

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES
DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED
C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2023**

TESIS

Presentada por:

Bach. Fany Miriam Yllacutipa Choque

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

TACNA-PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES
DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S.
SAN FRANCISCO TACNA - 2023**

TESIS


Presentada por:

Bach. FANY MIRIAM YLLACUTIPA CHOQUE


Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Aprobada por Unanimitad, ante el siguiente jurado



Dra. Silvia Cristina Quispe Prieto
Presidente



Dra. María del Carmen Silva Cornejo
Miembro



Dra. Ruth Rosario Salinas Lunario
Miembro



Dra. Ingrid María Manrique Tejada
Asesora

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. Ingrid María Manrique Tejada, en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 12252-2023-FACS-UNJBG, de la tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2023. Presentado por la bachiller Fany Miriam Yllacutipa Choque para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 6%

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis está de acuerdo a la SIMILITUD BAJA PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención de título.



Dra. Ingrid María Manrique Tejada

DNI: 29308393

Asesora: Dra Ingrid Maria Manrique Tejada



Bach. Fany Miriam Yllacutipa Choque

DNI: 75587373

Tesista



DEDICATORIA

*Este proyecto de investigación lo dedico a Dios
quién supo guiarme por el buen camino,
enseñándome a enfrentar las adversidades sin
perder nunca la dignidad.*

*A mi familia que me ha apoyado en cada etapa
de mi vida, sus esfuerzos y enterezas para
enfrentar cada desafío; por sus consejos,
enseñanzas, alegrías y amor.*

*A mi Asesora Dra. Ingrid Manrique Tejada por
sus aportes impartidos, sus invaluables
consejos al orientarme para resolver las
dificultades y brindarme la dirección en la
realización del presente trabajo.*

Bach: Fany Miriam Yllacutipa Choque

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias especiales: A esta prestigiosa casa de estudios de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela profesional de Enfermería.

A mi familia, a toda mi familia por estar siempre presente con su apoyo incondicional en el proceso de culminar mi carrera.

A las Enfermeras del Centro de Salud San Francisco; por darme las facilidades del caso para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Bach: Fany Miriam Yllacutipa Choque

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del problema.....	9
1.3. Objetivos.....	9
1.3.1. Objetivo general.....	9
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. Justificación.....	10
1.5. Variable de estudio.....	14
1.6. Operacionalización de las variables.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Base Teórica.....	22
2.2.1. Teoría general	22
2.2.2. Mapa Conceptual.....	25
2.2.3. Variables de estudio.....	26
2.3. Definición conceptual de términos.....	36

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.	Enfoque de la investigación.....	42
3.2.	Tipo de la investigación.....	42
3.3.	Método de Investigación.....	42
3.4.	Población.....	43
	3.4.1. Criterios de inclusión y exclusión.....	43
3.5.	Muestra.....	44
	3.5.1. Tamaño de la muestra.....	44
	3.5.2. Muestreo o selección de la muestra.....	44
3.6.	Unidad de Análisis.....	44
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.8.	Validez y confiabilidad.....	47
3.9.	Procedimiento de recolección de datos.....	49
3.10.	Técnicas de procesamiento y Análisis de datos.....	50
3.11.	Consideraciones Éticas.....	51
	3.11.1. Principio de Autonomía.....	51
	3.11.2. Consentimiento.....	51
	3.11.3. Confidencialidad de los datos.....	52
	3.11.4. Principio de Beneficencia.....	52
	3.11.5. Evaluación de los beneficios del estudio y sus destinatarios.....	53

3.11.6.	Protección de grupos vulnerables.....	53
3.11.7.	Principio de Justicia.....	53
3.11.8.	La selección de seres humanos sin discriminación...	53
3.11.9.	Los beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad.....	54

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS

4.1.	Presentación de resultados en tablas y descripción.....	56
4.2.	Discusión de los Resultados.....	63

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N°1 Características personales de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco, Tacna 2023	56
TABLA N°2 Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el Consultorio de Cred C.S. San Francisco, Tacna 2023	59
TABLA N°3 Nivel de satisfacción según sus dimensiones técnico, científico, humana y entorno de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco, Tacna 2023	61
TABLA N°4 Análisis de ítems del nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el Consultorio de Cred C.S. San Francisco, Tacna 2023	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N°1 Características personales de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco, Tacna 2023	58
GRÁFICO N°2 Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el Consultorio de Cred C.S. San Francisco, Tacna 2023	60
GRÁFICO N°3 Nivel de satisfacción según sus dimensiones técnico, científico, humana y entorno de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco, Tacna 2023	63
GRÁFICO N°4 Análisis de ítems del nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el Consultorio de Cred C.S. San Francisco, Tacna 2023	99

RESUMEN

El estudio tuvo como **Objetivo**, determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023. **Metodología**, El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La muestra en la investigación es de 110 madres de los niños(as) menores de 5 años, la técnica fue el instrumento encuestas de satisfacción del usuario. **Resultados** es alta con un 84,5%, seguidamente un nivel medio en un 15,5% y no se encontró ninguna encuestada que haya percibido una satisfacción de nivel bajo (0.00%). **Conclusión**, se concluye que la satisfacción percibida por las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería es alta (84,5%);

Palabras clave: Nivel de satisfacción, madres, niños, atención del profesional de enfermería.

ABSTRACT

The **objective** of the study was to determine the level of satisfaction of mothers of children under 5 years of age regarding the care of the nursing professional in the CRED C.S. office. San Francisco – Tacna – 2023.

Methodology, The study is quantitative, descriptive, cross-sectional method. The sample in the research is 110 mothers of children under 5 years of age, the technique was the user satisfaction survey instrument.

The **Results** are high at 84.5%, followed by a medium level at 15.5% and no respondents were found who perceived a low level of satisfaction (0.00%). **Conclusion**, the general hypothesis was accepted, which shows that the satisfaction perceived by mothers of children under 5 years of age regarding the care of the nursing professional is high (84.5%);

Keywords: Level of satisfaction, mothers, children, nursing professional care.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario se ha estimado como un indicador básico de calidad de los servicios de salud, que posibilita conocer cómo los servicios de una institución cumplen o superan las expectativas del cliente, produciendo una reacción por la atención recibida del profesional de enfermería en un Centro de Salud, permitiendo mejorar la calidad de atención.

Es muy importante identificar la satisfacción de las madres respecto a la atención que reciben por parte del profesional de enfermería, el determinar la satisfacción permite implementar estrategias para brindar una atención oportuna e incrementar la satisfacción.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Determinar Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención brindada por la enfermera en el consultorio de Crecimiento y desarrollo C.S. San Francisco; pretende producir un informe válido, confiable respecto a puntos fundamentales de la satisfacción del usuario abarcando las diversas dimensiones, con la finalidad de aportar en el progreso de la calidad del servicio por parte de la enfermera y lograr que el paciente sea el más beneficiado.

Esta investigación consta de cinco capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

En el Capítulo I.- Se planteó el problema de la investigación describiéndolo, delimitándolo, formulándolo, definiendo consecuentemente los objetivos que se pretende alcanzar, estableciendo una justificación por la cual se ha

motivado su realización, la identificación de las variables de estudio y operacionalización de la investigación.

En el Capítulo II.- El Marco Teórico, se presentan los antecedentes internacionales, nacionales y regionales de estudios similares o previamente realizados, además de los fundamentos teóricos que sustentan la presente investigación relacionando la teoría propiamente de la carrera profesional de enfermería y se incluyen desarrollo de las variables de estudio y definiciones de términos básicos a emplear necesarios para sustentar los procesos desarrollados.

En el Capítulo III.- Se describió la metodología a seguir, se estableció el enfoque, tipo y método de investigación utilizados, así como de igual manera la población, muestra y muestreo, unidad de análisis, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV.- Se describió los resultados y la discusión de los resultados obtenidos de la investigación presentados en tablas y gráficos obtenidos en frecuencia y porcentajes respectivamente, además de la prueba de hipótesis que es contrastada mediante discusión con diferentes investigaciones.

En el Capítulo V.- Constituye las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos que se plantearon en la investigación

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores para evaluar la calidad de atención en los distintos establecimientos asistenciales, la cual se ve afectada por diversos factores, tales como: El trato del paciente, la falta de recursos humanos y materiales, las necesidades del paciente y la falta de trabajo en equipo, etc.

La práctica de enfermería en el período actual debe basarse en conocimientos, actitudes y habilidades profesionales más amplios para brindar servicios de atención de calidad que satisfagan las necesidades básicas. (1)

La base de la atención es la atención directa al usuario, Ahí es donde se concentra toda la atención y actividad de la enfermera. Por lo tanto, la satisfacción del paciente es extremadamente importante.

Actualmente a nivel mundial, todas las organizaciones de salud fueron creadas para prestar un servicio útil a la sociedad, entregando no solo alta tecnología, sino también un equipo interdisciplinario de profesionales, incluyendo un profesional de enfermería. En el sistema de atención primaria de salud, uno de los campos en los que se desempeña.

El profesional de enfermería es el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Donde centra su trabajo en la atención integral al niño menor

de 5 años, que tiene como objetivo promover su sano crecimiento y desarrollo.

Durante este trabajo las enfermeras mantienen un contacto constante con el niño, su madre y familia, en el proceso los usuarios manifiestan diferentes niveles de satisfacción. En los sistemas de salud, la satisfacción se considera un indicador de calidad del servicio.

A nivel mundial, en los últimos años el problema del inadecuado crecimiento de los menores de cinco años fue disminuyendo, como en los años 2000 y 2016 aquí la prevalencia de este problema se ha reducido del 32,7% al 22,9% y el total de los niños afectados ha disminuido de 198,4 a 154,8 millones, sin embargo, también hay regiones donde prevalece el problema. En el continente asiático aún existen 86,5 millones de niños afectados con el crecimiento retrasado y de todos estos 61,2 millones habitan en la parte meridional. Así mismo, en el continente africano aumentó el número de niños(as) que tienen retraso en el crecimiento de un 50,4 a 59 millones en el periodo 2000 – 2016. (2)

Un estudio realizado en el 2020, en Vietnam, en 340 niños, indicaron que la puntuación media de satisfacción de los padres fue de 3,74 en el hospital provincial y de 3,56 en el nacional. (3)

Un estudio en el 2022, en Australia, una revisión sistemática de 13 estudios, indicaron que los padres que recibieron intervenciones de visitas domiciliarias tenían niveles más altos de satisfacción con la atención que aquellos que recibieron atención de rutina o en un centro. En la investigación consideraron importantes para mejorar la atención por ende la satisfacción del usuario. la relación enfermera-cliente, ser tratado con respeto, empoderamiento y apoyo emocional. (3)

A nivel de Latinoamérica, en Brasil indico que el índice de satisfacción de los padres fue estadísticamente significativo ($p < 0,05$), cuanto menor fue el tiempo de espera mayor fue la satisfacción de los padres. (3)

En Colombia 94,2% de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana expresaron sentirse satisfechos con los servicios. En Chile los padres se encuentran mayormente satisfechos con el cuidado que brinda el profesional de enfermería (63%), a su vez sugieren que la evaluación de la satisfacción debe ser realizada de manera continua, porque permite conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados, para de esta manera poder fortalecer las acciones positivas ya realizadas. (4)

En Perú se han realizado diversos estudios sobre satisfacción del usuario y control de crecimiento y desarrollo del niño sano dentro de ellas, tenemos: “Cumplimiento el control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de Enfermería en las madres de niños menores de 5 años. C.S. Maritza Campos Díaz - Zamácola. Arequipa 2017”, según estos resultados respecto a la satisfacción de la madre, el 94,7% de las madres están altamente satisfechas respecto con la atención que brindan las enfermeras en el consultorio de CRED. (5)

En el 2021 en Lima, se realizó un estudio con 60 padres, donde dichos resultados indicaron que predominó un nivel medio de satisfacción en los padres (46,7%), seguido del nivel alto (45%) y bajo (8,3%). La satisfacción se asoció con los siguientes factores: accesibilidad (48,3%), explicación (43,3%), confort (50%), anticipación (51,7%), confianza (46,7%) y seguimiento y monitoreo (61,7%) del personal de enfermería. (6)

Otro estudio Lima, realizado en 60 padres, los resultados indican que la satisfacción de los padres fue alta (77%), seguido del nivel medio (23%). En cuanto a los factores asociados a la satisfacción, son humana (85%), técnico-científico (80%) y entorno (68%) (16). (3)

Una investigación realizada en Puno-Perú, con una población de 200 madres, los resultados indicaron que el 44,44% presento satisfacción completa, seguido del 48,15% presento satisfacción media y el 7,41% indicaron insatisfacción. Los factores que se asociaron con la satisfacción de las madres 11 fueron: cuidado humanístico (61,11%), técnico-científico (59,26%) y entorno (51,85%). (3)

La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) a nivel nacional, en el primer semestre 2022, el 8,7% de los menores de 36 meses tuvieron Controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED) completos para su edad. En el área urbana fue 5,9% y en el área rural 16,9%. (7).

Un dato importante como parte de la actividad a realizar en la atención del niño sano, es la nutrición, se observa que hay una tendencia hacia la disminución del nivel de la desnutrición crónica en el país, pasando de 13,1% en el año 2016 a 11,6% en primer semestre 2022. La anemia por déficit de hierro en niños y niñas afecta en un 40,9%. Lo cual indica que las madres acuden al control de crecimiento y desarrollo, pero, no cumplen con los cuidados brindados por el Profesional de Enfermería o no perciben la información correcta por parte del profesional. (7).

En Tacna Según informe de (ENDES) 2022 el control crecimiento y desarrollo en el año 2020 fueron de 60,1%, en el 2021 fueron de un 61,8%. (7).

Según estadística de nivel regional 2019 en el departamento Tacna, la desnutrición crónica afectó al 2,4% de niñas y niños menores de cinco años de edad; menor si se compara con el año 2014. El 6,4% de niñas y niños menores de cinco años de edad, residentes en el área rural del departamento de Tacna tienen desnutrición crónica y en menor proporción a niñas y niños del área urbana (2,0%). la anemia afectó a 32,7% de niñas y niños de 6 a 35 meses de edad. 8,8 puntos porcentuales menos si se compara con el año 2014. (8)

Respecto a suplemento de hierro el 34,1% de niñas y niños de 6 a 35 meses de edad lo consumieron. (8) Se evidencia un alto porcentaje de abandono respecto al programa de suplementación, por ende, es importante fortalecer el seguimiento y la supervisión por parte de los profesionales de enfermería. Fomentar desde la primera consulta de control de niño sano, que la madre pueda absolver toda consulta e inquietud en temas de salud mediante sesiones demostrativas, educativas, sesiones de estimulación temprana, consejerías nutricionales, y enfatizar en asistir a todo el control según la edad de su niño.

