



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN  
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
CENTRO DE SALUD DE MONSEFU, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**Autora:**

**Bach. Llempen Davila Patricia Antonella**

**(<https://orcid.org/0000-0002-9783-8613>)**

**Asesora:**

**Mg. Cindy Elizabeth Vargas Cabrera**

**(<https://orcid.org/0000-0003-2226-4982>)**

**Línea de investigación:**

**Ciencias de la vida y cuidados de la salud humana**

**Chiclayo – Perú**

**2023**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**  
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN**  
**CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO**  
**DE SALUD DE MONSEFU, 2022**

**Aprobación del jurado**

---

**Mg. Palomino Malca Jimena**

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

**Mg. Segura Miñope Sussan Giovana**

**Secretaria del Jurado de Tesis**

---

**Mg. Vargas Cabrera Cindy Elizabeth**

**Vocal del Jurado de Tesis**



Universidad  
Señor de Sipán

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(imos) la **DECLARACIÓN JURADA**, BACHI.LLEMPEN DAVILA PATRICIA ANTONELLA soy estudiante del Programa de Estudios de la Escuela Profesional de enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

“Satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefu, 2022”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Llempen Dávila Patricia Antonella	DNI: 723077771	 firma
-----------------------------------	-------------------	--

Pimentel, 27 de julio de 2023.

## **Dedicatoria**

A Dios por haber sido mi guía por el camino del bien durante todos estos años de mi vida por haberme dado la fuerza suficiente para seguir adelante y no dejar que me rinda en el camino por esa sabiduría y la bondad que me brindó para con mis pacientes.

A mis padres José Elías Llempen Abanto y Ana María Dávila Oblitas por los consejos y el apoyo incondicional en esta etapa de mi vida por la motivación día a día alentándome, diciendo tú puedes nuestro gran anhelo es verte profesional estamos orgullosos de ti déjenme decirles que este logro no solo es mío sino también de ustedes los amo papas sin ustedes no hubiera sido posible realizar mis sueños.

A mis hermanas Jhoseline; Dayana; kathiana y mi pequeño Jack por ser mi motivación e impulso más grande para salir adelante y poder darles lo mejor de mí que espero se sientan orgullosos y que siempre luchare por darles lo mejor.

A mi asesora la Mg. Cindy Vargas Cabrera por sus enseñanzas, por su dedicación; su apoyo y la orientación que necesitaba en su momento, la tendré siempre presente.

Llempen Dávila Patricia Antonella

## **Agradecimientos**

Agradezco a dios por darme salud y la fuerza necesaria para no haber decaído en el proceso de mi carrera como enfermera; por bendecirme con las oportunidades que me ha puesto en el camino logrando mis sueños llenándome de sabiduría y fortaleza para ayudar y contribuir con el cuidado de las personas que me necesitan.

A mis padres ya que son una parte fundamental en el proceso de mi educación por haberme guiado; apoyado; sostenido e impulsarme a ser perseverante luchando por mis sueños por los consejos que me brindaron inspirándome a ser mejor persona cada día venciendo los obstáculos que se me presentaron en el camino.

A la Mg. Cindy Vargas Cabrera; la Mg. Jimena Palomino Malca; Mg. Segura Miñope Susan por inspirarme día a día a no rendirme y poder culminar mi investigación con sus asesorías y sobre todo los conocimientos y enseñanzas brindadas hacia mi persona.

Al director del centro de salud Monsefú Dr. Jorge Ramírez Echeandía por permitirme lograr recoger los datos e información para la elaboración de mi investigación.

Llempen Dávila Patricia Antonella

## Índice

Dedicatoria.....	6
Agradecimientos.....	7
Índice.....	8
Resumen.....	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Formulación del problema.....	18
1.3 Hipótesis.....	18
1.4 Objetivos.....	18
1.5 Teorías relacionadas al tema.....	19
II. MATERIALES Y MÉTODO.....	24
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	24
2.2 Variables, Operacionalización.....	24
2.3 Población y Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 29	
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	30
2.6 Criterios éticos.....	30
III.RESULTADOS Y DISCUSION.....	32
3.1 Resultados en tablas.....	32
3.2 Discusión de resultados.....	36

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
4.1. Conclusiones.....	40
4.2. Recomendaciones.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	49

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú, definiendo tener por tipo de estudio cuantitativo, y un diseño no experimental, se consideró tener por población de estudio a 165 madres que acudieron al servicio de CRED del Centro de Salud miguel Custodio Pisfil- Monsefú, logrando tener por muestra a 116 madres, aplicando por instrumentos un cuestionario para la medición de las variables de estudio. Tuvo por principales hallazgos, tener un nivel bajo de satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú con un 43%, entre las principales características sociodemográficas que la edad con mayor prevalencia con un 44% es el rango de edad de 26 a 30 años, el estado civil conviviendo con un 56%, con un 59% el grado de instrucción secundaria. Y evaluando las dimensiones de la satisfacción, como es la dimensión accesibilidad tuvo una valoración baja con un 44%, el confort del consultorio bajo con un 48%, el grado de confianza un nivel bajo con un 76%. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las madres porque el consultorio no cuenta con los ambientes oportunos para atender sus principales necesidades de sus pacientes y superen sus expectativas.

