UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DURANTE LA ATENCION DE ENFERMERÍA DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO MENOR DE UN AÑO DEL CENTRO DE SALUD 9 DE OCTUBRE-2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA, CON MENCION EN CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO INFANTIL

AUTORA: **Lic. Enf. GIDE HIDALGO SALDAÑA**

ASESORA: **Mg. YOLANDA PALAZUELOS PEZO**

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD VIRTUAL

En Pucallpa, a los **diecinueve (19**) días del mes de **agosto** de **2022**, siendo las **11:00** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Título de Segunda Especialidad de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : **Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas**
MIEMBRO : **Dra. Auristela Chávez Vidalón**
MIEMBRO : **Dra. Gaby Luz Panduro Salas**

Para proceder a la evaluación de la sustentación pública de la Tesis titulada:

NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DURANTE LA ATENCION DE ENFERMERÍA DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO MENOR DE UN AÑO DEL CENTRO DE SALUD 9 DE OCTUBRE-2019

Presentada por la Profesional:

Lic. Enf. GIDE HIDALGO SALDAÑA

Teniendo en calidad de Asesora a: **Mg. Yolanda Palazuelos Pezo (ORCID 0000 0001 6248 4651) (DNI 21146471)**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: **APROBADA – BUENA**

Quedando la profesional expedita para que se les otorgue el Título de Segunda Especialidad de Enfermería, mención en: **CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO INFANTIL.**

Siendo las …12:40… horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa, **diecinueve (19) de agosto de 2022.**

Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas
PRESIDENTE

Dra. Auristela Chávez Vidalón
MIEMBRO

Dra. Gaby Luz Panduro Salas
MIEMBRO

Esta tesis titulada: **NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DURANTE LA ATENCION DE ENFRMERIA DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO MENOR DE UN AÑO DEL CENTRO DE SALUD 9 DE OCTUBRE-2019** fue aprobada por el jurado evaluador, conformado por:



Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas

PRESIDENTE



Dra. Auristela Chávez Vidalón
MIEMBRO



Dra. Gaby Luz Panduro Salas
MIEMBRO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0520-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), Titulado:
"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DURANTE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO MENOR DE UN AÑO DEL CENTRO DE SALUD 9 DE OCTUBRE-2020"

Autor (a)	:	SALDAÑA HIDALGO, GIDE
Facultad	:	CIENCIAS DE LA SALUD
Programa	:	SEGUNDA ESPECIALIDAD ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS
Mención	:	CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO INFANTIL
Asesor(a)	:	Mg. PALAZUELOS PEZO, YOLANDA

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 5%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 13/12/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Gide Hidalgo Saldaña

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Nivel de Satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de Salud 9 de octubre - 2019

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Yolanda Palazuelos Rozo.

En la Facultad: Ciencias de la Salud

Escuela profesional: Enfermería.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28 / 11 / 2022

Email: hidsal07@hotmail.com
Teléfono: 961677962

Firma:
DNI: 42545525

DEDICATORIA

Con gran amor y cariño a mis amados hijos por ser parte de sus procesos de crecimiento en el cual me esfuerzo para que tengan un gran ejemplo en el desarrollo de sus vidas.

Gide

AGRADECIMIENTO

A Dios, que es quien dirige mi camino y abrió puertas para hacer posible la culminación de esta tesis, quien me da sabiduría y fuerzas para continuar cada día.

A los directivos y docentes del Programa de Segunda Especialidad en Enfermería e Interdisciplinarias, por la dedicación en compartir sus enseñanzas académicas.

Al Gerente y Enfermera Jefe del programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud 9 de Octubre, por brindarme las facilidades en la realización de esta investigación.

A las madres de niños(as) menores de 1 año que acuden al Centro de Salud 9 de Octubre, quienes fueron el pilar de esta de investigación.

A la asesora de esta tesis, Mg. Yolanda Palazuelos Pezo, que con su apoyo y enseñanza permitió la realización, desarrollo y culminación de esta investigación.

RESUMEN

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de salud 9 de octubre-2020. La investigación se desarrolló en el Centro de Salud 9 de Octubre; estuvo constituida por 423 madres con niños menores de un año, la muestra fue de 201 madres con niños menores de un año. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados fueron que del 100%, en la dimensión humana el 64.7% satisfacción alta; en la dimensión oportuna el 62.7% satisfacción alta, en la dimensión continua el 65.2% satisfacción alta, en la dimensión segura el 59.2% satisfacción alta, con respecto en la satisfacción total el 78.1% satisfacción alta. Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de CRED del niño menor de un año, la mayoría es de alta a media.

Palabras clave: nivel de satisfacción, madres, crecimiento y desarrollo, atención, enfermería.

ABSTRACT

The objective was to determine the level of satisfaction of mothers during the nursing care of the growth and development control of children under one year of age at the 9 de Octubre-2020 health center. The research was carried out at the 9 de Octubre Health Center; it consisted of 423 mothers with children under one year of age, the sample was 201 mothers with children under one year of age. The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire. The results were that out of 100%, in the human dimension, 64.7% were highly satisfied; in the timely dimension, 62.7% were highly satisfied; in the continuous dimension, 65.2% were highly satisfied; in the safe dimension, 59.2% were highly satisfied; and in the total satisfaction dimension, 78.1% were highly satisfied. It was concluded that the level of satisfaction of the mothers during the nursing care of the CRED control of the child under one year of age, the majority is high to medium.

Keywords: satisfaction level, mothers, growth and development, care, nursing.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Fundamentación del problema de investigación	16
1.2. Justificación	18
1.3. Propósito o importancia	19
1.4. Formulación del problema de investigación	21
1.5. Objetivos	21
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.2. Bases teóricas	33
2.3. Definición de términos básicos	46
2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de variables	47
III. METODOLOGÍA	51
3.1. Ámbito de estudio	51
3.2. Población	51
3.3. Muestra	51

3.4. Nivel y tipo de estudio 53

3.5. Diseño de investigación 54

3.6. Técnicas e instrumentos 54

3.7. Procedimiento de recolección de datos 56

3.8. Plan de tabulación 57

3.9. Tratamiento estadístico y análisis de datos 58

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 59

CONCLUSIONES 70

SUGERENCIAS 71

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 73

ANEXOS 80

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01. Nivel de satisfacción humana de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020. 59

Tabla 02. Nivel de satisfacción oportuna de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020. 61

Tabla 03. Nivel de satisfacción continua de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020. 63

Tabla 04. Nivel de satisfacción segura de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020. 65

Tabla 05. Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de salud 9 de octubre-2020. 67

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se tiene conocimiento de que los servicios de salud cada vez van decayendo más en las atenciones que se brinda en los establecimientos de salud, por lo que va incrementándose un alto índice en los usuarios que acuden a los consultorios en especial de crecimiento y desarrollo (CRED). La demanda de pacientes es alta en relación a la oferta del talento humano existente en dichas áreas. Los porcentajes que son mayores en la atención corresponden a los médicos, odontólogos, obstetras, y enfermeras especialmente en el área de CRED (1).

Así mismo las personas, son los proveedores de la satisfacción y es quizá una debilidad porque los pacientes no están con frecuencia capacitados para diferenciar y certificar entre una buena atención y una mala (2).

La atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, tiene corno objetivo fundamental evaluar en forma integral a los niños, considerando ante todo que se trata de un ser biopsicosocial. También supone considerar las particularidades inherentes a cada etapa del desarrollo y la estimulación temprana para lograr niños sanos y felices (3).

Por lo tanto, es de vital importancia que un niño tenga todas las oportunidades y ventajas para crecer y desarrollarse adecuadamente en un ambiente favorable con factores de riesgo mínimos y que tenga todas las prioridades de su familia, de la comunidad y del gobierno. Para ello, el Ministerio de Salud a través de su direccionalidad crea el control de crecimiento y desarrollo (gratuito y obligatorio) en todo establecimiento de salud que tiene como finalidad contribuir al desarrollo

integral del niño; cuya responsabilidad la asume la enfermera que debe intervenir de manera adecuada y oportuna en el niño; detectando oportunamente riesgos, alteraciones, trastornos o enfermedades. Si la enfermera no hiciera efectivamente su labor resultaría en una baja satisfacción de la madre teniendo como efecto el cumplimiento a los controles de CRED; esto a su vez afectaría el desarrollo del niño ya sea; física, psicológica y social (4).