Hay diversos elementos vinculados con la realización del control de niño sano en menores de doce meses de edad que cambian de acuerdo a la región. Una de las esenciales dificultades identificadas son las diversas obligaciones que debe cumplir el profesional de enfermería que trabaja en esta estrategia. Por lo tanto, pierde oportunidades de realizar el control al niño; de tal modo que es necesario garantizarse la asignación idónea de profesionales en el excelente trato que se debe brindar a los usuarios

Actualmente los profesionales en general y no solo de enfermería están frente a una sociedad informada y exigente con los servicios sanitarios, la atención se debe basar en responder a las necesidades de

autocuidado y gestión propia de la salud, cada profesional debe tener una capacidad de juicio crítico, conocimiento y habilidades que aporten en valor en el objetivo de brindar una atención de calidad a los usuarios.

Lograr una buena atención de calidad, garantiza más el control periódico y secuencial de cada niño, así mantener dentro de los límites de normalidad y disminuir el riesgo de enfermedad.

Los primeros años de vida es un periodo vital y fundamental en la vida de cada persona, es una etapa donde los niños y niñas desarrollan al máximo sus capacidades físicas, mentales, afectivas y sociales. El poder lograrlo favorecerá a que los menores tengan habilidades para desempeñarse mejor en el aspecto académico, ocupacional y en el hogar.

El estudio se origina a raíz de las experiencias obtenidas y realidades observadas durante las prácticas pre profesionales realizadas en el C.S.San Francisco, donde mensualmente se atiende un aproximado de 200 a 300 madres, muchas de ellas que acudían a dicho establecimiento por la atención de sus niños en el área de CRED, referían: “la enfermera no tiene un buen trato ni conmigo ni con mi niño”, “la enfermera no me explica cuando evalúa a mi niño”, “solo acudo por peso y talla”, “la enfermera me atiende apurada o está hablando por celular”, “después de las vacunas me dicen que no tendrá reacciones, pero a mi niño le da fiebre y se hincha donde le vacunaron”. Se evidenciaba que existe una insatisfacción por la atención que recibían por parte del profesional de enfermería en los consultorios de CRED.

Frente a esta situación las madres optan por no acudir a los controles de sus menores hijos, el cual produce como consecuencia futura, problemas en el desarrollo de los niños.

Determinar la satisfacción del familiar y los factores asociados constituye una oportunidad para mejorar la atención que se proporciona, de lo contrario muchas madres optarán por ya no llevar a sus niños a la atención de control.

Por lo anterior mencionado se evidencia una situación preocupante porque se ve afectada la labor del profesional y la deserción en el tratamiento y control del niño, lo cual aumenta el riesgo de contraer enfermedades.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de Enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco Tacna – 2023.?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las características personales de las madres de niños(as) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023.
- Establecer el nivel de satisfacción según dimensiones técnico-científicos, humana y entorno de las madres de niños(as) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se realizó, con el propósito de determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023.

La calidad de atención de los servicios de atención al niño sano está orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de los usuarios en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante la labor que realiza el profesional de enfermería, porque debe estar orientado a promover la salud física mental y social del niño, para ello es necesario conocer el nivel de satisfacción de la madre.

La importancia de los controles de crecimiento y desarrollo del niño (a) está en que la madre/padre podrá detectar signos normales y anormales en su niño, relacionados con la hemoglobina, sistema inmune protegido, desarrollo normal y crecimiento acorde a la edad, entre otros.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Para el desarrollo de esta investigación se obtuvo información concreta sobre la situación actual de los servicios de salud y el impacto en la población, especialmente en las madres frente a la atención que reciben, considerándose información obtenida por los cuestionarios en escala de Likert, aplicada a las madres respecto al nivel de satisfacción sobre la atención del profesional de enfermería.

Los datos que fueron obtenidos se consideraron para tener una idea de que tan necesaria es la importancia de brindar una atención de calidad, basado en el conocimiento, empatía, respeto, etc. siendo según un estudio publicado en el año 2021, de una muestra de 121 madres, el 95% de las madres presentaron satisfacción completa, en la dimensión humana; 90,9%, satisfacción completa, en la dimensión técnico-científica y 99,2%, satisfacción completa, en la dimensión entorno; a nivel general el 99,2%, mostraron satisfacción completa. lo cual nos da una pequeña muestra de

que tan importante es la atención que se brinda y el impacto que tiene en las madres, por consecuencia en los niños. (2)

Con la información obtenida se pudo tener en consideración la calidad de atención que se brinda en el área de crecimiento y desarrollo, tanto que permita optimizar la calidad de atención que debe ser oportuna e integral, para así favorecer la salud y bienestar de los niños atendidos, de manera que también repercuta en la satisfacción sobre la atención de enfermería en las madres de los niños.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Esta investigación contribuye, dando a conocer tanto los resultados, conclusiones y recomendaciones que permita al C.S. San Francisco tener una base sobre la situación actual del nivel de satisfacción de las madres sobre la de atención del profesional. Esto permitirá tener la idea para fortalecer las falencias identificadas, de esta manera poder mejorar la atención que originará a que las madres regresen a realizar el control de crecimiento y desarrollo de sus niños especialmente a los menores de 5 años por considerarse a este grupo con más riesgo y vulnerabilidad a sufrir enfermedades teniendo en cuenta un desarrollo infantil pleno, principalmente durante los primeros años de vida.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

Este trabajo de investigación busca conocer la realidad e importancia de una buena atención, a nivel institucional y profesional, las cuales se ven plasmados en los resultados, porque contribuyen a mejorar la calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo del C.S. San Francisco.

Así mismo, los hallazgos permiten brindar información válida, actualizada y confiable, sobre el nivel de satisfacción de las madres de los niños (as) respecto a la atención del profesional de enfermería, de tal manera que el servicio implemente estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de atención del profesional en los consultorios de crecimiento y desarrollo.

La Responsabilidad del sector salud, en este caso el área de crecimiento y desarrollo tiene un gran impacto en el desarrollo de cada niño, ya que la atención en la primera infancia constituye uno de los ejes principales que un gobierno debe priorizar, tanto en educación salud y desarrollo personal para lograr una mejora en la sociedad.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los instrumentos utilizados para la investigación han sido adaptados y modificados considerando el contexto de la atención que se realiza en el consultorio de crecimiento y desarrollo, las cuales fueron validados por expertos profesionales en el campo asistencial a fin de tener una información concreta y severa en relación al tema estudiado. La presente investigación forma como antecedente en temas de salud en el área de CRED. permitiendo que a la larga futuros investigadores puedan lograr profundizar en campos aún desconocidos, tengan de referencia los resultados obtenidos.

JUSTIFICACIÓN LEGAL

Según Resolución Ministerial N° 1081-2019 “Perfil de competencias esenciales que orientan la formación de los profesionales de salud: médico y enfermero” indica: que tenemos derecho al acceso de una atención de

salud por profesionales calificados y competentes que corresponden a las necesidades de salud de la población.

1.5. VARIABLES DE ESTUDIO

Univariable

Nivel de satisfacción sobre la atención del profesional de enfermería.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción sobre la atención del profesional de enfermería.	Es la complacencia de las usuarias con la atención recibida por el profesional de enfermería. Se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y Expectativas.(20)	DIMENSIÓN 1 TÉCNICO -CIENTÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inicio de la atención. ✓ Valoración en el control de CRED. ✓ Evaluación al niño. Consejería integral 	1 - 13	Satisfacción Alto 32 - 39 puntos Satisfacción Medio 23 - 31 puntos. Satisfacción Bajo 13 - 12 puntos	O R D I N A L
		DIMENSIÓN 2 HUMANA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato cordial y amable. ✓ Respeto al orden de llegada. ✓ Respeto a la privacidad 	14 - 19	Satisfacción Alto 15 - 18 puntos Satisfacción Medio 11 - 14puntos. Satisfacción Bajo 6 - 10 puntos	
		DIMENSIÓN 3 ENTORNO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad en la atención. ✓ Limpieza y orden de los ambientes del consultorio. ✓ Equipos e instrumentos necesarios. 	20 - 22	Satisfacción Alto 8 - 9 puntos Satisfacción Medio 6 - 7 puntos. Satisfacción Bajo 3 - 5 puntos	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ofonime G., Peretomode E., Amadi E., Diorgu F. (9), en su estudio: “Satisfacción de las Madres con los Cuidados de Enfermería Recibidos por pacientes pediátricos en un hospital de tercer nivel “. *Objetivo*, Evaluar la satisfacción de las madres con atención de enfermería en un centro terciario. *Metodología*, investigación transversal, la población fue 115 madres y el instrumento fue el cuestionario de satisfacción. *Resultados*, predominio el nivel muy satisfechos (48,7%), seguido de parcialmente satisfechos (41,7%) e insatisfechos (9,6%). *Conclusión*, las madres estaban insatisfechas con la atención recibida por parte del personal de salud.

Escobar A., Cirineo J. (10), en su estudio: “Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022 “. *Objetivo*, determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED. *Metodología*, enfoque de estudio cuantitativo, tipo transversal descriptivo y diseño no experimental. población de 270 madres de RN, la técnica fue el instrumento encuestas. *Resultados*, la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención resulto ser media por 60 %madres de RN, seguido de satisfacción completa con un 34,3 % y una insatisfacción en un orden de 5,7 %. *Conclusión*,

finalmente la satisfacción de las madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca - Huancayo 2022 es media.

Alarcón R., Ingaruca D. (11), en su estudio: “Satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud Materno Infantil de Lima – 2021“. *Objetivo*, determinar la satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera(o) en el consultorio de crecimiento y desarrollo. *Metodología*, tipo de estudio fue descriptivo método hipotético deductivo la técnica de la encuesta y el instrumento que fue de autoría propia. la muestra estuvo conformada por 65 madres de familia. *Resultados*, percibieron un alto nivel de satisfacción (93.8%) que brinda la enferma en el consultorio de crecimiento y desarrollo. *Conclusión*, la mayoría de madres manifiestan que el cuidado que brinda la enfermera en crecimiento y desarrollo es de alta satisfacción, para ello se recomienda seguir manteniendo y mejorando la calidad en el cuidado que brinda el personal de enfermería a través de capacitaciones.

Caruajulca Y. (2), en su estudio: “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, CHOTA 2021 “. *Objetivo*, determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. *Metodología*, estudio cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, una muestra de 121 madres, la técnica de recolección de los datos fue una encuesta y el instrumento un cuestionario. *Resultados*, el 95% de las madres presentaron satisfacción completa, en la dimensión humana; 90,9%, satisfacción completa, en la dimensión técnico-científica y

99,2%, satisfacción completa, en la dimensión entorno; a nivel general el 99,2%, mostraron satisfacción completa. *Conclusión*, las madres de niños menores de cinco años evidenciaron una satisfacción completa sobre la calidad de atención de enfermería.

Bueno C. (4). "Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control CRED. Centro de Salud Lajas, Chota 2020". *Objetivo*: determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el Control de Crecimiento y desarrollo. *Metodología*, estudio cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo y corte transversal, muestra constituida por 96 madres, la técnica de recolección de datos fue la entrevista estructurada. *Resultados*, el 45,8% de las participantes presentaron un nivel alto de satisfacción y 41,7% un nivel medio. *Conclusión*, Predomina es nivel alto y medio en cuanto a la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el Control CRED.

Nazario H. (12). en su estudio: "Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de Enfermería al recién nacido en el Centro de Salud, Ambo Huánuco 2019". *Objetivo*, determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019. *Metodología*, diseño descriptivo, transversal, población muestra de 30 madres, se utilizó el cuestionario de opción múltiple. *Resultados*, "El nivel de satisfacción de las madres en mayor porcentaje es de nivel medio 60%, nivel alto 27% y en menor porcentaje de nivel bajo 13%". *Conclusión*, el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería es de nivel medio, siendo la dimensión entorno la que alcanzó mayor porcentaje, seguido de la dimensión humana.

Alvarado J., Bustios R. (13). en su estudio: “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza-RIMAC 2019 “. *Objetivo*, determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac. *Metodología*, estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, muestra de 132 madres, recolección de datos se utilizó un cuestionario Los resultados fueron presentados por medio de cuadros y tablas. *Resultados*, el 48.4% de las madres presentó una satisfacción media. *Conclusión*, Las madres manifestaron una satisfacción media con tendencia a satisfacción alta con la atención de enfermería;

Gonzales C., Niño I., (14), en su estudio: “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia PIURA 2019 “. *Objetivo*, determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría del hospital III JCH – PIURA. *Metodología*, estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal, muestra 44 madres, recolección de datos mediante un cuestionario. *Resultados*, el nivel de satisfacción es alto para el 90 % de las madres, un 10 % nivel de satisfacción medio y el 0 % nivel de satisfacción bajo; en la dimensión técnico científico el nivel de satisfacción predominante es alto en un 97%. *Conclusión*, El nivel de satisfacción de las madres es alto con un 90 %, la dimensión con menor nivel de insatisfacción es la dimensión entorno en donde deberían trabajarse estrategias para mejorar la calidad de cuidado por parte del profesional de enfermería generando así mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

Maque A., Paredes J. (15), en su estudio: “calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa - 2019 “. *Objetivo*, analizar la relación de la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción al control de CRED en las madres de niños menores de 3 años. *Metodología*, descriptivo de correlación, corte transversal, la población conformada por 115 madres *Resultados*, la calidad del cuidado de Enfermería presenta un nivel alto (70.4%), la satisfacción de mediano a alto nivel (77%); *Conclusión*, existe relación entre calidad del cuidado enfermero con la satisfacción en el control CRED de manera significativa que si más alto es el nivel en la calidad de cuidado mayor es la satisfacción de las madres en el control CRED.

Chunga C. (16), en su estudio: “nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019 “. *Objetivo*, determinar el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del Consultorio CRED. *Metodología*, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte Transversal, población constituida por 110 madres, técnica la encuesta. *Resultados*, e el 57,3% evidencia alta satisfacción, el 40,9% muestra una satisfacción media y 1,8% satisfacción baja. *Conclusión*, Las madres usuarias del Consultorio CRED, en su mayoría muestran un nivel alto de satisfacción con respecto a la atención de enfermería, cumpliendo con el estándar de satisfacción según la escala de Likert aplicada en la investigación.