**Palabras claves:** confort, confianza, nivel de atención, satisfacción

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the level of satisfaction of the mothers of children treated in the growth and development clinic of the Monsefu health center, defining the type of quantitative study, and a non-experimental design, will be considered as the study population. to 165 mothers who attended the CRED service of the Miguel Custodio Pisfil-Monsefú Health Center, managing to have 116 mothers as a sample, applying a questionnaire by instruments to measure the study variables. It had as its main findings, having a low level of satisfaction of the mothers of children treated in the growth and development clinic of the Monsefú health center with 43%, among the main sociodemographic characteristics that the age with the highest prevalence with 44% is the age range from 26 to 30 years, the marital status living with 56%, with 59% the degree of secondary education. And evaluating the dimensions of satisfaction, such as the accessibility dimension, it had a low assessment with 44%, the comfort of the office low with 48%, the degree of confidence a low level with 76%. Concluding that the level of satisfaction of the mothers because the office does not have the appropriate environments to meet the main needs of their patients and exceed their expectations.

**Keywords:** *comfort, trust, level of care, satisfaction*

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En la actualidad poder conocer el grado de satisfacción de los usuarios es muy importante para medir la calidad del servicio que ofrece una institución, sobre todo en el ámbito de salud que siempre deben estar en la vanguardia. Considerando que uno de los aspectos importantes que se debe tener en cuenta es la seguridad que ofrece la infraestructura que los centros de salud ofrecen, debido que es parte de mejorar la experiencia, siendo muy importante atender sus necesidades y conocer su percepción sobre el estado actual, para poder promover acciones esenciales que mejore sus expectativas.

Tanto la calidad como la seguridad de la atención médica, en todas sus etapas de atención, se consideran prioridades fundamentales. La atención de enfermería implica una serie de acciones y cualidades que fomentan la relación con los pacientes, y es crucial que esta atención sea de alta calidad para poder satisfacer plenamente las necesidades de las personas.

Es importante considerar, que la satisfacción es un indicador relevante para toda entidad de salud, esto se debe porque uno de los principales propósitos es brindarles el mayor bienestar a sus pacientes. Considerando que uno de los usuarios analizados según el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), es conocer cuál es la percepción que tienen las madres sobre el nivel de atención de las enfermeras hacia sus hijos. También, al analizar al tener un nivel alto de satisfacción y una experiencia confortable, esta impulsará a las madres a tener un mayor índice de motivación a que asistan de manera recurrente a sus futuros controles de sus menores hijos, resaltando que si atienden sus necesidades de los niños ayudarán al desarrollo neurológico, físico e integral de los niños.

Según otras manifestaciones, la satisfacción se experimenta cuando se alcanza una sensación de bienestar; placer al satisfacer un deseo, objetivo, expectativa o necesidad. Por lo tanto, una madre siente satisfacción, significa que sus expectativas han sido cumplidas, especialmente en relación con la atención que su hijo recibe de la enfermera (2)

Según estimaciones de la OMS, en sus reportes hace referencia que la percepción de más de 400 mil personas encuestadas, consideran que el trato y las asistencias de los servicios médicos no son los adecuados, y que sus instalaciones no brindan la comodidad y confianza necesaria demostrando la baja calidad del servicio. (3)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) expresa que son aproximadamente entre cinco a ocho millones de fallecimientos debido a la falta de calidad en la atención médica, especialmente en países de escasos ingresos económicos. Esto representa aproximadamente el 15% de todas las muertes en dichos países. En África, específicamente, los índices de calidad en la atención sanitaria fueron de apenas el 28% en atención prenatal, 26% en planificación familiar y 21% en cuidado de niños enfermos. Por tanto, es fundamental que la atención sanitaria garantice el cumplimiento adecuado de servicios terapéuticos y diagnósticos para satisfacer las necesidades de los pacientes. (4)

En todos los servicios de salud en el mundo, la atención se considera un factor esencial para promover la salud. La manera en que los profesionales brindan atención en cada establecimiento de salud, especialmente los enfermeros, es de vital importancia. La calidad de atención, se define como un conjunto de características y acciones que se enfocan en una pronta recuperación de los pacientes y en satisfacer sus necesidades, sobre todo porque ayuda atender las principales necesidades que posee una persona sobre todo al momento de asistir a un centro de salud. (5)