El propósito e importancia de esta de investigación es utilizar de base para futuras investigaciones que busquen los posibles factores que ocasionarían satisfacciones bajas de las madres con niños menores de 1 año, en la atención de los controles de crecimiento y desarrollo de esta manera contribuir en el fortalecimiento y orientación de actividades de promoción, prevención, sensibilización y gestión que la enfermera del Centro de Salud realice, además adecuando el servicio para una mejor atención, ya que la satisfacción de la madres es el indicador más importante donde se debe cumplir los servicios ofrecidos por la enfermera.

La presente investigación se ha estructurado considerando el Reglamento Interno de Título de Segunda Especialidad del Programa de Segunda Especialidad en Enfermería e Interdisciplinarias, por lo que comprende cuatro capítulos; el capítulo I, compuesto del Planteamiento del problema de investigación: Fundamentación del problema de investigación, justificación, propósito o importancia, formulación del problema de investigación, objetivos. El capítulo II, Marco teórico: Los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos, hipótesis, variables y la operacionalización de las variables. En el capítulo III, Metodología: Ámbito de estudio, población, muestra, nivel, tipo y diseño de

investigación, técnica e instrumento de recolección de datos, plan de tabulación y análisis de datos. En el capítulo IV, Resultados y discusión. Finalmente, las conclusiones, sugerencias y anexo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció como uno de los objetivos para la evaluación de los logros de los sistemas de salud (la satisfacción de las expectativas de los usuarios), centrándose en que la mejora de la atención en salud debe ser reflejada en resultados de salud (5).

Según los informes de la OMS, a pesar de los avances registrados en el sector salud, las mejoras han sido desiguales entre los países. Existen más de 400 mil personas que carecen de servicios esenciales de atención en salud y aquellas que tienen, la atención es demasiado dividido o de escasa calidad (6).

La prestación en la atención de los servicios de salud se considera como uno de los pilares fundamentales, de ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito indispensable, orientado a brindar seguridad a los pacientes satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios (7).

El personal de enfermería se preocupa por cumplir con sus objetivos, adquiriendo nuevos conocimientos y brindar una atención de mayor calidad a los pacientes, pero la satisfacción es negativa, por tanto, la tecnología, la rutina y la demanda de pacientes, hace que se pierda la perspectiva humana del cuidado del paciente, lo cual puede traer consecuencias en la salud (8).

El Ministerio de Salud, está trabajando para que los pacientes tengan una mejor atención de salud y esta sea de calidad, con ella satisfacer sus perspectivas, pero aun así, la baja prestación de los servicios de salud sigue siendo un obstáculo para enfrentar con éxito la problemática sanitaria (5).

Por consiguiente, la madre desempeña un rol responsable y decisivo durante el crecimiento y desarrollo del niño, es ella quien está presente durante todo el proceso. Visualiza, compara y comprueba durante su vida diaria, los cambios biopsicosociales de su niño; reconociendo la necesidad de un control para corroborar que el crecimiento y desarrollo sea adecuado (9).

Un estudio realizado en Lima, sobre la satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, refirió que una gran parte de las madres entrevistadas se encontraron medianamente satisfechas con un 62%, un 17% de madres se encontraron insatisfechas y el 21% están satisfechas, considerando la labor que realiza la enfermera en la atención de crecimiento y desarrollo (3).

En cuanto la Región de Ucayali, se observa que en la mayoría de establecimientos no cumplen la meta establecida en cuanto al control de crecimiento y desarrollo, lo cual podría deberse a múltiples factores, dentro de los cuales se puede diferenciar la satisfacción que tiene el paciente, las madres en el caso al control de crecimiento y desarrollo, respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería.

En el Centro de Salud 9 de octubre, se observó la ausencia de las madres en el programa de crecimiento y desarrollo, esto conlleva a que aún no toman importancia o tal vez no reciben una adecuada atención. Cabe resaltar que las enfermeras atienden de manera rutinaria a los niños que acuden al programa de crecimiento y desarrollo y que las madres no están satisfechas durante la atención recibida.

Por ello, permitió determinar la satisfacción de las madres en la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año.

1.2. Justificación

Una buena atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo promoverá una alta satisfacción en las madres, de esta manera regresarán a realizar el control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 1 año por considerarse a este grupo con más riesgo y vulnerabilidad a sufrir enfermedades.

Las madres que acuden a los establecimientos de salud con el fin de recibir una buena atención han generado una inseguridad en relación a la satisfacción del paciente es por este motivo que se considera pertinente realizar estudios enfocados a esta variable en relación a la satisfacción de las madres en la atención de crecimiento y desarrollo; ya que de esta manera esta ayudará a determinar las fortalezas y debilidades en la atención del servicio.

Ante ello la atención de los servicios de crecimiento y desarrollo está orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante que la labor que desempeña la enfermera dentro del programa de crecimiento y desarrollo este destinado a promover la salud física mental y emocional del niño, prevenir enfermedades prevalentes de la infancia y brindar una atención holística con calidad y calidez.

1.3. Propósito o importancia

El propósito e importancia de esta investigación es utilizar de base para futuras investigaciones que busquen los posibles factores que ocasionarían satisfacciones bajas de las madres con niños menores de 1 año, en la atención de los controles de crecimiento y desarrollo de esta manera contribuir en el fortalecimiento y orientación de actividades de promoción (alimentación, nutrición, higiene, calidad de cuidados físicos y emocionales), prevención, sensibilización y gestión

que la enfermera del Centro de Salud realice, mejorando la atención en el programa de crecimiento y desarrollo, y así lograr el cumplimiento total de estas satisfacciones que las madres tendrán al recibir una atención basada en las necesidades del niño como sujeto de derechos, respetando su maduración neurológica, y en entorno donde se desenvuelve, además adecuando el servicio para una mejor atención, ya que la satisfacción de la madres es el indicador más importante donde se debe cumplir los servicios ofrecidos por la enfermera.

También permitió brindar información válida, actualizada y confiable al Centro de Salud 9 de Octubre sobre la satisfacción de las madres ante la atención holística, integral.

Por consiguiente, fortalecerá a la enfermera del Centro de Salud 9 de Octubre, en la atención del control de crecimiento y desarrollo, ya que al conocer el nivel de satisfacción de la madre del niño menor de un año, sirvió como base científica en la determinación y mejoramiento de la atención en beneficio del paciente, modificando conductas, cambio de actitud, sensibilizándose, aumentando así el desempeño en la atención.

Para este fin es necesario conocer la satisfacción de la madre del niño pues su respuesta contribuirá a mejorar la calidad de atención del programa de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud 9 de Octubre.

1.4. Formulación del problema de investigación

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción humana de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción oportuna de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción continua de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020?

¿Cuál es el nivel de satisfacción segura de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de las madres durante la

atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de salud 9 de octubre-2020.

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de satisfacción humana de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Detallar el nivel de satisfacción oportuna de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Indicar el nivel de satisfacción continua de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Identificar el nivel de satisfacción segura de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Gonzáles D y otros (10), realizaron el trabajo de investigación: Satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud de Sincilejos. Obtuvieron los siguientes resultados: El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad, 65.1% el tiempo de espera como adecuado. Las conclusiones fueron: La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera.

Monteiro FM (11), realizó el estudio: Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar Karol Wojtyla en el año de 2015. Encontraron niveles positivos de

satisfacción usuaria según las dimensiones evaluadas. Respecto a la calificación atribuida a la atención recibida, la mayoría de los entrevistados la consideraron “buena” (63%). Los resultados obtenidos, aunque positivos, sugieren que la evaluación de la satisfacción usuaria debe ser realizada de forma continua y ser considerada como una estrategia que permita conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados, y para poder fortalecer las acciones positivas ya realizadas. Las informaciones recolectadas pueden ser una buena estrategia para optimizar la atención de Control de Salud Infantil de forma sostenida en el tiempo.

Caizabanda GM (12), 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. Sus resultados fueron: El 60% de los cuidadores de los niños(as), se sienten satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido.

2.1.2. A nivel nacional

Carmen VJ. y Sosa KJ (8), realizaron la investigación: Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal.

Tuvieron los siguientes resultados: El 42% tienen un nivel de satisfacción baja, el resto se distribuye en un 32% con satisfacción alta y el 26% con satisfacción media. La distribución de nivel de satisfacción por dimensiones, con respecto a la dimensión humana se observa que el 46% tiene una satisfacción alta y el 16% una satisfacción media. En la dimensión oportuna observamos que el 48% tiene una satisfacción media y un 18% es alta. En la dimensión continua el 48% se muestra con una satisfacción baja y alta. Por último, en la dimensión segura un 46% tiene una satisfacción media y el 18% alta. Concluyeron que: La satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa.

