	0	134	100
7	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica	107	79.9	22	16.4	5	3.7	134	100

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" – Lambayeque en el mes de abril del 2018.

ANEXO N°10

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ENTORNO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL NIÑO MENOR DE 5 AÑOS - CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO - LAMBAYEQUE 2017

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
8	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).	91	67.9	43	32.1	0	0	134	100
9	<i>Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados</i>	106	79.1	28	20.9	0	0	134	100
10	<i>Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a)</i>	81	60.4	53	39.6	0	0	134	100
11	<i>El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de enfermería, es adecuada.</i>	13	9.7	73	54.5	48	35.8	134	100

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" – Lambayeque en el mes de abril del 2018.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA DIMENSIÓN HUMANA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL NIÑO MENOR DE 5 AÑOS - CENTRO DE SALUD TORIBIA CASTRO - LAMBAYEQUE 2017

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%
12	La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a)	76	56.7	53	39.6	5	3.7	134	100
13	La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuado	103	76.9	26	19.4	5	3.7	134	100
14	La enfermera brinda una explicación sencilla de los procedimientos que le realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas	116	86.6	18	13.4	0	0	134	100
15	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia y otros	95	70.9	39	29.1	0	0	134	100
16	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según edad de su niño(a)	78	58.2	51	38.1	5	3.7	134	100
17	La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a)	103	76.9	31	23.1	0	0	134	100
18	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia	44	32.8	80	59.7	10	7.5	134	100
19	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud	70	52.2	47	35.1	17	12.7	134	100
20	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención	34	25.4	79	59.0	21	15.7	134	100

Fuente: Cuestionario para usuarios, aplicado en el Centro de Salud "Toribia Castro" – Lambayeque en el mes de abril del 2018



ANEXO N° 12
Hoja informativa para participar en un estudio de investigación
- ADULTOS -

Datos informativos:

Institución : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
 Investigadores : Pierina Dryssel Castillo Pinedo, María Antonia Coronado Maco
 Título: Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años – centro de salud Toribia castro – Lambayeque, 2017

Propósito del Estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio llamado: “nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años – centro de salud Toribia castro – Lambayeque, 2017”. Estamos realizando este estudio para determinar nivel de satisfacción que usted vivió durante el proceso en la atención integral de su niño recibida por el profesional de enfermería con finalidad de conocer los resultados y mejorar e implementar nuevas estrategias o cuidados a tener en cuenta en la atención.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se desarrollará los siguientes pasos:

1. Luego de que usted dé su consentimiento, se le aplicará un cuestionario que se desarrollara en los días que usted llegue a la consulta de su niño.
2. Posteriormente se procesará la información de manera confidencial y se emitirá un informe general de los resultados considerando el tiempo de llenado del cuestionario, alguna incidencia el llenado del cuestionario, etc. Este informe será enviado a la institución donde usted se atiende..
3. Finalmente los resultados serán probablemente publicados en una revista científica.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

No existen beneficios directos pero si la oportunidad de contribuir a mejorar algunos procesos o actividades llevadas a cabo durante la atención o cuidado de su niño en casa.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento del tema en estudio.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos su información con técnicas de códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

Deseamos conservar la información de sus entrevistas guardadas en archivos por un periodo de 2 años, con la finalidad de que sirvan como fuente de verificación de nuestra investigación, luego del cual será eliminada.

Autorizo guardar la base de datos:

SI NO

Se contará con el permiso del Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, cada vez que se requiera el uso de la información.

Derechos del participante:

Si usted no decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Pierina Dryssel Castillo Pinedo al tel. 937429093, María Antonia Coronado Maco al tel. 951655729 investigadoras principales.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, al teléfono 074-606200 anexo 1138