En el contexto de Donabedian, se examinarán los siguientes aspectos al definir la satisfacción: la dimensión humana, que implica ofrecer una atención de una manera preferencial adaptada a las necesidades de los requerimientos del paciente sobre todo en lograr satisfacer la gran parte de las necesidades que

tiene la madre al momento de adquirir el servicio, sobre todo que cumple con los requerimientos y expectativas deseadas. Señala que empleando una evaluación por parte de los gestores ayudarán a una institución pueda tener la percepción sobre sus usuarios, de todo el esfuerzo realizado al momento de ofrecer sus servicios, y cómo perciben el ambiente en que se desenvuelven (6)

Según estudios realizados en Irán en 2020, se encuestó a 408 padres y se encontró que la satisfacción con el cuidado de sus hijos fue positiva y esto fue similar tanto para las madres como para los padres, sin importar la edad de estos o el tipo de discapacidad del niño. No obstante, se observó una disminución en la satisfacción tanto personal como de los niños ya que experimentaban niveles más altos de estrés. Para mantener y mejorar la calidad de vida tanto de los padres como de sus hijos, es importante proporcionar apoyo a los padres y ayudarles a mantener su motivación y satisfacción en el cuidado. (7)

De manera similar en Nepal en las instituciones de salud se estimó que el 89,88% de las madres estaban contentas con el servicio recibido. Por ello se observó que la satisfacción era mayor en los aspectos interpersonales con un 93,82% en comparación con los aspectos informativos en un 91,57% sin embargo no se encontró una relación con los factores sociodemográficos. Señalo que aún existen algunas instituciones que no emplean acciones necesarias para poder atender las principales necesidades de sus usuarios, y desconocen de cuáles son las deficiencias que deben ser necesarias atenderlas, para evitar el bajo nivel de satisfacción (8)

Según estimaciones encontradas en Brasil en el 2019 detallo que el tiempo de espera para la atención de CRED y tamizaje del paciente tiene un impacto estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ) en el índice de satisfacción de los cuidadores. Además, se observó que una atención brindada por enfermeras está relacionada con una mayor satisfacción por parte de los padres, expresando que el usuario toma muchas consideraciones como la adecuada entrega del servicio, con los estándares que cumple con los requerimientos necesarios (9)

Según el aporte de Carmen V. Sosa S. K. 2018 en su estudio, explica sobre la satisfacción de las madres que utilizan el servicio de CRED (Centro de Recursos para el Embarazo y el Desarrollo) y la percepción de la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería. Los resultados revelaron que el 42% de las madres mostraban un nivel de satisfacción baja, el 32% un nivel alto y el 26% un nivel medio. Al analizar las diferentes dimensiones de la atención, se observó que el 46% de las madres reportaron una satisfacción alta en la dimensión accesibilidad, el 46% una satisfacción media en la dimensión confort, el 48% una satisfacción baja en la relación confianza. (10)

En el contexto nacional en el Perú en Puno, se evidencio experiencias favorables en relación de las expectativas con la satisfacción de la atención brindada en el sistema de atención de salud cuyos resultados de la investigación revelaron que el 44,44% de las madres mostraron una satisfacción completa, seguido por el 48,15% que experimentó una satisfacción media, mientras que el 7,41% manifestó insatisfacción. Se identificaron varios factores que se relacionaron con la satisfacción de las madres. Estos incluyeron el cuidado humanístico, que fue mencionado por el 61,11% de las madres como un aspecto importante para su satisfacción. Asimismo, el 59,26% de las madres destacaron la importancia del cuidado técnico-científico, y el 51,85% mencionó la influencia del entorno en su nivel de satisfacción. (11)

Según investigaciones realizadas - Cuzco, se desarrolló una investigación cuya finalidad fue de determinar la satisfacción de las madres con la atención de enfermería en el servicio CRED. Método y diseño: descriptivo- transversal dentro de los resultados se hallaron un nivel bajo de satisfacción con un 82.3%, seguido por un nivel medio del 14.5% y alto con el 3.2%; Al examinar las dimensiones de la satisfacción, se encontró que en el aspecto accesibilidad predominaba un nivel bajo representado con un 50%, seguido de un nivel medio con un 33% y con un porcentaje bajo pero menos representativo de 16.1%. En cuanto al confort, el nivel bajo prevaleció (96.8%), seguido de un nivel medio (3.2%). En el aspecto relación-confianza, el nivel bajo fue el más común (69.4%), seguido de un nivel medio (22.6%) y alto (8.1%). por ende, se concluyó que el personal de

enfermería no cumplía con las expectativas de las madres al acudir al consultorio CRED. (12)

Por ello hoy en día la enfermera frente a una sociedad cada vez mejor informada exigen que nosotros como personal de salud respondamos a sus necesidades en los diferentes servicios ya sea comunitarios como hospitalarios ,Tal es el caso durante la atención de CRED la enfermera es la encargada de brindar la atención al niño y así mismo e informarle a la madre sobre el proceso progresivo del menor para ello se requiere de una valoración céfalo-caudal en donde se aplicó el tes peruano de esta manera se determina las acciones de enfermería para luego manifestar una retroalimentación de la atención completa que se le brinda dejando notar una alta calidad de atención para el niño y la madre.