Angulo FM (13), en su investigación: Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018. Obtuvo como resultados: El nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión humana fue medianamente satisfecho en el 96.7%; de igual manera en su dimensión técnico-científico 86.7% y dimensión entorno 96.7%. El nivel de satisfacción global de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo fue

medianamente satisfecho en el 96.7%. Concluyó que: Existe correlación positiva directa entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe, 2018. Es decir que a mayor nivel de satisfacción mayor percepción de la calidad del servicio y viceversa.

Quispe MS (14), en su investigación: Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de salud I – 2 Amantani. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción. En cuanto a la dimensión humana el 61.11% evidencian satisfacción completa, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción. En la dimensión técnica científica el 59.26% satisfacción media, 25.93% satisfacción completa y 14.81% insatisfacción. En la dimensión entorno51.85% de las madres manifiestan satisfacción media, 48.15% satisfacción completa y por último no se registra referentes con insatisfacción. Llegó a la conclusión que: El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I – 2 Amantani, es de satisfacción media.

Ampuero RM. y Mamani S (4), investigaron sobre: Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de atención de enfermería en las madres de niños menores de 5 años C.S. Maritza Campos Díaz-Zamácola. Arequipa 2017. Obtuvieron como resultados: El 94.7% de las madres están altamente satisfechas respecto con la atención que brindan las enfermeras en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Muestra que 77.6% de las madres están altamente satisfechas en cuanto a la dimensión humana y oportuna respecto con la atención que brindan las enfermeras en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el 97.8% de las madres se encuentran altamente satisfechas en la dimensión continua, mientras que su totalidad las madres se encuentran altamente satisfechas en la dimensión segura, esto reflejaría que las actividades desarrolladas por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo las realiza salvaguardando la integridad del niño y evitando al máximo los riesgos. Concluyeron que: La satisfacción de la atención de enfermería en las madres presentan una relación estadística significativa ($P<0.05$); sin embargo, un 28.3 % de madres no cumplen con los controles de crecimiento y desarrollo de sus niños.

Monzón R. y Nuñez J (15), en su investigación: Factores biosocioculturales y nivel de satisfacción materna en la discontinuidad al control de crecimiento y desarrollo preescolar.

Sus resultados fueron que: El 50.8% de madres su nivel de satisfacción es regular, el 34.0% nivel de satisfacción es buena y 15.2% nivel de satisfacción es mala; por lo que la mayoría de las madres no se sienten muy satisfechas con la atención que reciben en el centro de salud al que acuden ya que el 66% corresponde a un nivel de satisfacción de regular a mala. Concluyeron que: Existe relación significativa entre el factor biosociocultural materno: Nivel de conocimiento y el Nivel de satisfacción materna y la discontinuidad al control de crecimiento y desarrollo en el preescolar.

Cueva YM (1), en su investigación: Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017. Obtuvo los siguientes resultados: El 46.3% de los usuarios se encuentran en un nivel regular respecto a la satisfacción, seguido del 31.3% para el nivel malo y con un 22.5% en el nivel bueno de satisfacción. Respecto a la dimensión técnico científica, el 48.8% de los usuarios lo califican como el nivel medio, el 31.3% en baja y 20% en un nivel alto, respecto a la calidad de atención. En cuanto a la dimensión administrativa de la calidad de atención a los usuarios, éstos lo califican como de nivel medio, en un 61.3%, seguido del 31.1% para un nivel bajo y solo el 7.5% perciben de una alta calidad de atención. Respecto a la dimensión

humana, los usuarios del consultorio externo, aprecian la calidad de atención con el nivel medio, el 58.8%, seguido de un considerable porcentaje del 25% lo percibe de bajo y el 16.3% de nivel alto. Concluyó que: Efectivamente existe relación significativa directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los usuarios.

Díaz F (16), realizó la investigación: Satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería en un establecimiento de salud. Mostró siguientes resultados: En la dimensión técnica-científica el 70.7% se encontraba satisfecha, 4% satisfacción baja, en cuanto a la dimensión humana 73.3% están satisfechas, 8% poco satisfechas y en la dimensión entorno 66.75 satisfechas, 6.7% poco satisfechos. Llegó a la conclusión que: La mayoría de madres atendidas se estaban satisfechas con los cuidados de enfermería en CRED, en cuanto a la dimensión humana el profesional de enfermería está dejando de lado lo humanitario.

Cullanco D (3), en su investigación: Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince-Lima 2015. Obtuvo los siguientes resultados: La satisfacción de la madre (62%) sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince es medianamente satisfactoria

resaltando aspectos relevantes de la dimensión humana y técnica. En la dimensión humana, las madres (70%) muestran medianamente satisfacción en relación a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño o niña y su madre. En la dimensión interpersonal, las madres (73%) muestran medianamente satisfacción en relación a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño y niña y su madre. Concluye que: La enfermera da un trato amable y respetuoso mostrando afecto, empatía e información, sintiéndose la mayoría de las madres satisfecha y medianamente satisfecha; en la dimensión técnica resalta la satisfacción de las madres son con la evaluación física del crecimiento y desarrollo, la protección de riesgos que tiene con el niño.

López BM (17), en su investigación: Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima-Perú, 2014. Obtuvo los siguientes resultados: 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) satisfecho. Concluyó que: El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a baja.

Mandizábal S (18), en su investigación: Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros-Chosica 2014. Obtuvo los siguientes resultados: Del 100% (44), 75%(33) tienen satisfacción media, 14%(6) bajo y 11%(5) alto. En la dimensión humana 66%(32) medio, 27%(12) bajo y 9%(4) alto. En la dimensión oportuna 62%(27) tienen medio, 18%(8) bajo y 20%(9) alto. En la dimensión continua 84%(37) medio, 7%(3) bajo y 9%(4) alto y en la dimensión segura 77%(34) medio, 11%(5) bajo y 12%(5) alto. Concluyó que: La mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo de media a bajo referida a que cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre, le explicaron los procedimientos, al final de la consulta le entregó las indicaciones escritas, el tiempo de consulta es adecuado, la decoración es adecuado, y al terminar la consulta

la enfermera se despide; seguido de un mínimo porcentaje significativo que tienen satisfacción alta ya que la enfermera está bien uniformada, responde a sus preguntas o dudas, muestra interés por inasistencia a la consulta de crecimiento y desarrollo y protege al niño de caídas durante la atención.

2.1.3. A nivel local

Panduro KP y otros (19), en su investigación: Satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería e influencia en el cumplimiento del número de controles en la estrategia de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año. Hospital Regional de Pucallpa. Los resultados fueron: La satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería, de un total de 262 (100%) madres, 221 (84.4%) tienen satisfacción alta y 41 (15.6%) refieren sentir una mediana satisfacción. Respecto al cumplimiento de número de controles, 168 (64.1%) madres cumple adecuadamente en el control de su niño y 94 (35.9%) un inadecuado cumplimiento del número de controles. Se llega a la conclusión que la satisfacción de la madre por la atención recibida no influye sobre el cumplimiento de número de controles en la estrategia Crecimiento y Desarrollo del Hospital Regional de Pucallpa. Concluyeron que: El personal de enfermería del Hospital continúe motivando a las madres que llevan periódicamente a sus niños al control de crecimiento y desarrollo para que puedan ser orientados sobre el progreso y

lograr un desarrollo integral de los niños.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción

El Ministerio de Salud define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. Esto proporciona información sobre el éxito de la atención en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Por ello, la medición de la satisfacción debería ser constante, de modo que cotejaríamos la calidad de nuestro servicio brindado y con ello podríamos analizar los resultados e implementar mejoras si los resultados no son positivos (20).

Morales C (21). Rescata como la satisfacción un estado intelectual que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral, en donde diferentes regiones del cerebro reparan su potencial energético y brindan la sensación de plenitud. Por ello la satisfacción, se define como aquel nivel de bienestar o la complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud. Esto indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Así mismo Dugas B (22). Indica que la satisfacción del usuario

es un componente importante en el desempeño del profesional de enfermería, esto también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial de la atención primaria de salud.

La apreciación de la satisfacción por parte de los usuarios es estimada como la iniciación fundamental en el proceso de tomar decisiones cuando tiene que elegirse alguna institución que brinda servicios de salud. De manera que la perspectiva de los usuarios la satisfacción de los usuarios será influyente para el triunfo o derrota de una institución o programas que brinda servicios de salud. A partir de la perspectiva de los usuarios, los cuidados que se les proporciona debe enmarcar las siguientes expectativas de satisfacción: humana, oportuna, continua y segura (10).