Delgado C. (17), en su estudio: “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería. Consultorio de Crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar - JAÉN,

2019 “. *Objetivo*, Determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. *Metodología*, Investigación de tipo descriptivo de corte transversal, muestreo probabilístico aleatorio simple, estuvo conformada por 59 madres, instrumento de recolección de datos el cuestionario. *Resultados*, el nivel de satisfacción de las madres en la dimensión humana (62,7%), técnica-científica (67,8%) y entorno (40,7%) es media. El 81,4% de las participantes del estudio tienen nivel de satisfacción global media. *Conclusión*, El nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Calisaya L. (18), en su estudio: “Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019“. *Objetivo*, Determinar el nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes. *Metodología*, tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y retrospectivo con diseño no experimental; población 141 usuarios, la técnica fue el instrumento encuestas. *Resultados*, altamente satisfechos con la atención brindada y cumplen siempre en los controles según edad en un (51,8%), la satisfacción es media y cumple siempre en un (31,9%). *Conclusión*, si existe relación entre nivel de satisfacción y el cumplimiento en control de CRED de sus niños menores de 2 años, estadísticamente significativo con un valor de ($P < 0,05$).

2.2. BASE TEÓRICA

Con la finalidad de tener un respaldo científico para el estudio del problema, así como para el análisis e interpretación de los hallazgos, se consideró las bases teóricas del modelo de Avedis Donabedian, Calidad de la atención de salud.

2.2.1. MODELO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

Avedis Donabedian, refirió que la calidad asistencial es aquella satisfacción máxima de las necesidades referidas a la salud con el cual logrará su bienestar general”.

Se entiende por calidad, la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios. “Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente”. Además, la calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, pero es medible a través de métodos cuantitativos y cualitativos, la evaluación de la calidad según el enfoque sistémico de salud comprende. (19)

- **Estructura:** Comprende la organización de la institución y a las características de los recursos humanos, físicos y financieros”.
- **Proceso:** Corresponde al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan.

- **Resultado:** Representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejora en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados”. (12)

La evaluación de los cuidados de Enfermería es imprescindible para conocer el nivel de eficacia alcanzado e identificar deficiencias que permitan introducir medidas correctoras para optimizar la calidad de los mismos.

La calidad es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que superen las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad, en la cobertura, entrega e impacto de los servicios de salud, las cuales son evaluadas en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo a sus expectativas.

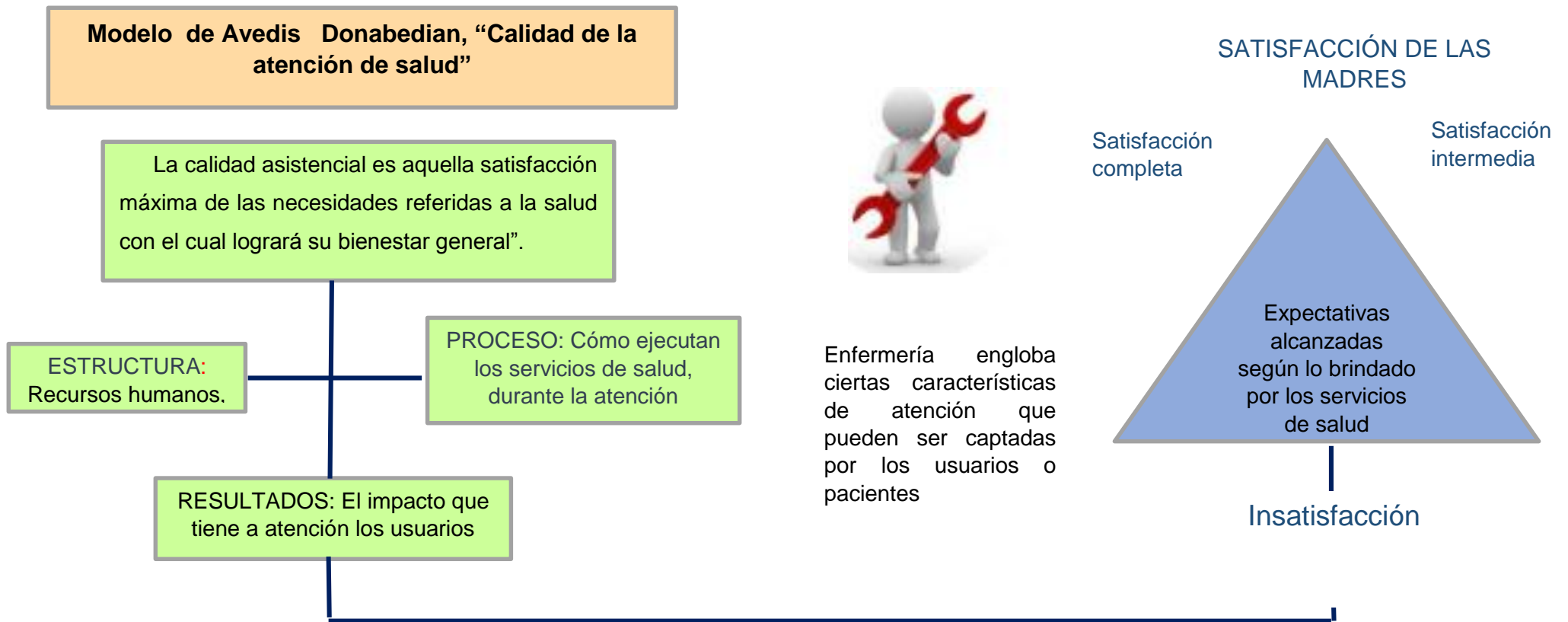
Enfermería es una profesión que tiene su origen en el cuidado social que ha tenido la especie humana en toda su trayectoria evolutiva. Un profesional de enfermería posee una actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona, paciencia y capacidad de comprensión de acuerdo a la capacidad de comprensión de cada persona, según su cultura, costumbres o creencias.

El Modelo de calidad del cuidado de enfermería ayuda a comprender o fundamentar mejor el estudio de “satisfacción de las madres” ya que esta relaciona a las características de la atención, la comunicación

asertiva, el respeto, un entorno adecuado etc. Las cuales contribuye a mantener la satisfacción del usuario.

2.2.2. Mapa conceptual

Mapa conceptual del modelo de Avedis Donabedian, “Calidad de la atención de salud” con la investigación: Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023.



Elaborado por: Bach. Yllacutipa, Fany

2.2.3. Variables de estudio

NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN:

Inicialmente, los estudios de satisfacción del usuario evaluaban únicamente las características del producto como un atributo clave, midiendo el retorno de la inversión en términos de su impacto en la salud de los usuarios que acceden a dichos servicios. Procesos de información cognitiva que intervienen en la relación entre las expectativas de los usuarios y lo que ofrece el sistema de salud (percepción). (20)

El propósito de medir la satisfacción es describir el grado de conformidad sobre el servicio recibido. Por lo tanto, hay dos puntos a considerar. El primero responde a las expectativas de servicio, es decir se espera que los futuros consumidores de atención médica estén satisfechos. El segundo es el servicio que posteriormente recibirá el usuario. (19)

La calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su

salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad. (20)

la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente. (20)

A. SATISFACCIÓN

Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. (21)

B. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Está relacionado con la cantidad y calidad de la información proporcionada al paciente, considerando la comunicación que mantiene el profesional de salud, lo que crea estándares de satisfacción. Entonces la satisfacción del usuario concreta dos factores, la competencia del personal de salud y su relación con su cualidad de interactuar. (2)

Para lograr una atención con la cual el paciente se sienta satisfecho, se necesita mucha responsabilidad, paciencia, respeto, innovación, previsión, eficacia e interacción con el usuario; por tanto, al cumplir con estos criterios, garantizará una atención de calidad. Para ello, es necesario el seguimiento de la atención prestada a los usuarios, además de la evaluación del proceso, a fin de conocer

la percepción y las expectativas de los usuarios sobre la atención prestada. (2)

- Hunt: Evalúa si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas que se tiene antes de brindar un servicio.
- Swan, Frederick, y Carroll: Analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible.
- Jones y Sasser: Definieron la satisfacción del cliente identificando factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son:
 - a. aspectos esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio.
 - b. servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor.
 - c. un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y la personalización del producto o servicio. (18)

C. NIVELES DE SATISFACCIÓN

Dada la importancia que posee la satisfacción del usuario en el ámbito sanitario, este es un parámetro que fue estudiado desde una perspectiva académica y por parte de muchos profesionales del sector. Existen muchas formas para medir la satisfacción del cliente, incluidas encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros. Esto significa que la satisfacción del usuario se piensa que es una respuesta a actitudes y evaluaciones por la calidad de atención, dependiendo del nivel de satisfacción, los usuarios tendrán una actitud positiva que indica buena satisfacción ante el servicio o una actitud negativa que indica insatisfacción. (18)

La satisfacción es uno de los resultados más importante de brindar una atención de buena calidad, si se cubre con las expectativas el usuario volverá acceder al servicio y puede aceptar la atención sin ninguna queja.

Seclén, refiere que existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios de salud, entre los que encontramos (12)

- **Factores individuales:** la edad y el género; sociales: estado marital, grupo social, nivel educativo, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social; factores económicos, expectativas, concepciones culturales sobre el proceso salud-riesgo

enfermedad y, por último, en este rubro, experiencia en el contacto previo entre usuario y servicio (18).

- **Factores familiares/sociales:** experiencias con el servicio de parte de los amigos, familiares, y todo su entorno en general.
- **Factores del servicio de salud:** Accesibilidad geográfica, tiempo de espera para la atención, resolución del servicio, comunicación interpersonal, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort local y privacidad, entre otros.
- **Característica del usuario:** La edad, el sexo, el nivel educativo, el ingreso económico, necesidades de comunicación las expectativas ante los trabajadores de la salud (enfermeras), el estado de salud, son variables que se deben considerar en la satisfacción de los usuarios.
- **Característica de la enfermera y del médico:** La relación interpersonal es fundamental para lograr un alto nivel de satisfacción en el usuario y un adecuado cumplimiento en el servicio brindado, una relación donde permita al paciente expresarse con plena libertad y se le ofrece suficiente información para aclarar dudas o temores.
- **Factores de Beneficio - Costo:** La accesibilidad, el monto del pago, la duración del tratamiento y la continuidad del cuidado, son factores fundamentales en la satisfacción del usuario dentro del sector salud. Se ha demostrado que la

continuidad del cuidado es un factor determinante para un elevado nivel de satisfacción. (18)

SATISFACCIÓN COMPLETA: Cuando las expectativas del usuario siempre han sido cubiertas en su totalidad.

SATISFACCIÓN INTERMEDIA: Cuando las expectativas del usuario han sido cubiertas o atendidas en forma parcial o moderada.

INSATISFACCIÓN: Cuando las expectativas del usuario no han sido cubiertas. (19)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

La gestión eficaz y de alta calidad de los cuidados de enfermería es fundamental para la satisfacción del paciente, y el desarrollo profesional de enfermería se basa en los usuarios. (18)

Establecer una buena comunicación con el usuario, una actitud amigable y la calidad de la atención es muy importante y depende de muchos factores como: la actitud del propio profesional de la atención, el entorno en el que se desarrolla la actividad y la forma en que recibe la atención el usuario. (18)

Medir la satisfacción del usuario implica evaluar el nivel de comportamiento de cuidado de los enfermeros para determinar si cumple con las expectativas de los usuarios.

La satisfacción del usuario refleja la calidad, que es un factor crítico para garantizar la credibilidad, la confiabilidad y el prestigio de la organización de salud que brinda atención y de los profesionales de enfermería que brindan esa atención. Las enfermeras necesitan comprender las percepciones de los usuarios sobre la calidad de la atención que reciben para poder implementar estrategias de mejora.

La satisfacción del usuario es muy importante porque proporciona información sobre el éxito de un proveedor de servicios en el cumplimiento de sus valores y expectativas. (18)

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Según la OMS. La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. (22)

El MINSA hace referencia que una atención de alta calidad puede generar confianza en los usuarios y reducir el riesgo de la prestación del servicio, por lo que se compromete a crear un sistema de gestión de calidad para los proveedores de servicios que pueda evaluarse continuamente para mejorar continuamente la calidad. Los sistemas de gestión de calidad definen la calidad como crítica para la atención de la salud, identificando la calidad como un

conjunto de características técnicas, científicas, materiales y humanas que deben ser consideradas para lograr la satisfacción de los usuarios. (23)

La calidad de atención de enfermería viene a ser: “Aquella atención humanizada, oportuna, continua, personalizada y eficaz que ofrecen los enfermeros(as) de acuerdo a los estándares definidos para la realización de una práctica profesional responsable y competente que tiene como propósito satisfacer al usuario”. Dicho de otra manera: “Es la enseñanza de los cuidados de los enfermeros(as) para ofrecer ayuda efectiva y eficiente a las personas, familias y comunidades en general, está fundamentada en estándares técnicos y valores sociales, humanos, éticos y científicos. (2)

Para valorar la calidad de atención se debe tener en cuenta las cualidades que caracterizan una buena atención de la salud. Los cuales son:

- **Seguridad:** Es la limitación de producir riesgos en la salud del paciente durante su atención en el establecimiento.
- **Eficacia:** Utilización adecuada de los protocolos, normas y procedimientos ya establecidos en la gestión y la parte asistencial de la salud para la población.
- **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el paciente de conseguir un servicio de salud sin que ocurra una demora y que ponga en riesgo su salud

- Es la probabilidad que tiene la persona para recibir los servicios de salud sin ser afectados por la parte geográfica, cultural o económica.
- **Respeto al usuario:** Es un derecho de la persona a ser considerada teniendo en cuenta sus costumbres, creencias, hábitos, intereses, necesidades.
- **Información completa:** Brindar contenido auténtico, pertinente y entendible que facilitara al paciente a que tome decisiones para su salud.
- **Satisfacción del usuario externo:** Es la respuesta del individuo qué expectativas tiene de los servicios de salud y su impresión sobre lo que recibe del establecimiento.
- **Satisfacción del usuario interno:** Es la expectativa que el personal espera y recibe del organismo para trabajar.