En el contexto local , en el centro de Salud Miguel Custodio Pisfil – Monsefú; donde se realizó la investigación se percibió que el servicio que presta el personal de enfermería es insuficiente ya que se manifestó mediante la atención , así mismo el tiempo largo de espera por la atención de los niños ; el trato muchas veces es inadecuado dejando notoria la poca paciencia para resolver inquietudes de la madre; otras de las manifestaciones es “la enfermera siempre esta apurada” no brinda un trato amable “ y hay la interrupción que en cada atención ya sea de las madres tocando la puerta a preguntar por alguna cita o por parte de las enfermeras que ingresan y salen del servicio”.

Por otro lado, mencionaron que “solo asisten por las vacunas además por saber el peso y la talla de su menor hijo” así mismo refirieron “la enfermera examino muy rápido a mi menor hijo” “no me explico para qué es esa vacuna” solo me informo cuando yo le pregunte “; “coloco la vacuna muy rápido y mi niño lloro del dolor” entre otras manifestaciones como “el encentraron a mi niño con secreciones por el cuellito o sucio y no lo atienden”.

Teniendo en cuenta la problemática anterior surgió la idea de dar a conocer ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú; 2022?

En Australia Kanda K, Blythe S, Grace R. (2022); realizaron su estudio satisfacción de padres que acuden al área de CRED; la satisfacción fue variada. Además, los padres percibieron otros aspectos del cuidado como importantes para su satisfacción, tales como la calidad de la relación con el enfermero o profesional de atención, el trato respetuoso recibido, y el manejo de la información brindada por parte de la enfermera. (13)

En Colombia Gonzales P. Alvarez A; Mendoza K; (2018); presentaron su estudio llamado satisfacción de padres de niños(as) que acuden al área de CRED en un centro de salud cuya finalidad fue determinar la satisfacción del padre del niño que fue atendido por el personal de salud en el área de CRED. Tuvo un enfoque cuantitativo de tipo trasversal. dentro de sus hallazgos evidenciaron que el 94% fueron padres satisfechos, además un 96% dijo sentirse tratado con dignidad y respeto, un 91% menciona que el medio ambiente fue el adecuado para las necesidades del niño sin embargo el 65,1% señaló que el tiempo de espera sea el adecuado, por lo antes mencionado se concluye que los padres mostraron satisfacción en la atención de CRED por ende se cumplió el objetivo planteado. (14)

En Colombia; Monteiro M.; (2017) desarrollo su estudio “Satisfacción usuaria en el Control de salud infantil en un Centro de Salud”. Cuya finalidad fue analizar la variable mencionada; además se valoró según las dimensiones accesibilidad; confort y relación – confianza. Por lo antes mencionado se define que los padres piden que sean evaluados para que lleven un registro de las debilidades y fortalezas como centro de salud en el área de CRED. Asimismo, la población se caracterizó por ser madres menores de 30 años, convivientes el 36%, con estudios secundarios el 47%; además tuvieron una ocupación de amas de casa el 63%. (15)

En lima; Cana Q. (2022); desarrollo su investigación nivel de satisfacción del cliente externo que acude a CRED del centro de salud Acomayo, 2021; cuya finalidad fue describir la atención que ofrece sobre todo los profesionales de enfermería, se consideró por muestra tomada fue 55 madres se utilizó un cuestionario para la realización del estudio dentro de los resultados se evidencio un alto porcentaje en cuanto a la satisfacción de los padres ya que la atención

es buena por ende hay una satisfacción alta. Concluyendo, que el nivel presentado de alta satisfacción se debe porque las madres de familia si están conforme con el trato empático que ofrece el personal, sobre todo al momento de brindar información, sobre el estado de sus hijos. (16)

En Trujillo Chávez O. (2020) realizó un estudio llamado la satisfacción de los usuarios del Programa de CRED del centro de salud liberación total, cuya finalidad fue identificar el nivel de satisfacción en cuanto a la atención brindada por personal de enfermería en el área de CRED Se utilizó un diseño descriptivo y se seleccionó una muestra de 63 personas que acudieron al centro de salud. Los resultados del estudio mostraron que un 44% indicó un nivel de satisfacción regular, mientras que el 20% manifestó un nivel de satisfacción de atención deficiente. Por lo antes mencionado se concluye que en diferentes dimensiones del nivel de satisfacción en cuanto a la atención se encontró que para que haya una satisfacción alta debe de ver una atención de calidad en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social. (17)

En Arequipa Manuel, J. (2019) titulada "satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios", dentro de los resultados se encontró relación con las características generales de las madres. La mayoría de ellas tenían edades comprendidas entre los 20 y 29 años (50.35%) y un nivel educativo de secundaria (63.91%). Los hallazgos concluyeron que la satisfacción comprende niveles que permitió conocer la muestra de estudio, sobre todo se identificó que las características sociodemográficas si tiene un impacto en la percepción de las personas encuestadas. Esto significa que a medida que el cuidado enfermero es de mayor calidad, la satisfacción de las madres también aumenta significativamente ( $P < 0.01$ ). (18)