Es importante identificar la satisfacción de las madres respecto a la atención que reciben sus hijos por el personal de salud, entre los que destaca el personal de enfermería por ser el responsable del programa de crecimiento y desarrollo. Determinar la satisfacción la madre para mejorar la atención que se proporciona a este grupo específico (2).

2.2.1.1. Satisfacción de las madres en la atención de enfermería del control de crecimiento y

desarrollo

La satisfacción de las madres con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no las expectativas de la madre (23).

El personal de enfermería realiza una gran labor en los diferentes niveles de atención, siguiendo principios científicos y éticos, cuyas intervenciones están ligadas a mantener a las madres satisfechas y así mejorar la calidad de atención. La satisfacción frente a la atención de enfermería es el balance favorable entre lo que la madre espera de los servicios de salud. Por tanto, la satisfacción va a depender en gran parte de la información o perspectivas que sobre la prestación de un servicio. En consecuencia, es una responsabilidad de los servicios el dar participación a las madres tanto para conocer sus necesidades y expectativas como para ver en qué nivel consiguen satisfacerlas (23).

2.2.1.2. Dimensiones de la satisfacción

a. Satisfacción humana

La comprensión del usuario es la clave para una buena atención y es necesario conocerlo. Ello implica la consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él .El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente “, por ello la enfermera debe, saludar a la madre llamar por su nombre al niño, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación de manera clara y sencilla con la madre etc (18).

La enfermera que adopta un enfoque humanista en el ejercicio de enfermería tiene que tener en cuenta la atención personalizada: Cortesía, trato amable, interés, consideración, apropiada comunicación, todo ello abarcado a las madres, en solucionar las dudas y preocupaciones que tengan los cuidadores respecto a la salud del niño (24).

b. Satisfacción oportuna

Consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, de acuerdo a cada

situación sea este del individuo sano o enfermo, familia o comunidad, implica una observación meticulosa de signos y síntomas, una clara conciencia del diagnóstico de enfermería y una rápida e adecuada toma de decisiones. Ello como producto de una buena integración de los conocimientos basados en el método científico, en el cual se proporciona al usuario el cuidado o intervención en el momento más beneficioso (25).

Por tanto, la enfermera debe tener la capacidad de informar de manera clara y sencilla sobre los cuidados del niño, así mismo estar preparada ante cualquier problema que presente para derivarlo a otro especialista (24).

Así la enfermera realizará las siguientes acciones: Control de peso y talla, apropiada evaluación del desarrollo psicomotriz, informa sobre la evaluación de desarrollo, realiza los procedimientos a la hora y fecha exacta, informa sobre el logro del niño, realiza interconsulta, brinda orientación educativa cada vez que la madre lo necesite.

c. Satisfacción continua

Consiste en brindar una atención de forma permanente sin interrupción y debe contestar a los

objetivos trazados para atención, según las necesidades del niño. Esta satisfacción se comprueba cuando la enfermera cita a la madre con su niño para sus próximos controles, explicando la importancia de estos, preocupándose por las faltas al control e indagar las razones de estas faltas al consultorio de crecimiento y desarrollo, así mismo brinda indicaciones y procedimientos que debe seguir la madre ante el desarrollo del niño (24).

d. Satisfacción segura

Los cuidados que brinda la enfermera al individuo, la familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgo, físicos, psicológicos, sociales y morales. Esta satisfacción se refleja cuando el riesgo de una intervención y el de un entorno de cuidados se disminuyen tanto para el usuario como para los otros incluyendo al proveedor de los cuidados. Maslow, refiere que “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones” (25).

Esta característica debe a los siguientes enunciados: Control de crecimiento y desarrollo sin riesgo, breve tiempo de espera al control, tiempo de consulta al

control adecuada, ambiente adecuado en la consulta.

2.2.1.3. Medición de la satisfacción

Evaluar la satisfacción de la madre es un indicador de la calidad de atención recibida. Si este indicador sufre cambios significativos con el tiempo, es posible asumir que la institución está brindando una atención de buena calidad. El resultado de esta evaluación permitirá identificar los errores de atención desde el punto de vista de las y así tomar medidas para su corrección (18).

La evaluación de satisfacción de la madre, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado, y en la percepción de satisfacción de la madre; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial (23).

La medición de la satisfacción, se puede dividir en tres valores (2):

Satisfacción alta: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.

Satisfacción media: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente o moderadamente.

Satisfacción baja: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas o no estén satisfechas en su totalidad.

Por ello, la medición de la satisfacción debería ser constante, de modo que hubiese contrastación en la atención de enfermería brindado y con ello se analizaría los resultados e implementar mejoras si los resultados no son positivos (20).

2.2.1.4. Atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo

El programa de control de crecimiento y desarrollo, se encarga de promover la salud física, psicológica, social del niño, así como prevenir enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, que tiene como base una atención integral considerando al niño como un ser biopsicosocial esto se refleja en el paquete de servicios básicos de atención integral del niño, que corresponde programa de crecimiento y desarrollo (25).

a. Control de crecimiento y desarrollo

Conjunto de actividades constantes y sistemáticas desarrolladas por el profesional de enfermería con el objetivo de vigilar de manera apropiada y oportuna el

crecimiento y desarrollo del niño y la niña; detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, enfermedades, así facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades (26).

Durante el control de crecimiento y desarrollo se identifican los diferentes factores de riesgo que pudieran influir o afectar el óptimo crecimiento y desarrollo del niño o niña (27).

La primera evaluación se realiza al recién nacido, integrando y reevaluando los factores identificados durante el control prenatal; en los controles siguientes se revalúa la situación de riesgo detectando en los controles anteriores (27).

Todo control del crecimiento y desarrollo debe ser acompañado por una consejería según sea el caso. Para brindar la consejería a las madres, padres o cuidadores de las niñas y niños que están creciendo bien o que presentan problemas en su crecimiento y/o desarrollo, la enfermera debe tener en consideración: Escuchar a la madre para saber más sobre ella y sus preocupaciones; establecer un diálogo respetuoso y conducido; prestar atención y expresar gestos que

muestran como asentir y expresar algunas afirmaciones; mostrar empatía, es decir tener la capacidad de estar en el lugar del el otro, de imaginar lo que siente para comprenderlo, para que el otro se sienta cómodo y comprendido; evitar el uso de diminutivos, y aludiendo al nombre de su madre. Crear un ambiente de confianza y ofrecer apoyo; reconocer y elogiar lo que las madres hacen bien; evitar palabras que suenen como juicios de valor; tomar en cuenta lo que las personas piensan y sienten dadas sus costumbres y prácticas culturales; proporcionar información pertinente en un lenguaje sencillo y entonación adecuada; hacer sugerencias, evitar dar órdenes; ofrecer ayuda práctica (27).

El responsable del seguimiento del control de crecimiento y desarrollo de las niñas y niños, es la enfermera y deberá desarrollar estrategias que aseguren la atención. Para el seguimiento se utiliza un sistema de citas programadas. La frecuencia de citas se incrementará cuando se identifiquen riesgos o problemas en la niña o niño (27).

b. Periodicidad del control de crecimiento y desarrollo de la niña y niño

Todo recién nacido recibirá 4 controles: a las 48 horas del alta y posteriormente un control cada semana (27).

Niña y niño, menor de 1 año, recibirá 11 controles de acuerdo al esquema con un intervalo mínimo de 30 días (27).

Niña y niño, de 1 año, recibirá sus 6 controles de acuerdo al esquema (27).

Niña y niño, entre 2 años hasta 4 años 11 meses 29 días, recibirá sus 4 controles anuales (27).

El control de crecimiento y desarrollo se realiza en el establecimiento de alud y el tiempo promedio utilizado para el control es de 45 minutos (27).

c. Crecimiento

Es un proceso que está asociado a factores socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide mediante medidas antropométricas: peso, perímetro cefálico, etc. (26).

El crecimiento del niño y de la niña considerando la

tendencia y velocidad del proceso se clasifican en:

Crecimiento adecuado: Condición en la niña o niño que evidencia ganancia de peso e incremento de longitud o talla de acuerdo a los rangos de normalidad esperados para su edad (27).