La carencia de una atención de servicios de salud con calidad es una de las principales molestias y apreciaciones que obtienen los establecimientos de salud; por ello saber la percepción de las madres es fundamental para las instituciones debido a que la enfermera es quien mantiene una mayor relación con el usuario, podría ser quien puede cambiar la percepción que se tiene sobre la atención, al emplear una comunicación positiva y empática. (23)

DIMENSIONES DE CALIDAD

Según Donabedian P. la calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (24)

A. DIMENSIÓN TÉCNICO- CIENTÍFICA

Es la capacidad que tienen los profesionales de abarcar un problema de salud aplicando todos los conocimientos y aptitudes adquiridos durante su formación, dando como su resultado brindar una atención de calidad en beneficio de los usuarios. (25)

Esta dimensión conlleva la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el abordaje de un problema de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. (24)

Según el Ministerio de Salud (MINSa), la dimensión técnico-científica está referida a los aspectos científico-técnicos, cuyas características básicas son.

- **Efectividad:** Referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.
- **Eficacia:** Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

- **Eficiencia:** Prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- **Seguridad:** La forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- **Integridad:** Que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante. (26)

Los aspectos técnico-científicos resaltan mucho la capacidad y el nivel de conocimiento de los profesionales para dar solución a los problemas de salud.

Principales indicadores:

- Inicio de la atención. Permite tener un panorama general sobre el niño(a) y su madre además de fomentar un ambiente de confianza.
- Evaluación al niño. El objetivo es identificar los problemas antes de que se desarrollen y actuar oportunamente para brindar una atención de calidad.
- Consejería integral: Se brinda como parte de la atención integral al niño(a), de acuerdo a su nivel de complejidad, aconsejar y apoyar a la madre responsable para reforzar la salud de sus hijos de acuerdo a los temas prioritario según su edad.

B. DIMENSIÓN HUMANA

Según Dueñas, afirma que la calidad de los servicios de salud en una organización hospitalaria es una función de gestión en la que Las herramientas y métodos de gestión están orientados al cliente, pero sobre todo la ideología de los negocios de vida empresarial e individual. La calidad no es solo Para los medios, no se trata solo de automatización, equipos, tecnología, conocimientos y habilidades, sino también depende de las capacidades del proveedor de servicios, incluso el mejor conocimiento, los mejores equipo y tecnología es de poca utilidad, si el paciente no es conocido como base y La razón de ser de la práctica médica clínica. (18)

Según el Ministerio de Salud (MINSA), la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, cuyas características básicas son.

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de las personas.
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud. (26)

Principales indicadores:

- Trato cordial y amable: Durante la atención el trato debe ser cordial, empático y cálido durante toda la atención.
- Respeto al orden de llegada: Principio básico que mantiene el equilibrio y la armonía en todo lugar, cuando se vulnera genera conflicto e insatisfacción.
- Respeto a la privacidad: Basado en los derechos, características individuales de cada persona de mantener la privacidad en cada atención.

C. DIMENSIÓN ENTORNO

Muestra la responsabilidad de la persona u organización que brinda el cuidado, de proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo la decisión con un cierto nivel de comodidad. Aquellos elementos del entorno del usuario que le proporciona una atención más confortable, conveniente, agradable y privada. (18)

Según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para

la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (26)

Principales indicadores:

- Seguridad en la atención: Forma o manera de como una atención es brindada. busca la disminución de riesgos de salud que son originados propios de cada consulta.
- Limpieza y orden de los ambientes del consultorio: Importante para determinar los resultados sobre la atención del niño.
- Equipos e instrumentos necesarios: Una buena implementación de equipos optimiza la calidad de atención y permite identificar de manera oportuna un problema de salud.

**ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO
DESARROLLO**

El rol de enfermería es fundamental para evaluar el estado de salud del niño/niña, de manera que se pueda intervenir oportunamente y brindar los cuidados adecuados y también fomentar e impulsar las practicas apropiadas para el sostenimiento de la salud del niño.

La buena calidad de la asistencia sanitaria no sólo se refleja por y para quienes trabajan en el sector salud, sino también de quienes

demandan el servicio, porque la salud es un derecho fundamental para acceder a servicios de calidad.

En los últimos años, la atención en el área CRED tuvo una mejora visible gracias al desarrollo de la ciencia y las tecnologías promotoras de la salud, calidad de la atención y prevención. Pero no sólo son necesarios tales características para el progreso, sino también las necesidades de Profesionales calificados para conseguir y satisfacer Los requisitos son cada vez más complejos. (2)

Los profesionales de enfermería están capacitados para promocionar la atención necesaria durante la primera etapa del niño. Lo cual incluye (control de CRED, suplementos nutricionales, inmunizaciones, atención del desarrollo temprano, manejo de enfermedades prevalentes). como atención primaria, el espacio para actividades es más deliberado, Prevención y promoción de la salud, estos profesionales también muestran una actitud científica en lo que se refiere a la planificación, elaboración y ejecución de programas para ejercer liderazgo en el cuidado de niños, siempre orientando para mejorar la atención en el área de CRED, (2)

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TERMINOS

- **Nivel de satisfacción:** El grado de expresión relacionado con el bienestar experimentado por la madre del niño, sobre el cuidado que recibió durante la atención de crecimiento y desarrollo, se puede evaluar mediante la observación, así como expresado verbalmente y medido por el nivel de la escala: alto, medio, bajo. (27)

- **Madres:** En un contexto biológico, se le llama al individuo de sexo femenino que ha tenido descendencia directa. Se utiliza generalmente para miembros del reino animal, y excepcionalmente para individuos de otros reinos vitales. (23)
- **Niños(as) menores de 5 años:** primera infancia, donde se hacen más independientes, exploran, preguntan sobre las cosas que se encuentra a su alrededor, conforme e el desarrollo definen sus propias maneras de actuar y pensar. (28)
- **Atención del profesional de enfermería:** La asistencia en salud accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de los cuidados esenciales y administrado de forma oportuna, una amplia gama de servicios de atención, sobre todo niño sano, los cuidados en los menores de 5 años. (18)
- **Consulta de crecimiento y desarrollo CRED:** Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional de enfermería, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años a fin de detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico y tratamiento, y de este modo reducir la severidad y duración de la alteración, evitar secuelas, disminuir la incapacidad y prevenir la muerte.(29)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se diseñó con un enfoque cuantitativo porque trabaja sobre la realidad de hecho sobre la satisfacción del usuario en un determinado momento. Además, nos permitió realizar la medición previa de la variable.

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Según el autor Abouhamad es una investigación descriptiva porque nos permite describir la variable, según secuencia es temporal, es una investigación transversal, porque la información se obtuvo en un corto tiempo, según tiempo es retrospectivo, con diseño no experimental.

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación demuestra un método deductivo, este método nos permite partir de una visión general a la específica.

3.4. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por todas las madres de los niños menores de 5 años que acudieron al consultorio de CRED en el C.S. San Francisco, durante el mes de agosto sumado un total de 400 madres (Población Sujeto de programación).

3.4.1. Criterios de inclusión

- Madres de niños(as) menores de 5 años que tenga más de 2 controles en crecimiento y desarrollo en el C.S. San Francisco.
- Madres de niños(as) menores de 5 años que acepten participar de manera voluntaria firmando el debido consentimiento informado

3.4.2. Criterios de exclusión

- Madres de niños(as) menores de 5 años que no tengan más de 2 controles.
- Madres de niños(as) mayores de 5 años atendidos en el C.S. San Francisco.
- Madres de niños(as) menores de 5 años que no acepten participar de manera voluntaria en la investigación.

3.5. MUESTRA

Tamaño de la muestra:

Para determinar la muestra se utilizó la fórmula estadística para población finita, resultando 110 madres de los niños menores de 5 años que acudieron al consultorio de CRED en el C.S. San Francisco.

Muestreo selección de la muestra:

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia porque la muestra que se seleccionará se realizará según programación de citas al día en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Se excluirá a los niños mayores de 5 años y que tengan menos de 2 controles.

3.6. UNIDAD DE ANALISIS

Madres de niños(as) menores de 5 años que acudieron al consultorio de CRED en el C.S. San Francisco.

3.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo el presente proyecto respecto a la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, siendo como instrumento un cuestionario tipo Likert con preguntas cerradas.

INSTRUMENTO:

Se utilizó el cuestionario para la obtención de datos sobre el Nivel de satisfacción aplicado a las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023. Fue elaborada por la Lic. Lourdes Calisaya Mamani y modificado por mi persona, Consta de 22 ítems, el cual fue dividido en tres dimensiones: (Ver Anexo N° 3)

El instrumento que se utilizó fue estructurado de la siguiente manera:

- Primera parte: Datos generales de la madre: (edad, grado de instrucción ocupación).
- Segunda parte: las preguntas planteadas se clasifican de acuerdo a las 3 dimensiones, Técnico – científico, humana y entorno.

Técnico - científico: (13 ítems): (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13) evalúa las actividades que realiza el profesional de enfermería, aplicando todos sus conocimientos y habilidades de manera oportuna.

Humana: (6 ítems): (14,15,16,17,18,19) evalúa todas las acciones que realiza el profesional de enfermería para tener una buena relación con los usuarios, considerando los valores y normas respectivamente.

Entorno: (3 ítems): (20,21,22) evalúa los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con la finalidad de brindar confort y comodidad a los usuarios.

La medición del cuestionario consta de 3 valores

Siempre =3 puntos, A veces =2puntos, Nunca=1 punto

Para la calificación respectiva será evaluado con la siguiente escala:

TÉCNICO CIENTÍFICA	Bajo	13	22
	Medio	23	31
	Alto	32	39

HUMANA	Bajo	6	10
	Medio	11	14
	Alto	15	18

ENTORNO	Bajo	3	5
	Medio	6	7
	Alto	8	9

- Cada resultado determinó los niveles de satisfacción de las madres sobre atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED. C.S. San Francisco.

Puntaje general de satisfacción

RANGO	NIVEL
--------------	--------------

De 57 a 66 puntos	Alto
De 45 a 56 puntos	Medio
De 33 a 44 puntos	Bajo

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez:

- **Validez por contenido:** La validación fue sometida a 5 juicios de expertos, los instrumentos miden de manera adecuada la variable principal.

La validación por contenido tuvo un resultado de 98%; por lo tanto, el instrumento es de buena validez y concordancia.

- **Validez por criterio**

La validación del instrumento se realizó mediante 5 expertos, considerando los 11 once indicadores de evaluación a juicio de experto: Claridad de redacción, objetividad, pertenencia, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia interna, metodología, inducción a la respuesta y lenguaje.

Establece la validez de un alto grado del instrumento de medición.

La validación por criterio tuvo un resultado de 91,33%; lo cual significa una adecuación total del instrumento

- **Validez por constructo**

El instrumento establece y especifica la relación teórica entre los conceptos, a su vez se correlacionan los conceptos y analizan cuidadosamente, interpretándose con la evidencia empírica.

El instrumento en general según la prueba de KMO y Bartlett, tuvo un valor de 0,736 en su variable.

- **Validez total**

La validez se obtuvo considerando los resultados de la validación de contenido, criterio y constructo, la suma de estas dividido entre tres, lo cual nos dio como resultado: 87,64% lo cual indica un grado de validez excelente, por lo tanto, el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

Confiabilidad:

Para obtener la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba piloto con 20 madres de niños(as) menores de 5 años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del C.S. Le Esperanza, las cuales se aplicaron previo consentimiento y confidencialidad.

Se obtuvo el siguiente resultado, según coeficiente de Alfa de Cronbach indica para la variable 0,704 de confiabilidad. La variable muestra una confiabilidad buena.

3.9. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo la ejecución de esta investigación, previamente se contó con las revisiones respectivas de forma y fondo en coordinación con la asesora asignada, se emitió la solicitud a la Escuela de Enfermería para la autorización y ejecución del proyecto y dar continuidad a los trámites administrativos.

Posterior a la autorización se procedió a la validación de los instrumentos con los expertos, quienes fueron elegidos considerando su experiencia profesional en relación al tema de investigación, luego se realizó el alcance del folio que contenga carta de presentación, formatos de validación, consentimiento informado, instrumentos y matriz de consistencia.

Continuando, se realizó la solicitud a la Escuela Profesional de Enfermería solicitando un oficio para la autorización de la realización de la prueba piloto en el C.S. La Esperanza de Tacna en el área de crecimiento y desarrollo, oficio dirigido al Gerente del establecimiento Dr. Alex Tapia Tenorio, considerando dicha institución por las características similares a la población de estudio.

Ya obtenida la autorización se procedió a realizar la ejecución de la prueba piloto, con el apoyo y coordinación de la jefa de enfermeras para la facilidad de la recolección de datos.

Posterior a la obtención de los instrumentos de validación y resultados de la prueba piloto, se coordinó con el asesor estadístico para determinar la validez y la confiabilidad.

Para la ejecución final del proyecto se realizó una solicitud a la Dirección ejecutiva de la RED de Salud, de la dirección Regional de Salud de Tacna, para que otorgue la autorización de ingreso al C.S. San Francisco, centro en el cual en coordinación con el representante Médico Jefe Wilber Tapia Espinoza del C.S. San Francisco y la jefa de enfermeras, se procedió con el proceso oficial de recolección de datos en la población objetivo, la aplicación del instrumento fue de forma personal con una duración de 10 minutos aproximadamente, previa a ello se solicitó la firma del consentimiento informado a cada usuario.

3.10. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez concluido con la recolección de datos se codificó e ingresó en una base de datos en el programa de Excel Microsoft Windows 2010; el procesamiento de los mismos se realizó utilizando el software estadístico informativo Statical Package for the Social Sciences (SPSS) V. 27. Para el análisis estadístico descriptivo se utilizó las frecuencias absolutas y frecuencias relativas simples.

Para la presentación de los resultados se realizó tablas de contingencia y gráficos según los objetivos y variable planteado para su posterior análisis.

3.11. CONSIDERACIONES ÉTICAS

3.11.1. Principio de autonomía

Con la obligación de respetar los valores y opciones personales de cada madre, de manera voluntaria, ellas aceptaran participar de la respectiva investigación.

3.11.2. Consentimiento informado

A las madres se les explicó en qué consiste el presente trabajo de investigación de acuerdo a la variable de estudio, los objetivos de investigación y donde serían llevados los resultados. Por lo siguiente ellas firmaron el consentimiento informado, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la Salud, aplicando los siguientes artículos:

Artículo 13, donde hace referencia que prevalecerá el criterio del respeto a la dignidad y protección de sus derechos y bienestar.

Artículo 16, donde protege la privacidad del individuo sujeto de Investigación.

Artículo 17, donde menciona que el sujeto de investigación no sufrirá daños durante el estudio

Artículo 20, en el cual determina, que el consentimiento informado debe ser por escrito, donde el participante

autoriza con pleno conocimiento de los procedimientos, de libre elección y sin coacción alguna.