En Piura Chunga (2019) en su tesis titulada Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres del Consultorio CRED en relación con la atención de enfermería, se utilizó un cuestionario basado en la escala de Likert como instrumento de medición. Los resultados revelaron que el 57.3% de las madres tenían una alta satisfacción, el 40.9% satisfacción media y el 1.8%

mostraba una satisfacción baja. Al evaluar los aspectos técnicos de la atención, se halló que el 70% de las madres demostraban una alta satisfacción, el 29.1% tenía una satisfacción media y solo el 0.9% expresaba una satisfacción baja. Por ello se concluye que hay un nivel alto de satisfacción, al momento de poder valorar el nivel de atención de las funciones que realizan los enfermeros, indicando que dicha valoración se debe porque las acciones que realizó la enfermera si cumplen con las promesas de servicio ofrecidas por la institución. (19)

En Lima Angulo F. (2018) desarrollo su tesis llamada satisfacción del usuario en el servicio de CRED del centro de salud Guadalupe , cuyo propósito fue describir el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el servicio por otro lado el estudio fue de enfoque observacional trasversal dentro de los resultados se halló que la satisfacción según la dimensión confort fue media con un 96% por lo antes mencionado se deduce que mientras haya una buena atención habrá un alto porcentaje de satisfacción. Se concluye, que el nivel encontrado se debe porque todas las acciones que realizó el personal de enfermería demuestro que, si cumple con la expectativa de las madres, sobre todo al momento de atender sus requerimientos, y manejo de información de una manera asertiva. (20)

En Chiclayo Cansino M, Paola E. (2022). realizo un estudio acerca de la satisfacción de las madres sobre la atención de CRED en el centro de salud Pomalca. cuyo objetivo principal del estudio fue describir la satisfacción de las madres de niños atendidos por el personal de salud del servicio de CRED. diseño y metodología: correlacional diseño no experimental los resultados estadísticos en los tres niveles de satisfacción mostraron que un 46% conllevando a ser predominante sin embargo la calidad de atención tuvo un nivel bajo con el 40% por ello se deduce que la satisfacción de la madre mejorara en cuanto a la calidad de atención brindada. Se concluye, que el nivel bajo de satisfacción, se debió por los largos periodo de entrega del servicio, esto se debe porque el personal tiene problemas de comunicación entre sí, evidenciando un inadecuado manejo de la información. (21)

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú; 2022?

## **1.3 Hipótesis**

Según su profundidad se trata de una investigación descriptiva, por lo que no se planteó ninguna hipótesis.

## **1.4 Objetivos.**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Monsefú, 2022.

### **Objetivos específicos**

Identificar las características sociodemográficas de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú; 2022.

Identificar la satisfacción según la dimensión accesibilidad en las madres de niños atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú; 2022.

Identificar la satisfacción según la dimensión confort en las madres de niños atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú; 2022.

Identificar la satisfacción según la dimensión relación confianza en las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú; 2022.

## 1.5 Teorías relacionadas al tema

La investigación se sustentó en el modelo teórico de Jean Watson que estigma al hombre como lo que existe en el mundo es así que hace referencia a las enfermeras ya que ellas son las que identifican el cuidado humanizado, así como mejora la calidad de atención que facilita el confort del paciente por ende este emite su opinión donde garantiza estar satisfecho con la atención brindada. (22)

Flores N. Nos menciona que las “Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED”, tuvo por objetivo conocer las percepciones de las madres sobre el servicio de salud, considerando tener por tipo de estudio descriptivo, por muestra un total de 118 madres. Y tuvo por principales hallazgos, que 53% de las madres tuvieron una mediana percepción sobre la situación problemática, y solos el 27% si está conforme con el servicio percibido. Concluyendo, que se tuvo un nivel regular sobre el servicio percibido, porque las madres si está de acuerdo con los niveles de atención que les ofrecieron las enfermeras. (23)

Así mismo la organización mundial de la salud hace referencia que la satisfacción del cliente está ligada a la calidad de atención que brinda el personal de salud siendo necesario hacer uso de los recursos básicos que se encuentran dentro de los lineamientos políticos ya que menciona que la calidad ; el buen trato y el respeto es un derecho hacia el usuario más sin embargo la demanda de pacientes en el servicio conlleva a que no se garantice la calidad ; la prevención y la atención que presta este a cada paciente por ende se sigue viendo los grandes vacíos y la alta insatisfacción por parte de los usuarios. (24)