Crecimiento inadecuado: Condición en la niña o niño que evidencia la no ganancia o ganancia mínima de longitud o talla y en el caso del peso incluye pérdida o ganancia mínima o excesiva (27).

d. Desarrollo

Es el proceso dinámico por el cual los seres vivos adquieren una mayor capacidad funcional de sus sistemas ante fenómenos de maduración, de diferenciación e integración de funciones, en aspectos como biológico, psicológico, cognitivo, sexual, ecológico, cultural, ambiental, ético y social (26).

Para la evaluación del desarrollo de la niña y el niño se usa las siguientes escalas:

La escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP): Evalúa las áreas de lenguaje, social, coordinación y motora (27).

El test de evaluación psicomotriz (TEPSI): Mide el rendimiento de la niña y el niño de 2 a 5 años en tres áreas, en la coordinación, lenguaje y motricidad (27).

El test peruano de evaluación del desarrollo del niño (TPED), es una simplificación de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor y el test de evaluación psicomotriz (27).

2.2.1.5. Teoría de enfermería relacionada al estudio

Teoría de Hildegard Peplau

Para Peplau la salud constó de condiciones interpersonales y psicológicas que interactúan y es promovida a través del proceso interpersonal, basa su modelo en la enfermería psicodinámica definiéndola como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La esencia de la teoría de Peplau es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. Describe cuatro fases en la relación entre enfermera y paciente: Orientación, identificación, explotación y resolución (28).

En la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad percibida y busca ayuda profesional. La enfermera, en colaboración con el paciente y con todos los miembros del equipo profesional, se ocupa de recoger información, de reforzar y esclarecer lo que otras personas han comunicado al paciente y de identificar problemas. En la fase de identificación el paciente comienza a responder en forma selectiva a las personas que parecen ofrecerle la ayuda necesaria. En este momento, el enfermo puede explorar y expresar los sentimientos relacionados con su percepción del problema, y las observaciones de la enfermera pueden servir para aclarar las expectativas del paciente respecto a la enfermera.

En la fase de aprovechamiento o explotación el paciente intenta sacar el mayor beneficio posible de lo que se ofrece a través de la relación enfermera-paciente. En la fase de resolución el personal de enfermería resuelve las necesidades de dependencia del paciente y la creación de relaciones de apoyo (29).

2.3. Definición de términos básicos

Atención: Es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos

perceptibles.

Centro de salud: Es un establecimiento destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región.

Crecimiento: Aumento imperceptible y gradual del tamaño del organismo de un ser vivo hasta alcanzar la madurez.

Desarrollo: como cambios en las estructuras físicas y neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas.

Enfermería: Es una profesión que comprende la atención, cuidado autónomo y colaboración de la salud del ser humano. Los enfermeros se dedican, a grandes rasgos, a tratar los problemas de salud potenciales o reales que presenta una persona.

Satisfacción: Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de variables

2.4.1. Hipótesis

No ameritan formular hipótesis por ser una investigación descriptiva, el cual recogió información de manera independiente sobre la variable a la que se refieren y no se

relacionó dicha variable (30).

2.4.2. Variables

Satisfacción de la madre.

2.4.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipo de variable	Nivel de medición	Valor final de la variable
Nivel de satisfacción de la madre	Grado en que el servicio de salud satisface sus necesidades, depende de la resolución de sus problemas, resultado de la atención según sus experiencias, trato personal que recibieron, del grado de oportunidad y amabilidad que brinda el servicio.	Humana	.Respeto. .Cortesía. .Trato amable. .Interés. .Consideración. .Apropiada comunicación.	Cualitativo	Ordinal	Alta = 10-12ptos Media= 5-9ptos Baja =0-4ptos
		Oportuna	.Control de peso y talla. .Apropiada evaluación del desarrollo psicomotriz. .Informa sobre la evaluación de desarrollo. .Realiza los procedimientos a la hora y fecha exacta. .Informa sobre el logro del niño. .Realiza interconsulta. .Brinda orientación educativo.	Cualitativo	Ordinal	Alta = 16-22ptos Media= 8-15ptos Baja =0-7ptos
		Continua	.Brinda las citas al mes siguiente. .Está pendiente de las faltas al control. .Orienta a que cumpla con la asistencia al control. .Brinda indicaciones y procedimientos.	Cualitativo	Ordinal	Alta = 5-6ptos Media= 3-4ptos Baja =0-2ptos

		Segura	.Control de crecimiento y desarrollo sin riesgo. .Breve tiempo de espera al control. .Tiempo de consulta al control adecuada. .Ambiente adecuado en la consulta.	Cualitativo	Ordinal	Alta = 12-16ptos Media= 6-11ptos Baja =0-5ptos

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio

La investigación se desarrolló en el Centro de Salud 9 de Octubre de la Red de Coronel Portillo, del Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali.

3.2. Población

La población estuvo constituida por 423 madres con niños menores de un año de edad que acuden al Centro de Salud 9 de Octubre.

3.3. Muestra

Para la selección de la muestra se utilizó el método no probabilístico por conveniencia, porque la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación y estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales se tiene acceso (30).

La obtención de la muestra fue de 201 madres con niños menores de un año; el cual se empleó la fórmula estadística de población finita (30).

Donde:

N: Tamaño de la población (423)

Z: Nivel de confianza (1.96)

E: Máximo error permitido (0.05)

p: Proporción de la población a medir y que tiene característica de Interés (0.5)

q: Proporción de la población que no tiene característica De interés (0.5)

n: Tamaño de muestra, es el dato que se quiere obtener

$$n = \frac{N . Z^2 . p . q}{E^2(N-1) + Z^2 . p . q}$$

$$n = \frac{(423)\,(1.96)^2\,(0.5)\,(0.5)}{(0.05)^2\,(423-1) + (1.96)^2\,(0.5)\,(0.5)}$$

$$n = \frac{406.23}{1.06 + 0.96}$$

$$n = \frac{406.23}{2.02}$$

$$n = 201.1$$

$$n = 201$$

Criterios de inclusión:

- Madres que residen en la jurisdicción del Centro de Salud 9 de octubre por un tiempo mayor de un año.
- Madres de niños menores de un año que acuden al programa de control del crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 9 de Octubre.
- Madres de niños menores de un año que hayan sido atendidos por lo menos en sus 2 últimos controles en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 9 de Octubre.
- Madres que acepten voluntariamente participar en el estudio de investigación.
- Madres que no presenten discapacidades mentales.
- Madres con buena comunicación y orientadas en tiempo, espacio y persona.

Criterio de exclusión:

- Otros familiares del niño que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo por ausencia de la madre.
- Madres menores de 18 años.

3.4. Nivel y tipo de estudio

El estudio respondió al nivel descriptivo, porque describe un conjunto de fenómenos, identificando sus propiedades o variables más importantes, es decir parten de un cuerpo de conocimiento previo ya que explica la forma en que se distribuirá la variable de interés en el grupo seleccionado (30).

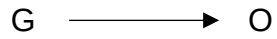
De tipo prospectivo, ya que los datos se formaron luego de iniciado el proceso de investigación (30).

Transversal, porque la medición de la variable fue en un solo momento (30).

3.5. Diseño de investigación

La investigación respondió a un diseño no experimental por que las variables serán estudiadas en su contexto natural, sin modificar la variable intencionalmente (30).

Respondió el siguiente esquema:



G.- Representa el grupo de sujetos en muestra: madres con niños menores de un año.

O.- Representa la variable: satisfacción de las madres.

3.6. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos se manejó la técnica de la encuesta, de esta forma se obtuvo la información necesaria para el estudio de investigación.

Se usó como instrumento un cuestionario donde se consideró lo siguiente: Título, presentación, datos generales y el contenido

propiamente dicho.

El cuestionario fue de tipo escala Likert que constará de 28 preguntas con 3 alternativas de respuesta que serán nunca (0 puntos), a veces (1 punto) y siempre (2 puntos) (VER ANEXO 1).

Para obtener la puntuación de satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, se detalló lo siguiente:

Cuadro 1. Puntuación de la variable de satisfacción de la madre.

Nivel de satisfacción	Puntuaje
Alta	38 – 56
Media	19 – 37
Baja	0 – 18

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 2. Puntuación de satisfacción por dimensiones.

Dimensión	Nivel de satisfacción	Puntuaje
Humana	Alta	10 - 12
	Media	5 – 9
	Baja	0 - 4
Oportuna	Alta	16 – 22
	Media	8 – 15
	Baja	0 - 7
Continua	Alta	5 – 6
	Media	3 – 4
	Baja	0 - 2
Segura	Alta	12 – 16
	Media	6 – 11
	Baja	0 – 5

Fuente: Elaboración propia.