Artículo 21, para que el consentimiento informado se considere, el sujeto de investigación deberá recibir una explicación clara y completa al cual será sometido.

Artículo 37, manifiesta que cuando el sujeto de investigación es un menor de edad, debe manifestar su aceptación para ser sujeto de investigación, después de explicarle lo que se pretende hacer.

3.11.3. Confidencialidad de los datos

Se indicó a las madres que se guardará reserva sobre la información obtenida por parte de ellas, protegiendo la información.

3.11.4. Principio de beneficencia

Es la obligación moral de actuar en beneficio de los demás. promover el bienestar de las madres que participen en esta investigación garantizando que dicha información no será utilizada en contra de ellas.

3.11.5. Evaluación de los beneficios de estudio y sus destinatarios.

Este trabajo de investigación tuvo una repercusión positiva.

3.11.6. Protección de grupos vulnerables

El presente trabajo de investigación determinó el nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED.

3.11.7. Principio de justicia

El investigador ejerció un juicio razonable y tomó las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

3.11.8. La selección de seres humanos o sin discriminación

Durante la aplicación de la encuesta a las madres, no se discriminó a nadie ni por su edad, sexo, todo se realizará en forma justa y equitativa

3.11.9. Los beneficios potenciales serán los individuos y los conocimientos para la sociedad.

La presente investigación brinda resultados sobre cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco.

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS

4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS EN TABLAS Y DESCRIPCIÓN

En este capítulo se presentan tablas, análisis y gráficos estadísticos elaborados a partir de la información obtenida durante la investigación que fueron procesados en el programa SPSS v. 27.

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos, se obtuvieron los siguientes resultados, respondiendo así a los objetivos e hipótesis planteadas.

TABLA N° 01
CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LAS MADRES DE NIÑOS(A)
MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED
C.S. SAN FRANCISCO, TACNA 2023

Características personales	Madres de niños(a) menores de 5 años	
	N°	%
1. Edad		
16 a 20 años	10	9,1
21 a 30 años	52	47,3
31 a 40 años	31	28,2
41 a más años	17	15,5
2. Grado de instrucción		
Primaria	11	10,0
Secundaria	58	52,7
Técnico	18	16,4
Universitario	23	20,9
6. Ocupación		
Dependiente	0	0,0
Independiente	51	46,4
Ama de casa	47	42,7
Estudiante	12	10,9
TOTAL	110	100,0

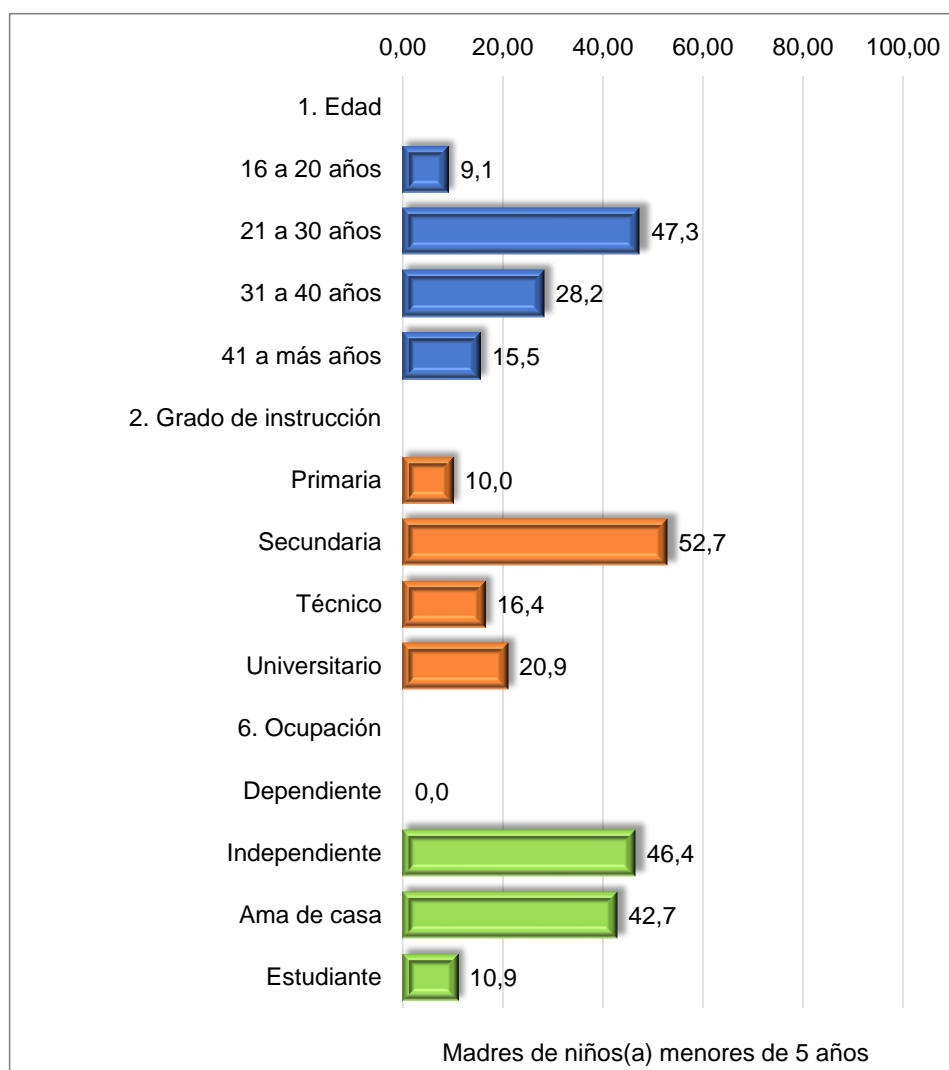
Fuente: Cuestionario de las características de las madres de niños(as) menores de 5 años sobre la atención del profesional, en el consultorio de CRED C.S. San Francisco.

Elaborado por: Lic, Calisaya, L. Adaptado por Yllacutipa, F

Descripción

En la tabla N.º 01. Se observa las características sociodemográficas del de las madres, con respecto a su edad se muestra que una gran mayoría del 47,3% tienen edades de 21 a 30 años, seguidamente un porcentaje mucho menor del 28,2% tienen edades de 31 a 40 años, el grado de instrucción secundaria en un 52,7%, universitario con un 20,9%, con respecto a su ocupación, se observa que un mayor porcentaje del 46,4% trabajan de forma independiente, en segundo lugar, el 42,7% presentan una ocupación de ama de casa,

GRÁFICO N° 01
CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LAS MADRES DE NIÑOS(A)
MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED
C.S. SAN FRANCISCO, TACNA 2023



Fuente: Ítem Tabla N° 01

TABLA N° 02

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO, TACNA 2023

Nivel de satisfacción sobre la atención	Madres de niños(a) menores de 5 años	
	N°	%
Bajo (22-44)	0	0,0
Medio (45-56)	17	15,5
Alto (57-66)	93	84,5
Total	110	100,0

Fuente: Cuestionario del nivel de satisfacción de las madres de niños(as) menores de 5 años sobre la atención del profesional, en el consultorio de CRED C.S. San Francisco.

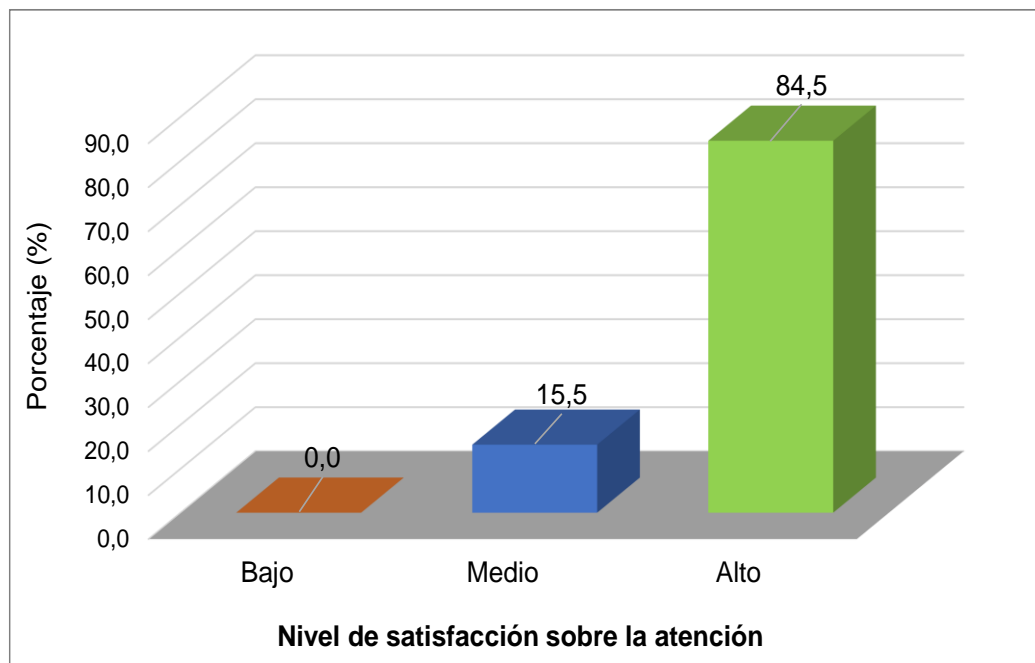
Elaborado por: Lic, Calisaya, L. Adaptado por Yllacutipa, F

Descripción

En la tabla 2, se observa el nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería, es alta con un 84,5%, seguidamente un nivel medio en un 15,5% y no se encontró ninguna encuestada que haya percibido una satisfacción de nivel bajo (0.00%).

GRÁFICO N° 02

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO, TACNA 2023



Fuente: Ítem Tabla N° 02

TABLA N° 03

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SUS DIMENSIONES TÉCNICO-CIENTÍFICO, HUMANA Y ENTORNO DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO, TACNA 2023.

Nivel de satisfacción sobre la atención	Madres de niños(a) menores de 5 años					
	D1: Técnico científico		D2: Humana		D3: Entorno	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	15	13,6	22	20,0	22	20,0
Alto	95	86,4	88	80,0	88	80,0
Total	110	100,0	110	100,0	110	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción según dimensiones de las madres de niños(as) menores de 5 años sobre la atención del profesional, en el consultorio de CRED C.S. San Francisco.

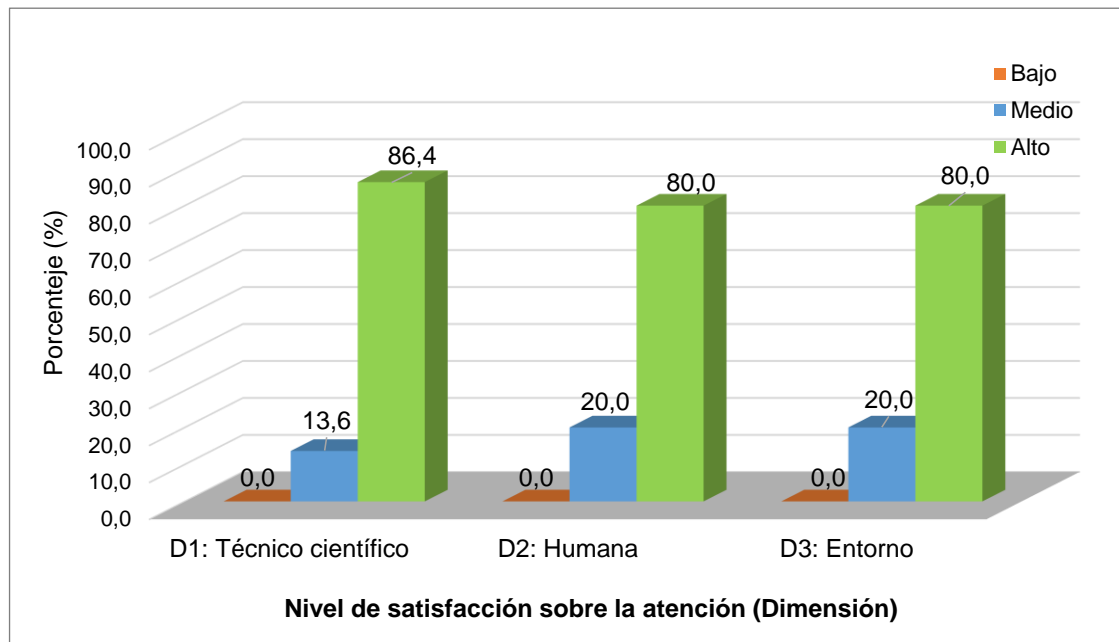
Elaborado por: Lic, Calisaya, L. **Adaptado por** Yllacutipa, F

Descripción

En la tabla 3, se observa las dimensiones de la variable el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Respecto a dimensión técnico-científico; el 86,4% presento un nivel alto de satisfacción, en segundo lugar un 13,6% presento un nivel medio de satisfacción; en la dimensión humana y entorno 80% manifiesta estar un nivel alto, en segundo lugar un 20% presento un nivel medio de satisfacción.

GRÁFICO N° 03

NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SUS DIMENSIONES TÉCNICO, CIENTÍFICO, HUMANA Y ENTORNO DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO, TACNA 2023



Fuente: Ítem Tabla N° 03

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la Tabla N° 01, se muestra las características personales de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco-Tacna-2023, donde la edad que prevalece es de 21-30 años con un 47,3%, seguido de las edades de 31-40 años con un 28,2%, el Grado de Instrucción es Secundaria con un 52,7%, seguido de un nivel Universitario con un 20,9% y con Ocupación, independiente con un 46,4%, seguido de ama de casa con un 42,7%.

Este resultado concuerda con la investigación Alvarado J., Bustios R, donde los resultados que obtiene es que la edad que prevalece es de 18-25 años con un 46,2%, el grado de instrucción es secundaria con un 62,2%. Las características personales de las madres tales como la edad, grado de instrucción, ocupación, influye de alguna manera y determina el nivel de satisfacción que las madres perciben durante a atención. Los primeros años de vida de todo niño son primordiales, debido a que es la etapa donde su capacidad intelectual de desarrolla más, su capacidad física, emocional y todas las áreas, para la cual la madre cumple un rol muy importante, donde debe cuidar su crecimiento, asistiendo al consultorio de CRED, cada mes para su control a fin de detectar precozmente alguna alteración. (13)

Es importante la labor del profesional de enfermería al momento de realizar la atención, por que define la actitud de la madre frente a una futura atención.