Según estimaciones de Donabedian define la satisfacción como la percepción que tiene el usuario sobre la atención brindada por los profesionales de salud en relación a resultados humanísticos de los pacientes viéndose satisfechos en cuanto a los servicios de la salud el cumplimiento de estos por ello tener en cuenta la importancia del grado de satisfacción del usuario con los cuidados que reciben y perciben del servicio ofrecido y esta se dio mediante la

recopilación de datos informativos ordenados y sistemáticos en cuanto a las percepciones de las personas. (25)

Por otro lado según Andia C. manifestó que la satisfacción del paciente tiene un enfoque cognitivo y racional ya que es relacionada con el comportamiento del servicio así mismo hace relevancia a las expectativas tanto éticas morales y culturales según las necesidades de las personas así como también el sistema de salud por consiguiente existen las comparaciones y la referencia que condicionan la satisfacción ya que es diferente para distintos usuarios además de ello el objetivo primordial es satisfacer las necesidades y requerimientos de cada paciente tomando como instrumento la calidad de atención que brinda el establecimiento de salud.(26)

Según estimaciones de Cantú H. menciona que los principales determinantes de la satisfacciones es la actitud, el comportamiento y la habilidad del empleado al ofrecer el servicio además de ello el tiempo de espera que se utiliza al atender a cada usuario involucrando los errores del mismo durante la prestación de este ; por otro lado encontramos las actitudes que brinda el empleado hacia el usuario como la atención ; la responsabilidad ; la amabilidad y el respeto con el que este atiende así como también la vestimenta correcta ; las respuestas a sus preguntas o dudas del usuario utilizando el vocabulario correcto con un lenguaje fluido teniendo un manejo adecuado del servicio (27)

Además, hoy en día la satisfacción de la población requiere de la prestación de los servicios de salud y esta se mide a través del trato que recibe y según los cuidados que brinda enfermería teniendo como objetivo cumplir con las expectativas del paciente para ello es importante una atención afectiva teniendo como enfoque principal resolver los problemas de salud y sociales que se relacionan y aquejan al paciente.

Corbella define a la satisfacción como la medida sanitaria y el estado de salud que refleja la calidad siendo un elemento fundamental para las expectativas del paciente así mismo la confiabilidad; prestigio y credibilidad hacia la institución donde se brindó el servicio además del personal de enfermería que abordo la atención de dicho cuidado es de vital importancia resaltar que el

personal de salud debe reconocer cuales son las insatisfacciones de sus pacientes sobre todo al momento de brindar un servicio, esto servirá poder lograr siempre proteger la integridad de sus pacientes, y con ello conocer cuáles son la deficiencia que posee para poder tomar acciones que les permita mejorar de una manera significativa. (28)

La satisfacción es una evaluación que se utiliza como instrumento para identificar falencias desde la opinión del paciente, así como también evalúa los cuidados brindados por el personal de enfermería según prestaciones asistenciales todo ello conlleva a utilizar los indicadores para medir la calidad que recibe el usuario, así como también el que lo brinda. (28)

Otra definición según el colegio de enfermeros menciona que la satisfacción está en relación con el compromiso; tiempo; comunicación y el asertividad para con el paciente ya que esta indica el proceso en el que se enfoca en el cuidado a través de lo que percibe el usuario así mismo, la satisfacción se refiere a los servicios recibidos frente a las dimensiones según la calidad de atención identificando la insatisfacción del usuario la cual muestra la inconformidad en este sentido la importancia de investigar los datos estadísticos mediante indicadores que nos muestran la gestión del servicio viéndose reflejado en la satisfacción del paciente; esto lleva a los grandes avances del establecimiento por los servicios prestados. (29)

Según Donabedian la satisfacción se refiere a los servicios recibidos frente a las dimensiones según la calidad de atención identificando la insatisfacción del usuario la cual muestra la inconformidad en este sentido la importancia de investigar los datos estadísticos mediante indicadores que nos muestran la gestión del servicio viéndose reflejado en la percepción del paciente; esto lleva a los grandes avances del establecimiento por los servicios prestados. (30)

Cabe resaltar que la satisfacción es evaluada mediante tres niveles tal es el caso de la satisfacción completa esta implica que las necesidades del usuario hayan sido cubiertas totalmente; la satisfacción media es cuando estas necesidades y/o expectativas son cubiertas parcialmente y por último la

insatisfacción cuando el usuario refiere que sus expectativas no han sido atendidas y cubiertas por completo. Sin embargo, esta depende de factores determinantes como el desenvolvimiento; la buena disposición y las destrezas del empleador al dar la atención en el servicio por otro lado el amplio tiempo de espera y los errores durante la prestación del mismo se vieron detalladas mediante las siguientes dimensiones. (31)

La accesibilidad indica la conducta y el desenvolvimiento en la atención que ofrece la enfermera; si bien es cierto la relación estrecha entre esta y la mama ayuda en la realización de las acciones específicas en el cuidado. estimaciones de Dobabedian resalto las habilidades; la seguridad; el conocimiento en cada acción de enfermería que ayuda a mejorar la calidad de atención que se brinde en los establecimientos de salud, sobre todo permitirá identificar cuáles son las principales debilidades que posee el personal de enfermería para poder considerar estrategias necesarias y poder mejorar constantemente para cubrir sus expectativas.