El instrumento fue adaptado del estudio de Mellardo Huamani Carmen Denisse y fue sometido a juicio de expertos, conformado por 5 profesionales de la salud conocedores de la variable a tratar, quienes darán las observaciones respectivas y de esta manera se realizó la prueba binomial para la validez de contenido (VER ANEXO 5) (30).

Posterior a la validación del instrumento, se realizó la prueba piloto, para ello se solicitó el permiso al Gerente del Centro de Salud de San Fernando para dicha aplicación, el cual se realizó a 40 madres con niños menores de un año (30).

Inmediatamente se determinó la confiabilidad del instrumento, para ello se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach por tener respuestas politómicas lo que se obtuvo 0.838, el instrumento fue confiable para su aplicación definitiva. (VER ANEXO 5) (30).

3.7. Procedimiento de recolección de datos

Para la ejecución de la investigación se realizó los siguientes procedimientos:

Se solicitó autorización para la aplicación del instrumento, mediante un oficio dirigido al Gerente del Centro de Salud 9 de Octubre.

Se realizó la coordinación con la enfermera encargada del programa de crecimiento y desarrollo para establecer el cronograma para la

aplicación del instrumento.

Se consideró a las madres con niños de menores de un año de edad que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

Se informó a las madres a cerca de los objetivos de la investigación y de la importancia en la atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo para su niño.

Se solicitó a la madre la participación y aceptación voluntaria en la investigación, mediante la firma de su consentimiento informado, previo a esto se le explicará que será anónima y confidencial. (VER ANEXO 2).

La aplicación del instrumento se realizó durante el mes de mayo y junio del 2021 los días lunes, miércoles y viernes por las mañanas, hasta completar con la muestra esperada y tuvo una duración aproximado de 15 minutos por madre de familia.

Terminado la aplicación del instrumento se agradeció a las enfermeras que laboran en el programa de crecimiento y desarrollo y al Gerente del Centro de Salud 9 de Octubre, por la oportunidad dada para la culminación de la aplicación del instrumento de investigación.

3.8. Plan de tabulación

Los datos obtenidos fueron elaborados en el programa Excel 2013, ingresados y codificados a través del paquete estadístico SPSS versión 26.

3.9. Tratamiento estadístico y análisis de datos

En el tratamiento estadístico de los datos se utilizó la estadística descriptiva de forma absoluta y se analizó a través de frecuencias e porcentajes, esta información se presentará en tablas estadísticas, el cual se realizó en el programa Excel 2013 (30).

Finalmente, la discusión se realizó estableciendo la comparación con los resultados obtenidos por otros investigadores.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 01. Nivel de satisfacción humana de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Nivel	N°	%
Alta	130	64.7
Media	69	34.3
Baja	02	1.0
Total	201	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del CS 9 de Octubre-2020.

La tabla 01 presenta el nivel de satisfacción humana de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre. De 201 madres entrevistadas se observa: el 64.7% de madres presentan nivel de satisfacción humana alta, el 34.3% tienen un nivel de satisfacción humana media y el 1.0% tienen un nivel de satisfacción humana baja. Estos resultados reflejan un predominio de madres que tienen satisfacción humana alta, y la mayoría de ellas están satisfechas con la atención del menor de un año en el control

de crecimiento y desarrollo, por lo que la enfermera le saluda, al niño le llama por su nombre, lo atiende con respeto, cortesía y paciencia, respeta sus creencias y cuando termina la atención se despide.

Comparando con Quispe MS (14), identificó que en la dimensión humana el 61.11% tienen satisfacción alta, 31.48% satisfacción media y 7.41% insatisfacción; comparando con los resultados de esta investigación, tienen un similar puntaje.

Carmen VJ. y Sosa KJ (8), evidenciaron que en la dimensión humana el 46% tiene una satisfacción alta y el 16% una satisfacción media, Ampuero RM. y Mamani S (4). Muestran que 77.6% de las madres están altamente satisfechas en cuanto a la dimensión humana, Díaz F (16), encontró que en la dimensión humana el 73.3% están satisfechas, 8% poco satisfechas.

Por su parte Angulo FM (13). Mostró que el nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión humana fue medianamente satisfecho en el 96.7%, seguido por Cullanco D (3), quien mostró que, en la dimensión humana el 70% de las madres tienen satisfacción media, Mandizábal S (18), identificó que en la dimensión humana el 66% satisfacción media, 27% satisfacción baja y 9% satisfacción alta, así mismo Cueva YM (1), respecto a la dimensión humana, indicó que el 58.8% de satisfacción está en el nivel medio, seguido de un considerable porcentaje del 25% lo percibe de bajo y el 16.3% de nivel alto, finalmente López BM (17). Obtuvo en la dimensión humana, que el 55% de las madres están medianamente satisfecha, 25% satisfechas y 20% insatisfechas.

Tabla 02. Nivel de satisfacción oportuna de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Nivel	N°	%
Alta	126	62.7
Media	72	35.8
Baja	03	1.5
Total	201	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del CS 9 de Octubre-2020.

La tabla 02 presenta el nivel de satisfacción oportuna de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre. De 201 madres entrevistadas se observa: el 62.7% de madres presentan nivel de satisfacción oportuna alta, el 35.8% tienen un nivel de satisfacción oportuna media y el 1.5% tienen un nivel de satisfacción oportuna baja. Estos resultados reflejan un predominio de madres que tienen satisfacción oportuna alta, y la mayoría de ellas están satisfechas con la atención del menor de un año en el control de crecimiento y desarrollo, por lo que la enfermera realiza el control de peso y talla, le explica sobre el progreso en relación del peso y la talla, realiza la evaluación física al menor, hace la interconsulta médica si se ha detectado algún problema en el menor, se interesa de la alimentación del menor y orienta sobre que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.

En comparación con los resultados de otras investigaciones, Ampuero RM. y Mamani S (4). Quienes mostraron que 77.6% de las madres están altamente satisfechas en cuanto a la dimensión oportuna respecto con la atención que brindan las enfermeras en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Estos resultados son similares a la presente investigación, ya que los porcentajes obtenidos indican una elevada satisfacción en cuanto a la dimensión oportuna.

Por su parte Mandizábal S (18), encontró en la dimensión oportuna que el 62% de las madres tienen satisfacción media, 18% baja y 20% alto, así mismo Carmen VJ. y Sosa KJ (8), encontraron en la dimensión oportuna que el 48% tiene una satisfacción media y un 18% es alta.

Tabla 03. Nivel de satisfacción continua de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Nivel	N°	%
Alta	131	65.2
Media	68	33.8
Baja	02	1.0
Total	201	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del CS 9 de Octubre-2020.

La tabla 03 presenta el nivel de satisfacción continua de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre. De 201 madres entrevistadas se observa: el 65.2% de madres presentan nivel de satisfacción continua alta, el 33.8% tienen un nivel de satisfacción continua media y el 1.0% tienen un nivel de satisfacción continua baja. Estos resultados reflejan un predominio de madres que tienen satisfacción continua alta, y la mayoría de ellas están satisfechas con la atención del menor de un año en el control de crecimiento y desarrollo, por lo que la enfermera muestra interés por saber si alguna vez faltan a la cita de CRED, al final de la atención le entregó indicaciones escritas y la cita para el siguiente mes.

Comparando con Ampuero RM. y Mamani S (4), identificaron que el 97.8% de las madres se encuentran altamente satisfechas en la dimensión continua, este resultado es comparativo con la presente investigación en

cuanto al porcentaje alto de satisfacción que se obtuvo.

Así mismo Carmen VJ. y Sosa KJ (8), encontraron que en la dimensión continua el 48% las madres se muestran con una satisfacción baja y alta, finalmente Mandizábal S (18), encontró que en la dimensión continua el 84%con satisfacción media, el 7% satisfacción baja y el 9% satisfacción alta.

Tabla 04. Nivel de satisfacción segura de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Nivel	N°	%
Alta	119	59.2
Media	81	40.3
Baja	01	0.5
Total	201	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del CS 9 de Octubre-2020.