De igual manera la investigación de Calisaya L, donde los resultados que obtiene es que la edad que prevalece es de 26-36 años con un 48,2%, el grado de instrucción superior universitario con 46.1%, la ocupación predominante es ama de casa con un 75,9%. De las características socio demográficas de las madres como de la edad, grado de instrucción, ocupación de alguna manera determina el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención.(18),

En la **Tabla N° 02**, se muestra el nivel de satisfacción percibida por las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco-Tacna-2023, un 84,5% muestra una satisfacción alta, seguidamente un nivel medio en un 15,5% y no se encontró ninguna encuestada que haya percibido una satisfacción de nivel bajo (0.00%).

Estos resultados coinciden con la investigación de Alarcón R., Ingaruca D, donde concluye de las 62 madres, el 93,8% presenta un alto nivel de satisfacción y 6,2% un regular nivel de satisfacción, no se encontró bajo nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de niños menores de 5 años en un centro de salud Materno Infantil de Lima 202. (11),

Los resultados obtenidos concuerdan con la investigación de Caruajulca Y, muestran que el 99,2% de las madres mostraron satisfacción completa acerca de la atención de enfermería y el 0,8% una satisfacción media. (2),

Los resultados difieren con Bueno C, donde de 96 encuestados, la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención tuvo un nivel alto con 45,8%, un nivel medio en 41,7% de las participantes y nivel bajo con 12,5%. (4).

La satisfacción es el cumplimiento de las necesidades del cliente, tales como paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, así mismo, involucra también las instalaciones donde fue atendida, equipos, personal y materiales de comunicación, disposición de una buena atención mostrando conocimientos y habilidades.

En la investigación se observa que algunos profesionales de enfermería no saludan ni se despiden cordialmente al iniciar y culminar la atención, para lo cual es un punto clave implementar una estrategia de capacitación al personal sobre la importancia y cómo influye en el proceso de la atención.

En la **Tabla N° 03**, se muestra el nivel de satisfacción según las dimensiones, técnico, científico y humana de las madres, en la *dimensión técnico-científico*; el 86,4% presento un nivel alto de satisfacción, es decir la madre de familia siente que la enfermera brinda un cuidado adecuado, un 13,6% presento un nivel medio de satisfacción y no se encontró ninguna madre que manifieste un nivel bajo (0,00%). En la dimensión humana el 80% manifiesta un nivel alto de satisfacción, en segundo lugar, un 20% presento un nivel medio de satisfacción y no se encontró ninguna madre que manifieste un nivel bajo (0,00%). Finalmente, en la dimensión entorno las madres en un 80% manifiestan tener un alto nivel de satisfacción, por lo que permite concluir que las madres sienten una conformidad y agrado del ambiente en el que son atendidos por el profesional de enfermería, un 20% presento un nivel medio de satisfacción y no se encontró ninguna madre que manifieste un nivel bajo (0,00%).

Los resultados difieren con la investigación de Nazario H, donde en la dimensión n técnico-científica sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en mayor porcentaje es de nivel medio en un 57%, seguido del nivel alto en un 30% y en menor porcentaje es de nivel bajo en un 13%”.

En la dimensión humana en mayor porcentaje es de nivel medio en un 54%, seguido del nivel alto en un 32% y en menor porcentaje es de nivel bajo en un 13%. Dimensión entorno sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería en mayor porcentaje es de nivel medio en un 60%, seguido del nivel alto en un 33% y en menor porcentaje es de nivel bajo en un 7%". (12),

Concuerda con la investigación de Gonzales C., Niño I, donde la dimensión técnico científica para medir la satisfacción, el 97 % de los encuestados manifestaron que el nivel de satisfacción percibido es alto, demostrando así sentirse satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería y solo un 3% demostraron satisfacción media. En la dimensión humana el 75 % de los encuestados manifestaron que la satisfacción brindada es alta, ya que se encontraron totalmente satisfechas en relación al cuidado brindado por parte del profesional de enfermería durante la atención de sus hijos, existe un 18 % que refiere un nivel de satisfacción medio y un 7 % que manifiesta tener incluso un nivel de satisfacción baja. Finalmente, dimensión entorno el 68% de los encuestados manifestaron que la satisfacción es media, 21% satisfacción alta y 11% satisfacción bajo. (14)

En cuanto a la investigación Chunga C, concuerda, el aspecto técnico-científico, el 70% evidencian alta satisfacción, el 29.1% una satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja. En la dimensión humana generan satisfacción en el 50.9% de madres, al evidenciar un nivel alto, en tanto, el 47.3% y 1.8% evidencian una satisfacción media o baja y último en la dimensión entorno el 48.2% está altamente satisfecho con él, el 46.4% se encuentra medianamente satisfecho y el 5.5% muestra una satisfacción baja. (16)

Se observa en los resultados de las tablas que algunas madres consideran que la enfermera no realiza una consejería de manera clara y sencilla, además de no realizar higiene de manos antes y después de culminar la atención. Como parte de una solución es importante realizar capacitación al profesional de enfermería sobre la importancia de una consejería adecuada e higiene de manos en el proceso de la atención.

Todos los resultados obtenidos en esta investigación son primordiales porque nos dan a conocer la percepción la satisfacción de los usuarios frente a la atención del profesional de enfermería.

Donabedian menciona que los pacientes satisfechos continuarán haciendo uso de los servicios de salud. En el consultorio CRED la enfermera cumple un rol importante al aplicar el enfoque de una atención de calidad resaltando el cuidado humanizado,

Los resultados de esta investigación manifiesta que los usuarios encuestados están satisfechos con la atención en el consultorio de CRED, se ve reflejada en las tres dimensiones en las cuales según evidencia científica se obtuvo una satisfacción alta y media, esto indica que el profesional de Enfermería muestra mayor interés, en la atención, evaluación y consejerías, brindando mayor información en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En relación al nivel personal de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED, tienen na edad promedio de 21 a 30 años 47,3%, el grado de instrucción secundario 52,7%, con ocupación independiente con 46,4%.
- La satisfacción percibida por las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería es alta (84,5%); lo que evidencia una buena atención, con cordialidad, humana, respeta sus derechos y brinda un trato amable durante la atención.
- La satisfacción de las madres en la dimensión técnico-científico indican que un (86%) se encuentran satisfechos, es decir predominó el nivel alto, en la dimensión humana y entorno el porcentaje es igual con un 80% que muestran una satisfacción alta.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que las autoridades de la DIRESA promuevan actividades donde el profesional de enfermería pueda realizar sesiones educativas para concientizar a la población sobre la importancia de cumplir los controles de CRED.
- Que el Gerente del C.S. San Francisco elabore programas para la una evaluación periódica sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que es un indicador sobre el nivel de servicio que se brinda. de capacitación para el profesional de enfermería para reforzar habilidades necesarias para una buena atención.
- Mejorar el trato por parte del profesional de enfermería y las relaciones con la madre y sus hijos.
- Realizar reuniones constantes con todo el personal de enfermería para evaluar nuevas estrategias que contribuyan a mejorar la atención y la satisfacción de las madres.
- Realizar estudios de investigación, en madres de niños menores de 5 años en diferentes Centros de Salud a fin de establecer las comparaciones y diferenciaciones en lo que respecta al nivel de satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leininger, M. La Esencia del Oficio de la Enfermera y la Salud. New York. 2006.
2. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, chota 2021 [Tesis de Licenciatura]. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota; 2022.
3. Hinojosa E. “Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del servicio de CRED del puesto de salud Cristo Salvador de Villa el Salvador, 2022” [Tesis de Especialidad]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023.
4. Bueno C. Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control Cred. Centro de Salud Lajas, CHOTA2020 [Tesis de Licenciatura]. Chota: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022.
5. Mendoza R. Mamani S., Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de Enfermería en las madres de niños menores de 5 años. C.S. Maritza Campos Díaz - Zamácola. Arequipa 2017 [Tesis de Licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2018.
6. Poma L. Nivel de satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en niños que asisten al servicio de emergencia del instituto nacional de salud del niño [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021.

7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Indicadores de resultados de los programas presupuestales, primer semestre 2022. [Internet]. 2022 [citado el 15 de marzo de 2023]; Disponible en:https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2022/ppr/Indicadores_de_Programas_Presupuestales_I_Semestre_2022.pdf
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta demográfica y de salud familiar, [Internet]. 2019 [citado el 15 de marzo de 2023]; Disponible en: <https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2019/departamentales/Endes23/pdf/Tacna.pdf>
9. Ofonime G. O. Et al. Mothers' Satisfaction With Nursing Care Received By Pediatric Patients In A Tertiary Hospital In South-South Nigeria, [Internet]. 2020 [citado el 18 de marzo de 2023];2,27-37. Disponible en: <https://www.internationaljournalsrg.org/IJNHS/2020/Volume6-Issue2/IJNHS-V6I2P106.pdf>
10. Escobar A. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022 [Tesis de Licenciatura]. Huancayo: Universidad Continental; 2022.
11. Alarcón R, Inaruca D. Satisfacción del cuidado de enfermería en CRED de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud Materno Infantil de Lima – 2021 [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021.

12. Nazario H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud, Ambo Huánuco 2019 [Tesis de Licenciatura]. Huánuco: Universidad Ala Peruanas; 2021.
13. Alvarado G, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el Servicio de Cred en el centro materno infantil Piedra Liza RIMAC 2019 [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
14. Gonzales C, Niño I. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Pediatría del Hospital III José Cayetano Heredia Piura 2019 [Tesis de Especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019.
15. Maque A, Paredes J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa - 2019 [Tesis de Licenciatura]. Chota: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2020.
16. Chunga C. “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio Cred en el establecimiento de Salud Consuelo de Velasco Periodo Febrero – Marzo 2019” [Tesis de Licenciatura]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019.
17. Delgado C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del Profesional de Enfermería. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2019 [Tesis de Licenciatura]. Jaen: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021.

18. Calisaya L. nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019. [Tesis de Licenciatura]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.
19. Illacutipa Y, Mamani R. Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco – Tacna- 2018. [Tesis de Especialidad]: Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.
20. Cañon A, Rubio D. Importancia de la utilización del modelo Servqual a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016.. [Internet]. 2018 [citado 10 de Mayo de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Castro M, Villagarcía H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena [Internet]. unmsm.edu.pe [citado el 20 de junio de 2023]; Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.
22. Organización mundial de la Salud. Calidad de atención [Internet]. who.int [citado el 20 de abril de 2023]; Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
23. Chacón I. Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el

Centro de Salud Micaela Bastidas - ATE 2018. [Tesis de Especialidad].
Lima: Escuela de Enfermería padre Luis Teza; 2019.

24. Chavez A, Molina J. "Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014. [Tesis de Maestría].
Lima: Escuela de Enfermería padre Luis Teza; 2015.

25. Villalba R. Calidad en la atención primaria de salud [Internet]. 2007 [citado el 22 de Junio de 2023]; Disponible en:file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/199-Texto%20del%20artículo-862-3-10-20080302.pdf

26. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad de salud [Internet]. 2007 [citado el 2 de Julio de 2023]; Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-1.pdf

27. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-60.

28. Center for disease. Indicadores de desarrollo [Internet]. 2021 [citado el 5 de Julio de 2023]; Disponible en:

<https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/childdevelopment/positiveparenting/preschoolers.html>

29. Cruz L, García L. Nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años relacionado a la calidad del cuidado enfermero en la consulta de crecimiento y desarrollo de la Microred Metropolitanan TACNA-2017

[Tesis de Especialidad]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

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

Marco muestral	N =	400
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
P	$p =$	0.500
Q	$q =$	0.500
Precisión	$d =$	0.080

Tamaño de la muestra = 109.3

Teniendo esta fórmula ecuacional, se procede a reemplazar los valores, y se obtiene la cantidad de **110 madres con niños(AS) menores de 5 años**

ANEXO N° 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Estimada madre de familia:

Buenos días/buenas tardes, estoy realizando un estudio de investigación científica; por lo que solicito a Ud. tenga bien responder a las siguientes preguntas, el cual se realizará de manera confidencial y anónima, por lo que se trata de instrumentos con fines exclusivamente de estudio, por ello de antemano, agradezco su participación. Muchas gracias

Lea cuidadosamente y responda cada una de ellas marcando con un aspa (x) la opción que mejor describa su opinión.

I. DATOS GENERALES

1. Edad:

- a) 16 a 20 años () b) 21 a 30 años () c) 31 a 40 años ()

2. Grado de Instrucción:

- a) Primaria () b) Secundaria () c) Técnico () c) Universitaria ()

3. Ocupación:

- a) Dependiente () b) Independiente () c) Ama de casa () c) Estudiante ()

II. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente y responda cada una de ellas marcando con un aspa (x) la opción que mejor describa su opinión. Recuerda que tu sinceridad es muy importante, no hay respuesta mala ni buena, asegúrese de contestar todas.

3 = SIEMPRE 2 = A VECES; 1 = NUNCA

DIMENSION 1:TÉCNICO – CIENTÍFICO			
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?			
2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?			
3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?			
4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?			
5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?			
6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?			
7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?			
8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?			
9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?			
10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?			
11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?			
12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parasito, descarte de anemia, test de Gram?			
13. ¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?			

DIMENSIÓN 2:HUMANA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
14. ¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?			
15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?			
16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?			
17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?			
18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?			
19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?			
DIMENSIÓN 3: ENTORNO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?			
21. 1 ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?			
22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?			

Elaborado Calisaya, L.

Adaptado por Yllacutipa, F.

ANEXO N°3
VALIDEZ DE INSTRUMENTO

FORMATO DE VALIDEZ

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

(MEDIANTE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS)

	ESCALA			OBSERVACIONES
	APLICABLE 1	CORREGIR 2	NO APLICABLE 3	
DIMENSION 1: TÉCNICO – CIENTÍFICO				
1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?				
2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?				
3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?				
4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?				
5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?				
6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?				
7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?				
8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?				
9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?				
10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?				
11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?				

12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parásito, descarte de anemia, test de Gram?				
13. ¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?				
DIMENSIÓN 2: HUMANA				
14. ¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?				
15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?				
16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?				
17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?				
18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?				
19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?				
DIMENSIÓN 3: ENTORNO				
20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?				
21. 1 ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?				
22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?				

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: DNI:

GRADO Y ESPECIALIZACION DEL VALIDOR:

Tacna de del 2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:..... EDAD:.....
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO:.....
 1.3. TÍTULO PROFESIONAL:.....
 1.4. GRADO ACADÉMICO:..... MENCIÓN EN:.....

TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

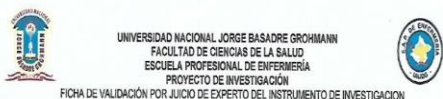
	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					
4	ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la trasmisión de las mismas.					
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.					
7	CONSISTENCIA	Existe solidez. y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación					
9	METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.					
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado					

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c)Regular..... d)Buena..... e) Muy Buena.....
 2. PROMEDIO DE VALORACION: FECHA Y LUGAR:.....
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI:

Validación del experto 01



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Alf. Figueroa Milton EDAD: 48
 2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: C.S. San Francisco
 3. TÍTULO PROFESIONAL: Licenciado en Enfermería
 4. GRADO ACADÉMICO: _____ MENCIÓN EN: _____

TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco - Tacna - 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1 CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.					95%
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					95%
3 PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					95%
4 ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					95%
5 SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas.					95%
6 INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas característicos y naturaliza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.					94%
7 CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					94%
8 COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación.					95%
9 METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.					95%
10 INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					95%
11 LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado					95%

1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena ✓
 2. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95% FECHA Y LUGAR: 18-09-2023
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 FIRMADO POR:
 R.E.E. N.º.....

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 40423267



ANEXO N°6
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
(MEDIANTE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ÍTEMS)**



DIMENSIONES	ESCALA			OBSERVACIONES
	APLICABLE 1	CORREGIR 2	NO APLICABLE 3	
DIMENSION 1: TÉCNICO - CIENTÍFICO				
1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	X			
2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	X			
3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	X			
4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	X			
5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	X			
6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	X			
7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	X			
8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	X			
9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?	X			
10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	X			
11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	X			
12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parásito, descarte de anemia, test de Gram?	X			
13. ¿La enfermería brinda consejería de manera clara y	X			
14. ¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	X			
15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	X			
16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	X			
17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	X			
18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	X			
19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	X			
DIMENSION 3: ENTORNO				
20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	X			
21. ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	X			
22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	X			

APellidos y nombres del juez validador: Alf. Figueroa Milton DNI: 40423268
 GRADO Y ESPECIALIZACIÓN DEL VALIDADOR: Licenciado

Tacna 18 de 09 del 2023

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 FIRMADO POR:
 R.E.E. N.º.....
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Validación del experto 02


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
PROYECTO DE INVESTIGACION
FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION



I. DATOS GENERALES
 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Hernando Antezana Rosero EDAD: 50 años
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: C.S. San Francisco
 1.3. TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Enfermería
 1.4. GRADO ACADÉMICO: _____ MENCIÓN EN: _____
 TITULACION DE LA INVESTIGACION: Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco - Tacna - 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1. CLARIDAD DE REDACCION	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.					94%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación					94%
3. PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					95%
4. ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					95%
5. SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas.					95%
6. INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científico-método para alcanzar los metas del estudio de la investigación.					94%
7. CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					95%
8. COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación					95%
9. METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.					95%
10. INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					95%
11. LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado					95%

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente _____ b) Baja _____ c) Regular _____ d) Buena _____ e) Muy Buena _____
 2. PROMEDIO DE VALORACION: 95% FECHA Y LUGAR: 19/09/2023
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique): _____


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 00493350

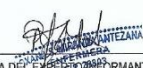



ANEXO N°5
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
PROYECTO DE INVESTIGACION
FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS
(MEDIANTE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS)


	ESCALA			OBSERVACIONES
	APLICABLE 1	CORREGIR 2	NO APLICABLE 3	
DIMENSION 1: TÉCNICO - CIENTÍFICO				
1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	Y			
2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	Y			
3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	Y			
4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	Y			
5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	Y			
6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	Y			
7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	Y			
8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	Y			
9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?	Y			
10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	Y			
11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	Y			
12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga; descarte de parasito, descarte de anemia, test de Gram?	Y			
13. ¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	Y			
DIMENSION 2: HUMANA				
15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	Y			
16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	Y			
17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	Y			
18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su insistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	Y			
19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	Y			
DIMENSION 3: ENTORNO				
20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	Y			
21. 1. ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	Y			
22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	Y			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: Hernando Antezana Rosero DNI: 00493350
 GRADO Y ESPECIALIZACION DEL VALIDADOR: Licenciado

Tacna 19 de 09 del 2023


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Validación del experto 03


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
 PROYECTO DE INVESTIGACION
 FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION


I. DATOS GENERALES
 1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Wladimir Jorge Leizaola EDAD: 31
 2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: C.P. Vaso, Ayacucho
 3. TITULO PROFESIONAL: Graduada en Enfermería
 4. GRADO ACADÉMICO: _____ MENCIÓN EN: _____


TITULACION DE LA INVESTIGACION: Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco - Tacna - 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCION: Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.				✓	
2	OBJETIVIDAD: Está impregnado en conductas observables y medidas hacia los objetivos de la investigación.				✓	
3	PERTINENCIA: Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				✓	
4	ORGANIZACION: Hay una secuencia lógica en las preguntas.			✓		
5	SUPLICENCIA: El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas.				✓	
6	INTENCIONALIDAD: El conjunto de items del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.				✓	
7	CONSISTENCIA: Existe coherencia y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				✓	
8	COHERENCIA INTERNA: Entre dimensiones, indicadores, items, escala y nivel de medición de sus variables en el estudio de la investigación.				✓	
9	METODOLOGIA: Los items responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de estudio científico.				✓	
10	INDUCCION A LA RESPUESTA: Entre la comprensión del item y la expresión de la respuesta.				✓	
11	LENGUAJE: Está acorde al nivel del que será entrevistado.				✓	

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente, b) Baja, c) Regular, d) Buena, e) Muy Buena.
 2. PROMEDIO DE VALORACION: 3.0 Escala: _____ FECHA Y LUGAR: 11/1/23 11:50pm
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un item por favor indique):
Variable 7, no pregunta sobre estado de la atención, sino, medidas de salud



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 71066489


ANEXO N°6
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
 PROYECTO DE INVESTIGACION



FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS
 (MEDIANTE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS)

	ESCALA			OBSERVACIONES
	APLICABLE 1	CORREGIR 2	NO APLICABLE 3	
DIMENSION 1: TÉCNICO - CIENTÍFICO				
1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	✓			
2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	✓			
3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	✓			
4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?		✓		
5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	✓			
6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?		✓		
7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	✓			
8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	✓			
9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?		✓		
10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	✓			
11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	✓			
12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descartar de parásito, descartar de anemia, test de Gram?	✓			
13. ¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	✓			
DIMENSION 2: HUMANA				
15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	✓			
16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	✓			
17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	✓			
18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	✓			
19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	✓			
DIMENSION 3: ENTORNO				
20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	✓			
21. ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	✓			
22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	✓			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: Wladimir Jorge Leizaola DNI: 71066489
 GRADO Y ESPECIALIZACION DEL VALIDOR: _____

Tacna 19 de 01 del 2023

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Validación del experto 04

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

11. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ESPINOZA RAMÍREZ FELICITAS

12. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/GRADO: MINSA - CENTRO DE SALUD SAN FRANCISCO

13. TÍTULO PROFESIONAL: LIC. EN ENFERMERÍA

14. GRADO ACADÉMICO: DR. EN ENFERMERÍA MENCIÓN EN: _____

TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco - Tacna - 2023


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1. CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación				X	
3. PERTINENCIA	Es muy adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				X	
5. SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la formulación de las mismas.				X	
6. INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturales, utilizando las estrategias científicas para alcanzar los metas del estudio de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Entre sí mismas, y coherencia entre sus preguntas en función al alcance de la demanda en estudio de la investigación.					X
8. COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación.				X	
9. METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.					X
10. INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				X	
11. LENGUAJE	Está acorde al nivel del que será entrevistado				X	



1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena.....

2. PROMEDIO DE VALORACIÓN: FECHA Y LUGAR:

3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique):



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 31182426

ANEXO N°5
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN


FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
(MEDIANTE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ÍTEM)

	ESCALA			OBSERVACIONES
	APLICABLE 1	CORREGIR 2	NO APLICABLE 3	
DIMENSIÓN 1: TÉCNICO - CIENTÍFICO				
1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	X			
2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	X			
3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	X			
4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	X			
5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	X			
6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	X			
7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	X			
8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	X			
9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?	X			
10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	X			
11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	X			
12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descartar de parásito, descartar de anemia, test de Gram?	X			
13. ¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	X			
DIMENSIÓN 2: HUMANA				
14. ¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	X			
15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	X			
16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	X			
17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	X			
18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	X			
19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	X			
DIMENSIÓN 3: ENTORNO				
20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	X			
21. ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	X			
22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	X			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ VALIDADOR: ESPINOZA RAMÍREZ FELICITAS DNI: 31182426

GRADO Y ESPECIALIZACIÓN DEL VALIDADOR:

Tacna 19 de 09 del 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 Lic. Enfermería
 C.P. 13915

Validación del experto 05

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- I. DATOS GENERALES
- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Condon Nina Elías EDAD: 37 años.....
- 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA/CARGO: Hospital Hipólito Unzué / Enfermero asistencial
- 1.3. TÍTULO PROFESIONAL: Licenciado en Enfermería
- 1.4. GRADO ACADÉMICO: Especialista MENCIÓN EN: Cuidado en Paciente Crítico MENCIÓN EN: Cuidado en Paciente Crítico MENCIÓN EN: Cuidado en Paciente Crítico
- TITULACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de Enfermería en el Consultorio de CRED C.S. San Francisco - Tabara - 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIE NTE 0-20%	BAJO 21-40%	REGULA R 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.				81%
2	OBJETIVIDAD	Está redactado en conclusiones observables y medibles desde los objetivos de la investigación.				85%
3	PERTINENCIA	El OII / cuestionario, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				85%
4	ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				85%
5	SUFICIENCIA	El tiempo de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la información de las mismas.				85%
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y técnicas, utilizando las estrategias científicas para alcanzar los metas del estudio de la investigación.				85%
7	CONSISTENCIA	Existe coherencia y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				85%
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación.				85%
9	METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso de método científico.				85%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				85%
11	LENGUAJE	Existe acorde al nivel del que será entrevistado.				85%

1. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena **X**.
2. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85% FECHA Y LUGAR: HHUT, 17 de Setiembre 2023.....
3. OBSERVACIONES: mejorar la redacción y descripción en la operacionalización de variables, considerar la edad de la madre por etapas de vida.....



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 44351584

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO S

(MEDIANTE EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ÍTEM S)

	ESCALA			OBSERVACIONES
	APLICABLE 1	CORREGIM 2	NO APLICABLE 3	
DIMENSION 1: TÉCNICO - CIENTÍFICO				
1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	X			
2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	X			
3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	X			
4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	X			
5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, Internas, Juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	X			
6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	X			
7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	X			
8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	X			
9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multicolor/bienitas) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?	X			
10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	X			
11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	X			
12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descartar de parásito, descartar de anemia, test de Gram?	X			
13. ¿La enfermera brinda consejería de manera clara y sencilla?	X			
DIMENSION 2: HUMANA				
14. ¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	X			
15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: Irritabilidad, pasividad, Indiferencia?	X			
16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	X			
17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	X			
18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitó a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	X			
19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	X			
DIMENSION 3: ENTORNO				
20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caldas durante la atención?	X			
21. ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	X			
22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	X			

Apellidos y Nombres del experto: Condon Nina Elías
Grado o especialidad del validante: Especialista Cuidado en Paciente Crítico
DNI: 44351584 N° Colegiatura: 061082
Fecha: 17 de Setiembre del 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI: 44351584

VALIDEZ POR CONTENIDO

ITEM	EXPERTOS					suma	V de Ayken
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EEXPERTO 5		
1	1	1	1	1	1	5	1,00
2	1	1	1	1	1	5	1,00
3	1	1	1	1	1	5	1,00
4	1	1	2	1	1	6	0,80
5	1	1	1	1	1	5	1,00
6	1	1	2	1	1	6	1,00
7	1	1	1	1	1	5	1,00
8	1	1	1	1	1	5	1,00
9	1	1	2	1	1	6	0,80
10	1	1	1	1	1	5	1,00
11	1	1	1	1	1	5	1,00
12	1	1	1	1	1	5	1,00
13	1	1	1	1	1	5	1,00
14	1	1	1	1	1	5	1,00
15	1	1	1	1	1	5	1,00
16	1	1	1	1	1	5	1,00
17	1	1	1	1	1	5	1,00
18	1	1	1	1	1	5	1,00
19	1	1	1	1	1	5	1,00
20	1	1	1	1	1	5	1,00
21	1	1	1	1	1	5	1,00
22	1	1	1	1	1	5	1,00
V de Aiken global							98.0%

La validez de contenido a través de la V de Aiken es de 98,0 %

VALIDEZ POR CRITERIO

JUICIO DE EXPERTOS							
			EXPERTO Nº 01	EXPERTO Nº 02	EXPERTO Nº 03	EXPERTO Nº 04	EXPERTO O Nº 05
1	CLARIDAD DE REDACCIÓN	Está formulado con lenguaje apropiado y entendible.	95,00%	94,00%	90,00%	80,00%	81,00%
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.	95,00%	94,00%	95,00%	95,00%	85,00%
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	85,00%
4	ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas.	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%	85,00%
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es el adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas.	95,00%	95,00%	90,00%	85,00%	85,00%
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de la investigación.	94,00%	94,00%	95,00%	95,00%	85,00%
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.	94,00%	95,00%	90,00%	90,00%	85,00%
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en el estudio de la investigación.	95,00%	95,00%	90,00%	95,00%	85,00%
9	METODOLOGÍA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación con el proceso de método científico.	95,00%	95,00%	90,00%	90,00%	85,00%
10	INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.	95,00%	95,00%	90,00%	90,00%	85,00%
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.	95,00%	95,00%	90,00%	85,00%	85,00%

Sub Total	94,81%	94,90%	91,82%	90,45%	84,63%
-----------	--------	--------	--------	--------	--------

Total	91,32%
-------	--------

El porcentaje de validez es alto en un 91,32 %, por lo que, se evidencia validez por el criterio de 5 jueces

VALIDEZ POR CONSTRUCTO

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,736
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	36,236
	GI	22
	Sig.	0,000

Interpretación:

Los resultados de la tabla N° 07, según la prueba de KMO = 0,654 muestran una regular adecuación lo que indica que los datos indican que el análisis factorial es útil para el estudio, como también según la prueba de esfericidad de Bartlett presenta un p valor = 0.000, que es menor que el nivel de significancia ($p < 0.05$) por lo cual el análisis factorial si es útil para lo datos.