El confort indica los cuidados específicos que suministra el profesional de salud en este caso la enfermera en ese sentido se detalla que la comodidad del paciente y su familia es prioridad dentro de la atención además del entorno así como también el ambiente ya que estos deben de ser favorables ; confortables y de manera privada , por otro lado la realización de la atención tiene elementos básicos como la vigilancia minuciosa del cuidado del paciente sin dejar de lado los requerimientos que es la condición ambiental que sea la adecuada y que cuente con los implementos necesarios para brindar una buena calidad de atención en la evaluación

Relación – confianza hace hincapié a la relación empática establecida entre el usuario o paciente y el profesional de enfermería; además, se enfoca en la recuperación del sujeto es decir el paciente se siente único ; confiado y seguro ya que la enfermera coloca al paciente como prioridad brindándole confianza estableciendo una amistad con él y su familiar acompañante según aportes de Jean Watson esta detalla a la relación – confianza como la capacidad de entender ; comprender el sentir del paciente en donde ella se ve en la necesidad

de interactuar estableciendo estrategias que comprenda los elementos cognitivos; afectivos y la respuesta de la conducta de este. (31)

Según estimaciones de Mina define que CRED es el control de crecimiento y desarrollo donde se monitorea al niño ya sea su peso y talla perímetro cefálico y torácico además de crecimiento psicomotor; sus habilidades así como la aparición de enfermedades y su detección temprana; sin embargo es una sala donde se le estimula al niño y este se desarrolla según su edad por consiguiente a través del CRED se brinda inmunidad al niño a través de las vacunas que este de recibir para proteger su sistema inmune.(32)

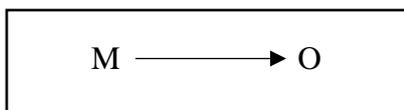
## II. MATERIALES Y MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio fue cuantitativo, ya que permite utilizar el análisis estadístico para medir una determinada variable (32). En el estudio este tipo de investigación permitió obtener información a través del cuestionario y con el análisis numérico se midió la variable satisfacción.

También fue de diseño no experimental, ya que la variable fue observada y analizada tal y como se encontró en su contexto natural; fue transversal, dado que la información recolectada se realizó en un momento y tiempo determinado; asimismo, fue descriptivo, ya que se tuvo como objetivo describir exhaustivamente los factores o las peculiaridades de la satisfacción de las madres encuestadas (29).

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M= Muestra.

O= Observación de la satisfacción

### 2.2 Variables, Operacionalización

Variable:

Satisfacción de las madres: se refiere a los servicios recibidos frente a las dimensiones según la calidad de atención identificando la insatisfacción del usuario la cual muestra la inconformidad en este sentido la importancia de investigar los datos estadísticos mediante indicadores que nos muestran la gestión del servicio viéndose reflejado en la percepción del paciente; esto lleva a los grandes avances del establecimiento por los servicios prestados (23)

**Tabla 1***Operacionalización de variable*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIO DEL VALOR QUE OBTENDRA LA VARIABLE</b>	<b>NIVELES O RANGOS</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
Nivel de satisfacción de las madres	La satisfacción es el nivel de percepción que tiene una persona sobre el servicio entregado, valorando desde el ingreso de la institución hasta la entrega de sus requerimientos. (33)	La satisfacción de las madres en la calidad del servicio médico, considerando que es el nivel de valoración con cada una de las acciones que la institución realiza, desde la empatía de sus colaboradores, el confort y seguridad durante la entrega del servicio.	Accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conocimiento científico.</li> <li>➤ Empatía.</li> <li>➤ Ayuda oportuna.</li> </ul>	Se considerará las respuestas de los padres que serán del 1 al 80.	De 1 al 20 baja nivel de satisfacción.	Nominal

			Confort.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consultorios adecuados.</li> <li>➤ Ambientes seguros.</li> <li>➤ Respeto la privacidad</li> </ul>		De 21 a 40 nivel de satisfacción media.	
			Relación - confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Orientación integral.</li> <li>➤ Amabilidad.</li> <li>➤ Seguridad</li> </ul>		Y mayor de 41 nivel de satisfacción alta.	