La tabla 04 presenta el nivel de satisfacción segura de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre. De 201 madres entrevistadas se observa: el 59.2% de madres presentan nivel de satisfacción segura alta, el 40.3% tienen un nivel de satisfacción segura media y el 0.5% tienen un nivel de satisfacción segura baja. Estos resultados reflejan un predominio de madres que tienen satisfacción continua alta y la mayoría de ellas están satisfechas con la atención del menor de un año en el control de crecimiento y desarrollo, por lo que la enfermera mantiene limpio, ordenado y decorado su consultorio, durante la atención cierra la puerta, durante el examen físico al menor no le deja expuesto por mucho tiempo, está atenta a caídas que puede tener el menor durante la atención.

En comparación con los resultados de otras investigaciones, Ampuero RM. y Mamani S (4), encontraron que en su totalidad (100%) las madres se

encuentran altamente satisfechas en la dimensión segura, a diferencia de la presente investigación que sólo el 59.2% de las madres tienen satisfacción segura alta.

Por lo que Mandizábal S (18), encontró que en la dimensión segura el 77% satisfacción media, el 11% satisfacción baja y el 12% satisfacción alta, así mismo Carmen VJ. y Sosa KJ (8), identificó en la dimensión segura un 46% tiene una satisfacción media y el 18% alta.

Estos resultados reflejan que la atención que brinda la enfermera en el control de crecimiento y desarrollo las realiza salvaguardando la integridad del niño y evitando al máximo los riesgos.

Tabla 05. Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de salud 9 de octubre-2020.

Nivel	N°	%
Alta	157	78.1
Media	43	21.4
Baja	01	0.5
Total	201	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del CS 9 de Octubre-2020.

La tabla 05 presenta el nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre. De 201 madres entrevistadas se observa: el 78.1% de madres presentan nivel de satisfacción alta, el 21.4% tienen un nivel de satisfacción media y el 0.5% tienen un nivel de satisfacción baja. Estos resultados reflejan un predominio de madres que tienen satisfacción continua alta, y la mayoría de ellas están satisfechas con la atención del menor de un año en el control de crecimiento y desarrollo.

En comparación con los resultados de otras investigaciones, Ampuero RM. y Mamani S (4), obtuvieron como resultados que el 94.7% de las madres están altamente satisfechas respecto con la atención que brindan las enfermeras en el control de crecimiento y desarrollo, Panduro KP, y otros (19), encontraron que el 84.4% de las madres tienen satisfacción alta y un

15.6% refieren sentir una mediana satisfacción y Caizabanda GM (12), encontró que el 60% de las madres se sienten satisfechas con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido. Estos resultados se comparan con la presente investigación en cuanto a alto porcentaje de satisfacción que tienen las madres con respecto a la atención brindada en el control de crecimiento y desarrollo.

Por su parte Angulo FM (13), encontró que el nivel de satisfacción global de las madres, respecto a la calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo fue medianamente satisfecho en el 96.7%, mientras que Mandizábal S (18), obtuvo que el 75% tienen satisfacción media, 14% bajo y 11% alto, Cullanco D (3), indicó que el 62% de las madres tienen satisfacción media y López BM (17), en una investigación obtuvo que el 61% de las madres están medianamente satisfecha, 22% insatisfecha y 17% satisfecha.

Monzón R. y Nuñez J (15), mostraron que el 50.8% de madres su nivel de satisfacción es regular, el 34.0% nivel de satisfacción es buena y 15.2% nivel de satisfacción es mala, así mismo Cueva YM (1) obtuvo que el 46.3% de las madres se encuentran en un nivel regular respecto a la satisfacción, seguido del 31.3% para el nivel malo y con un 22.5% en el nivel bueno de satisfacción, parecido resultado con Quispe MS (14), quien mostró que el 48.15% de las madres presentan satisfacción media, 44.44% satisfacción completa y finalmente solo un 7.41% insatisfacción.

Por el contrario, Carmen VJ. y Sosa KJ (8), tuvieron los siguientes resultados: El 42% tienen un nivel de satisfacción baja, el resto se distribuye en un 32% con satisfacción alta y el 26% con satisfacción media.

Por consiguiente la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción sobre la atención que brinda la enfermera en el control de crecimiento y desarrollo de alta a media referida a que cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre, le explicaron los procedimientos, al final de la consulta le entregó las indicaciones escritas, el tiempo de consulta es adecuado, la decoración es adecuado, y al terminar la consulta la enfermera se despide; seguido de un mínimo porcentaje significativo que tienen satisfacción alta ya que la enfermera está bien uniformada, responde a sus preguntas o dudas, muestra interés por inasistencia a la consulta de crecimiento y desarrollo y protege al niño de caídas durante la atención.

CONCLUSIONES

Las conclusiones derivadas del presente estudio respecto a la satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre – 2020 son:

A nivel global, el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería es alta en mayor porcentaje en las cuatro dimensiones: Humana, oportuna, continua y segura.

Con respecto a la dimensión humana:

- La mayoría de las madres manifiestan alto nivel de satisfacción humana, como respuesta a la atención brindada por el profesional de enfermería; sin embargo, un mínimo de madres expresó nivel bajo y medio de satisfacción específicamente cuando respondieron sobre “Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía”.

Con respecto a la dimensión oportuna:

- La mayoría de las madres manifiestan alto nivel de satisfacción oportuna, resultado que indica una respuesta a la atención oportuna brindada por el profesional de enfermería; sin embargo, un mínimo de madres expresó nivel bajo y medio de satisfacción específicamente cuando respondieron sobre “La enfermera realizó la evaluación física”.

Con respecto a la dimensión continua:

- La mayoría manifestaron alto nivel de satisfacción continua, resultado que indica que el profesional de enfermería es continuo en la programación del control de crecimiento y desarrollo; sin embargo, un mínimo de madres expresó nivel bajo y medio de satisfacción específicamente cuando respondieron sobre “La enfermera muestra interés por saber sobre su falta al programa de crecimiento y desarrollo”.

Con respecto a la dimensión segura:

- La mayoría manifestaron alto nivel de satisfacción segura, resultado que indica que el profesional de enfermería protege al niño de caídas durante la atención; sin embargo, la minoría de madres expresó nivel medio de satisfacción específicamente cuando respondieron sobre “Considera que el tiempo de espera no es prolongado”.

SUGERENCIAS

Se sugiere al profesional de enfermería del Centro de Salud 9 de Octubre, lo siguiente:

En la dimensión humana:

- Fortalecer las acciones de interacción y comunicación con las madres, de tal manera que contribuya al mejoramiento de la atención brindada a las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, ya que influye en el trato amable y cordial a la madre.

En la dimensión oportuna:

- Fortalecer la confianza y motivación de parte del profesional de enfermería del programa de crecimiento y desarrollo hacia las madres, de tal forma que existe un compromiso de acudir oportunamente al control de crecimiento y desarrollo de sus hijos menores de un año.

En la dimensión continua:

- Brindar una atención de forma permanente, consecutiva y sin interrupción ante las necesidades que requiera el niño.

En la dimensión segura:

- Desarrollar estrategias orientadas a fortalecer la seguridad entre las madres y el niño durante la atención brindada en el control.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cueva YM. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero-julio de 2017. Tesis magistral. Ancash: Universidad César Vallejo, Ciencias Médicas; 2017. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29617.

2. Donabedian A. Garantía de la calidad y la atención médica, enfoques para la evaluación. México: Instituto en Salud Pública, Salud Pública; 1990.

3. Cullanco D. Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince-Lima 2015. Tesis especializacion. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ciencias Médicas; 2015. http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4908/Cullanco_Quiroz_Delia_2015.pdf.

4. Ampuero RM, Mamani S. Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfaccion de atención de enfermería en las madres de niños menores de 5 años C.S. Maritza Campos Díaz-Zamácola.Arequipa 2017. Tesis pre grado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Ciencias de la Salud; 2017. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5509.

5. Ministerio de Salud. Documento técnico política nacional de calidad. R.M. N° 727-2009/MINSA. Lima:; 2009. http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf.

6. Organización Mundial de la Salud. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona. Ginebra:; 2015. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138_37-sp.pdf?ua=1.

7. Huamán AM. Satisfacción del usuario de los servicios de salud. ; 2015. http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz3tCltxrll.

8. Carmen VJ, Sosa KJ. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Tesis pegrado. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Ciencias de la Salud; 2018. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

9. Whaley L. Tratado de Enfermería Pediátrica Limusa , editor. México D.F; 1995.

10. Gonzáles D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Tesis pregrado. Colombia: Universidad de Sucre, Ciencias de la Salud; 2017. http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626.

11. Monteiro FM. Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar en el año de 2015. Tesis magistral. Chile: Universidad de Chile; 2015. http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf?sequence=1.