VALIDEZ TOTAL

Validez total= (validez de contenido + validez de criterio + validez de constructo) /3

Validez total= (98 + 91,33 + 73,6) / 3

Validez total = 87,64

Según la fórmula aplicada la validez total del instrumento es de 87,64% (0,8764), obteniendo con este índice un grado de validez excelente, por lo que el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable	N° de ítem	Alfa de Cronbach	Interpretación confiabilidad
Nivel de satisfacción de las madres	22	0,704	Marcada

Análisis e Interpretación:

El Coeficiente obtenido para la variable de estudio dio un valor considerable de 0,704 el cual significa que la confiabilidad es alta, el cual nos da a entender que el grupo de estudio respecto a los ítems evaluados es confiable y no podría proporcionar sesgos a la muestra real en un futuro, concluyendo que el instrumento aplicado tiene una confiabilidad aceptable y puede ser aplicado a la muestra real.

ANEXO N°04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad para participar en la investigación titulada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO – TACNA – 2023”**, Dicha investigación es realizada tiene como finalidad Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de Enfermería.

Para lo cual se pide su colaboración, el proyecto de investigación se realizará de manera confidencial y los datos obtenidos será con fines investigativos.

Agradecimiento de antemano su autorización y consentimiento

Firma del participante

ATENTAMENTE:

INVESTIGADORA: Bach. Fany Miriam yllacutipa choque

¡Muchas Gracias

ANEXO Nº 05

OFICIO DE EJECUCIÓN DE PRUEBA PILOTO



Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

OFICIO Nº 671-2023-ESEN/FACS

Tacna, 20 de setiembre de 2023

Señor:

DR. ALEX TAPIA TENORIO

Gerente del Centro de Salud la Esperanza

Presente. -

GERENCIA REGIONAL DE SALUD TACNA CLAS C.S. LA ESPERANZA GERENCIA	
RECIBIDO	
FECHA: 27/09/2023	
HORA: 9:48 AM	FIRMA
Nº REG:	

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUCION DE PRUEBA PILOTO
Referencia : Solicitud Bach. Fany Miriam Yllacutipa Choque

Es muy grato dirigirme a Ud., a fin de saludarlo y, a la vez hacer de su conocimiento que la Bach. Fany Miriam Yllacutipa Choque, viene desarrollando su Proyecto de Tesis Titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS (A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2023", el cual fue autorizado con Resolución de Facultad N° 12252-2023-FACS-UNIBG por lo que agradeceré se sirva **AUTORIZAR**, mediante la aplicación de 20 encuestas, el cual está dirigido a las madres de niños menores de 5 años, asimismo solicito se le brinde todas las facilidades que requiera el caso a la mencionada testista.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

Dra. Karimen Mutter Cuellar
Directora (e) de la ESEN

ANEXO Nº 06

OFICIO DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS



Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

OFICIO Nº **741-2023-ESEN/FACS**

Tacna, 13 de octubre de 2023

Señor:

DR. WILBER TAPIA ESPINOZA
JEFE DEL C.S. SAN FRANCISCO

Presente. -



ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS
Referencia : Solicitud interesado

Es muy grato dirigirme a Ud., a fin de saludarlo y, a la vez hacer de su conocimiento que la Bach. Fany Miriam Yllacutipa Choque, viene desarrollando su Proyecto de Tesis Titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO TACNA - 2023", el cual fue aprobado mediante R.F. Nº 12252-2023-FACS-UNJBG, por lo que agradeceré se sirva **AUTORIZAR** para la aplicación de una encuesta a 110 madres que acuden a su establecimiento en el área de CRED, por lo que solicito se le brinde las facilidades que requiera el caso a la mencionada tesista.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

Dra. Karimen Mutter Cuellar
Directora (e) de la ESEN

ANEXO N° 07

OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE LA RED DE SALUD TACNA



N° 041-2023-AFI-JESA-ODI-DE-REDS.T.-

AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

FANY MIRIAM YLLACUTIPA CHOQUE

BACHILLER DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO TACNA - 2023" APROBADO CON RESOLUCION DE FACULTAD N°12252-2023, POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS POR UN PERIODO DE 02 MESES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO EN MENCIÓN.

TACNA, 27 DE OCTUBRE DEL 2023

MAAT/FCL/OAZCH.



ANEXO Nº 08

RESOLUCIÓN DE PROYECTO



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,
Farmacia y Bioquímica

RESOLUCIÓN DE FACULTAD Nº 12252-2023-FACS-UNJBG
Tacna, 13 de setiembre del 2023

VISTO:

El Oficio N° 600-2023-ESEN/FACS, la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicita designación de Asesor para el Proyecto de tesis presentado por el(la) Bach. FANY MIRIAM YLLACUTIPA CHOQUE;

CONSIDERANDO:

Que, el(la) BACH. FANY MIRIAM YLLACUTIPA CHOQUE, de la Escuela Profesional de Enfermería solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Oficio N° 600-2023-ESEN/FACS, la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicitando designación de Asesor para el proyecto de tesis titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO TACNA - 2023, presentado por el(la) BACH. FANY MIRIAM YLLACUTIPA CHOQUE designando a la DRA. INGRID MARÍA MANRIQUE TEJADA, como asesora;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesor se procede a dar continuidad de trámite;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria N° 30220, Art. 169 inc) b. del Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

SE RESUELVE:

ART. 1º: Oficializar la Designación como Asesora a la DRA. INGRID MARÍA MANRIQUE TEJADA, para el Proyecto de Tesis titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(AS) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO TACNA - 2023, presentado por el(la) BACH. FANY MIRIAM YLLACUTIPA CHOQUE, de la Escuela Profesional de Enfermería.

ART. 2º: Autorizar la ejecución de Proyecto de Tesis presentado por el(la) BACH. FANY MIRIAM YLLACUTIPA CHOQUE, de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Concepción Mendoza Rosado
DECANA (e)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD




Estrella Paredes Gonzales
SECRETARIA ACADÉMICA ADMINISTRATIVA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DISTR. ESEN., Interesado., arch.

IEPG/tr -

Av. Miraflores s/n Ciudad Universitaria - Central Telefónica 583000 Anexo 2226 Casilla Postal 316.

ANEXO N° 10

TABLA N° 04

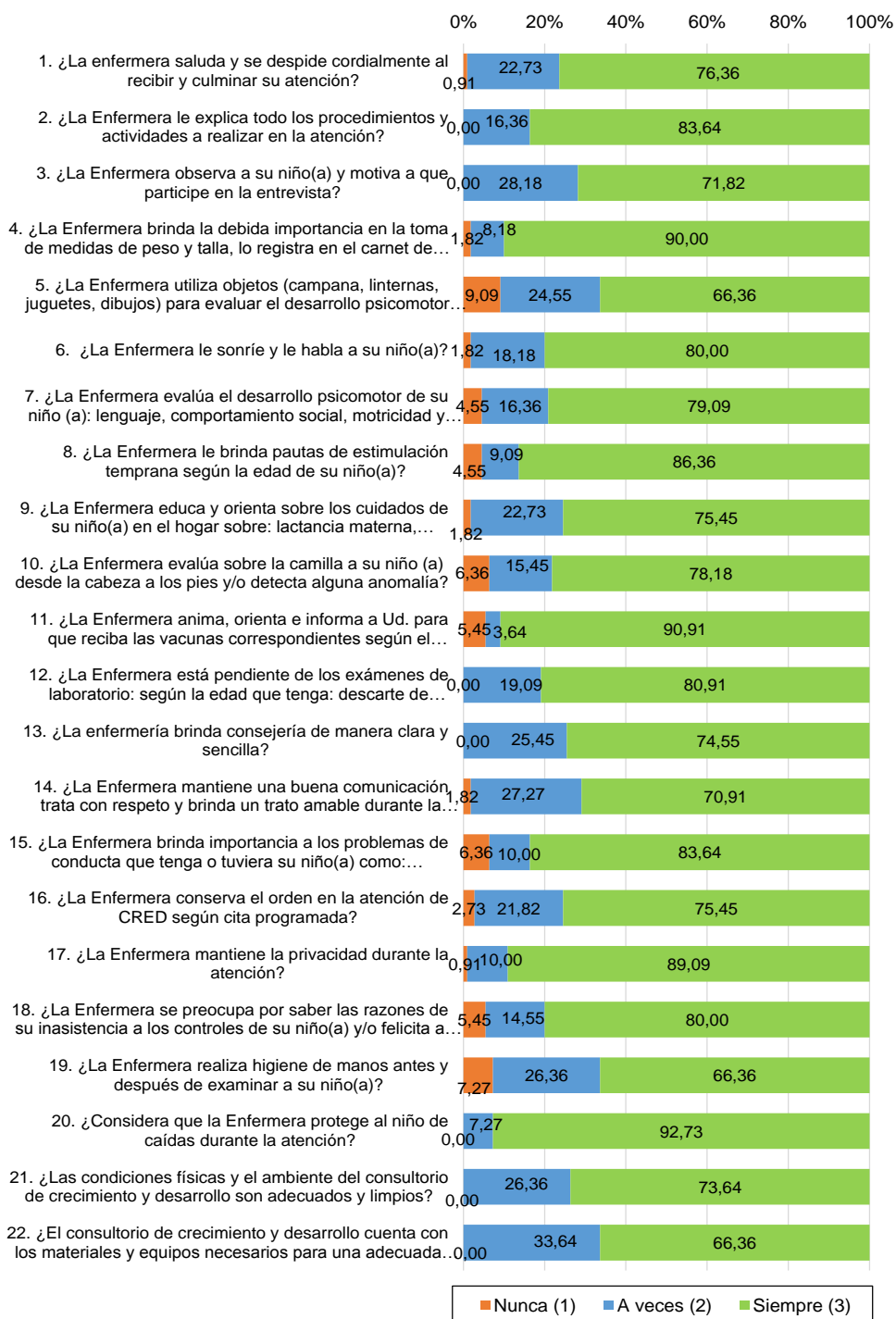
ANÁLISIS DE ÍTEMS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Dim	Ítems - Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años	Nunca (1)		A veces (2)		Siempre (3)		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Dimensión 1: Técnico científico	1. ¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	1	0,91	25	22,73	84	76,36	110	100,00
	2. ¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	0	0,00	18	16,36	92	83,64	110	100,00
	3. ¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	0	0,00	31	28,18	79	71,82	110	100,00
	4. ¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	2	1,82	9	8,18	99	90,00	110	100,00
	5. ¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	10	9,09	27	24,55	73	66,36	110	100,00
	6. ¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	2	1,82	20	18,18	88	80,00	110	100,00
	7. ¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	5	4,55	18	16,36	87	79,09	110	100,00
	8. ¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	5	4,55	10	9,09	95	86,36	110	100,00
	9. ¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?	2	1,82	25	22,73	83	75,45	110	100,00
	10. ¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	7	6,36	17	15,45	86	78,18	110	100,00
	11. ¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	6	5,45	4	3,64	100	90,91	110	100,00
	12. ¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descartar de parásito, descartar de anemia, test de Gram?	0	0,00	21	19,09	89	80,91	110	100,00
	13. ¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	0	0,00	28	25,45	82	74,55	110	100,00
Dimensión 2: Humana	14. ¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	2	1,82	30	27,27	78	70,91	110	100,00
	15. ¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	7	6,36	11	10,00	92	83,64	110	100,00
	16. ¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	3	2,73	24	21,82	83	75,45	110	100,00
	17. ¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	1	0,91	11	10,00	98	89,09	110	100,00
	18. ¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	6	5,45	16	14,55	88	80,00	110	100,00
	19. ¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	8	7,27	29	26,36	73	66,36	110	100,00
Dimensión 3: Entorno	20. ¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	0	0,00	8	7,27	102	92,73	110	100,00
	21. ¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	0	0,00	29	26,36	81	73,64	110	100,00
	22. ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	0	0,00	37	33,64	73	66,36	110	100,00

Fuente: Base de datos en SPSS Ver 27, dirigida a madres de niños.

GRÁFICO N° 04

ANÁLISIS DE ITEMS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE COVID-19 DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNÁNUE, TACNA – 2021



Fuente: Base de datos en SPSS Ver 27, dirigida a madres de niños.

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS(A) MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED C.S. SAN FRANCISCO – TACNA – 2023"										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	ESCALA DE MEDICION	METODOLOGÍA
¿Cuál es el Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023?	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de CRED C.S. San Francisco – Tacna – 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>Identificar las características personales las madres de niños(as) menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención del</p>	No aplica	UNIVARIABLE Nivel de satisfacción	Es la complacencia de las usuarias con la atención recibida por el profesional de enfermería. Se da cuando las usuarias perciban o sientan que el profesional de enfermería da solución al problema que motiva la demanda de su atención y cuando el servicio cubre sus necesidades y Expectativas. (20)	DIMENSIÓN 1 TÉCNICO - CIENTÍFICO	- Inicio de la atención. - Valoración en el control de CRED. - Evaluación al niño. - Consejería integral	1 - 13	Satisfacción Alto 32 - 39 Satisfacción Medio 23 - 31 Satisfacción Bajo 1 3 - 12	Ordinal	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativa</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Según el autor Hernández de Sampieri descriptiva</p> <p>METODO: Deductivo</p> <p>POBLACION: 400 Madres</p> <p>UNIDAD DE ANALISIS: Madres</p> <p>MUESTRA: 110 Madres</p> <p>MUESTREO: No probabilístico por conveniencia</p> <p>TECNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Guía de entrevista/cuestionario</p> <p>VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE DATOS: (5) Expertos (20) prueba piloto</p> <p>TECNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS: La información recopilada será revisada, ordenada y codificada y vaciada en base de datos elaborado en el programa Excel y</p>
					DIMENSIÓN 2: HUMANA	- Trato cordial y amable. - Interés en el niño(a) y su problema. - Respeto al orden de llegada. - Respeto a la privacidad	14 - 19	Satisfacción Alto 15 - 18 Satisfacción Medio 11 - 14. Satisfacción Bajo 6 - 10		

	<p>profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción según dimensiones técnico- científicas, humana y entorno.</p>								<p>posteriormente procesada estadísticamente.</p> <p>ANÁLISIS DE DATOS: Los resultados se dará mediante cuadros y gráficos cada una con su respectiva interpretación.</p> <p>CONSIDERACIONES</p> <p>ETICAS: consentimiento informado</p> <p>TECNICAS PARA EL INFORME FINAL: según esquema de la ESEN</p> <p>EVALUACION DEL PROYECTO: La revisión del proyecto por la asesora y autora se realizara cada 15 días</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--