12. Caizabanda GM. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría. Tesis pregrado. Ecuador:, Ciencias de la Salud; 2014. http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20L ema,%20Gladys%20Marisol.pdf.

13. Angulo FM. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018. Tesis magistral. Trujillo: Universidad César Vallejo, Ciencias Médicas; 2018. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

14. Quispe MS. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño-Puesto de Salud I-2 Amantani, Puno 2018. Tesis pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Ciencias de la Salud; 2018. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653.

15. Monzón R, Nuñez J. Factores biosocioculturales y nivel de satisfacción materna en la discontinuidad al control de crecimiento y desarrollo preescolar. Tesis pre grado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Ciencias de la Salud; 2017. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7660/1763%20TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

16. Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado. Tesis pre grado. Madre de Dios: Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios, Ciencias de la Salud; 2016. http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/210.

17. López BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima-Perú, 2014. Tesis especialista. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ciencias de la Salud; 2014. http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317.

18. Mendizábal S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros-Chosica 2014. Tesis especialista. Chosica: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ciencias Médicas; 2014. http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782296?lang=es.

19. Panduro KP, Rodriguez L, Panduro K. Satisfacción de la madre sobre la atención de enfermería e influencia en el cumplimiento del número de controles en la estrategia de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año. Hospital Regional de Pucallpa. Tesis pre grado. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, Ciencias de la Salud; 2013. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3131.

20. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la calidad en salud.RM 519-2007.MINSA. Lima:; 2007. http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf.

21. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Tesis pregrado. Bogotá: Universidad Javeriana; 2009.

22. Dugas B. Tratado de enfermería Practica. Cuarta ed. España: Interamericana; 2001.

23. Duran VM. El cuidado Pilar Fundamental de Enfermería. ; 1999.

24. Mellado CD. Satisfacción de la madre de la atencion brindada por la enfermera en elcomponente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. Tesis pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2689/Mellado_hc.pdf?sequence=1.

25. Callacondo M. Satisfacción de la madres en la atencióm brindada por la enfermera en el componente CRED del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón-Puno-2008. Tesis especialista. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Ciencias de la Salud; 2009. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653.

26. Bocanegra S. Factores asociados a la anemia en lactantes de 6 a 35 meses atendidos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé durante el año 2011. Tesis pregrado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.

27. 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° 537-2017/MINSA. Lima:; 2017.

28. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías en enfermería. Septima ed. España: EdiDe, S.L.; 2011.

29. Cayo M. Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa El Porvenir y San Juan Masías Lima 2016. Tesis pregrado. Lima: Universidad César Vallejo; 2016. http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8391.

30. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Primera ed. México: McGraw-HillI; 2018.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

CUESTIONARIO

Presentación:

Estimada señora, solicito su colaboración para responder el presente cuestionario, que es parte de una investigación denominada: Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo el niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Instrucciones:

El presente cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que solicito a usted responder con la mayor veracidad, marcando con una X los siguientes enunciados.

Datos de la madre:

Edad:…….

Grado de instrucción:……..

Datos del niño(a):

Edad:…….

Fecha de nacimiento:…….

N°	Dimensiones	Puntuaciones		
	Satisfacción humana	**Nunca = 0**	**A veces = 1**	**Siempre = 2**
1	Al ingresar al programa de crecimiento y desarrollo la enfermera la saludó.			
2	Cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño(a) por su nombre.			
3	Durante la atención al niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
4	Durante la atención que brinda la enfermera al niño(a) lo hace con paciencia.			
5	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
6	Al terminar la consulta la enfermera se despide.			
	Satisfacción oportuna	**Nunca = 0**	**A veces = 1**	**Siempre = 2**
7	La enfermera realizó el control del peso y talla.			
8	La enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
9	La enfermera realizó la evaluación física.			
10	Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera realiza la interconsulta medica			
11	La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
12	La enfermera le sonríe y le habla al niño.			
13	La enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
14	Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
15	Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
16	La enfermera le orienta sobre que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.			
17	La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza			

	del niño.			
	Satisfacción contínua	**Nunca = 0**	**A veces = 1**	**Siempre = 2**
18	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta al programa de crecimiento y desarrollo.			
19	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
20	La enfermera la cita para el siguiente mes.			
	Satisfacción segura	**Nunca = 0**	**A veces = 1**	**Siempre = 2**
21	El programa de crecimiento y desarrollo se encontró limpio y ordenado.			
22	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
23	La enfermera durante la atención cierra la puerta.			
24	Durante la atención la enfermera evita las corrientes de aire.			
25	Durante el examen la enfermera no deja expuesto a su niño por mucho tiempo.			
26	Considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
27	Considera que el tiempo de espera no es prolongado.			
28	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

EN ENFERMERIA E INTERDISCIPLINARIAS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: …….. **Hora**: ……

Propósito:

Señora madre de familia, soy la Licenciada en Enfermería…….., egresada de la Escuela de Posgrado en segunda especialidad e interdisciplinaria de la Universidad Nacional de Ucayali y me encuentro realizando la investigación titulada: Nivel de satisfacción de las madres en la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo el niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre-2020.

Elección y firma del consentimiento:

Yo:

……..……

Con DNI Nº ……Declaro que: He sido informada del objetivo de la investigación para el que se solicita mi colaboración. He comprendido la información y la solicitud de colaboración que se me hace.

Se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda aportar, así como de mi identidad. Por todo ello, doy mi consentimiento para participar en dicha investigación.

Firma …… Huella digital

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

1. ¿El instrumento de recolección de datos está orientado al problema de investigación?

   Si ☐ No ☐

   Observaciones:……..

   Sugerencias:……

2. ¿En el instrumento de recolección de datos se aprecia las variables de la investigación?

   Si ☐ No ☐

   Observaciones:……..

   Sugerencias:……

3. ¿Los instrumentos de la recolección de datos facilitaran el logro de los objetivos de la investigación?

   Si ☐ No ☐

   Observaciones:……..

   Sugerencias:……

4. ¿Los instrumentos de recolección de datos se relacionan con la o las variables de estudio?

   Si ☐ No ☐

   Observaciones:……..

   Sugerencias:……

5. ¿El instrumento de recolección de datos presenta la cantidad de ítems apropiados?

   Si ☐ No ☐

Observaciones:……..

Sugerencias:……

6. ¿La redacción del instrumento de recolección de datos es coherente?

Si ☐ No ☐

Observaciones:……..

Sugerencias:……

7. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitara el análisis y procesamiento de los datos?

Si ☐ No ☐

Observaciones:……..

Sugerencias:……

8. ¿En el instrumento de recolección de datos, usted eliminara algún ítem?

Si ☐ No ☐

Observaciones:……..

Sugerencias:……

9. ¿En el instrumento de recolección de datos, usted agregaría algún ítem?

Si ☐ No ☐

Observaciones:……..

Sugerencias:……

10. ¿El diseño del instrumento de recolección de datos será accesible a la población sujeto de estudio?

Si ☐ No ☐

Observaciones:……..

Sugerencias:……

11. ¿La recolección del instrumento de recolección de datos es clara, sencilla y precisa para la investigación?

Si ☐ No ☐

Observaciones:……..

Sugerencias:……

ANEXO 4

PRUEBA BINOMIAL PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

	ENSAYOS					NUMERO DE ÉXITO	
ítems	**juez 1**	**juez 2**	**juez 3**	**juez 4**	**juez 5**	**SUMA**	**p valor**
1	1	1	1	1	1	5	0.03125
2	1	1	1	1	1	5	0.03125
3	1	1	1	1	1	5	0.03125
4	1	1	1	1	1	5	0.03125
5	1	1	1	1	1	5	0.03125
6	1	1	1	1	1	5	0.03125
7	1	1	1	1	1	5	0.03125
8	1	1	0	1	1	4	0.15625
9	1	1	0	1	1	4	0.15625
10	1	1	1	1	1	5	0.03125
11	1	1	1	1	1	5	0.03125

Análisis e interpretación de p valor

Los Ítems 8 y 9 obtienen un p valor >0.05, por lo tanto no hay concordancia entre los jueces, ellos acuerdan que este ítems está observado.

Los Ítems 1,2,3,4,5,6,7,10 y 11 tienen un p valor < 0.05, por lo tanto hay concordancia entre los jueces, ellos acuerdan que estos ítems son claros y entendibles.

Conclusión

Los jueces llegaron a las siguientes conclusiones:

- Del instrumento de recolección de datos, se eliminaría y agregaría alguna pregunta.

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	28