Nota. Rios P.L.N del C. (2020)

### 2.3 Población y muestra

La población es definida como los casos o elementos en los cuales se pretende investigar (32). El estudio comprendió una población de 165 madres que acudieron al servicio de CRED del Centro de Salud Miguel Custodio Pisfil- Monsefú, la misma que fue distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Distribución de la población*

<b>Población</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Total</b>
Madres	65	45	55	165

*Nota:* registro de citados del servicio de crecimiento y desarrollo del establecimiento de salud Miguel Custodio Pisfil de Monsefú

Al tener una población conocida, se procedió a utilizar la siguiente fórmula para calcular la muestra:

$$n = \frac{165 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(165 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$= \frac{165 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(165 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 116$$

Donde:

N = Tamaño de la población. (165)

Z<sub>μ</sub><sup>2</sup> = Nivel de confianza. (95%)

p = Probabilidad de éxito. (50%)

q = probabilidad de fracaso. (50%)

E = Margen de error permitido. (5%)

Se utilizó un muestreo probabilístico simple, ya que su objetivo es garantizar que todos los participantes o elementos de la población formen parte de la muestra, es decir, que todos tengan la misma probabilidad de formar parte de ella.

### **Criterios de inclusión**

- Madres con niños menores de un año que fueron atendidos en consultorio de CRED del centro de salud de Monsefú.
- Madres que no tuvieron ninguna limitación para responder correctamente todas las preguntas del cuestionario.
- Madres que no se rehusaron a participar o aquellas que aceptaron el consentimiento informado.

### **Criterios de exclusión**

- Madres que no firmaron el consentimiento informado.
- Madres con problemas de comunicación.
- Madres que no asistieron al centro de salud o solo llevaron a los niños por vacunas.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Como técnica se utilizó la encuesta, ya que es una de las más utilizadas en la investigación y permitió obtener información relacionada a la satisfacción, la misma que fue facilitada por las madres del Centro de Salud de Monsefú.

El cuestionario consta de preguntas cerradas de múltiples respuestas diseñadas por dimensiones e indicadores y con 18 ítems en donde se realizó una tabla de códigos asignando un valor a la respuesta. Así mismo como instrumento se utilizó la encuesta: para la medición de la variable de estudio se consideró un cuestionario diseñado que fue de escala de Likert adaptado al estudio Ríos P.L.N. Del C. (2020) con la finalidad de poder conocer la satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de CRED. (33)

Por otro lado, para la medición de la satisfacción de la madre se utilizó del cuestionario Teniendo en cuenta la respuesta de esta , además dicho instrumento comprende 18 ítems distribuidos en tres dimensiones: la accesibilidad, confort y la relación confianza; las alternativas de respuesta fueron: totalmente de acuerdo valido de 1 punto, desacuerdo valido de 2 puntos; indeciso valido de 3 puntos ; acuerdo valido de 4 puntos y totalmente de acuerdo es válido con 4 puntos así mismo se evaluó mediante los siguientes niveles : nivel de satisfacción bajo de 1-25 puntos nivel de satisfacción media de 26-50 puntos y nivel de satisfacción alto > 51 puntos . (33) con un puntaje de 1 a 20 tiene una valoración baja.

El cuestionario sobre el nivel de satisfacción tiene una validez del 90% de fiabilidad y fue sometido al juicio de expertos a cargo de la Lic. Martha Saldaña Sunción labora en la IPRESS I-4 Bellavista Nañay responsable del área de niño y niña del consultorio de crecimiento y desarrollo en donde a través de su experiencia y conocimiento pudo determinar que el instrumento obtuvo el 85% de validez para ser aplicado , es decir, este instrumento garantiza la recolección de datos consistentes y coherentes (33).

## **2.5 Procedimiento de análisis de datos**

Los datos obtenidos de la información recolectada fueron procesados por el programa Microsoft Excel y el programa Spss 2022 en donde se creó una matriz de datos las cuales fueron distribuidos en tablas con frecuencias y porcentajes; así mismo estos fueron evaluados e interpretados de los antecedentes y de la base teórica desarrollada.

## **2.6 Criterios éticos**

Los criterios éticos empleados, son los que se muestran a continuación:

**Respeto a las personas:** todas las mamás participantes fueron informadas sobre la evaluación en la que fueron encuestadas el tiempo que esta tomo basándose en una participación sea de una manera voluntaria.

**Autonomía:** durante la realización de la aplicación del cuestionario, se aceptó la percepción y respuestas dada por las madres si aceptar o no su participación mediante un consentimiento informado donde esta firma leyendo el título del porque y para que el estudio la investigación (34)

**Confidencialidad:** se realizó el proceso de la confidencial de los datos, demostrado en los resultados ya que no muestran ningún dato que delate la identificación del participante. (34)

**Beneficencia:** Denota la parte moral para el actuar en beneficio de las personas en este caso de los usuarios ya que esta promoverá intervenciones de mejora para con calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio de CRED -centro de salud 1-3 Monsefú. (34)

**Maleficencia:** En la aplicación de la encuesta de la presente investigación no existió ningún tipo de riesgo de salud ni daño a las madres y niños participantes. (34)

## Criterios de rigor científico

Consentimiento informado: esto se brinda para tener la aprobación de la persona encuestada basada en evidencias; en este caso, las madres fueron informadas sobre los fines de la investigación y se garantizó su participación voluntaria a través del consentimiento informado. (34)

Valor de verdad: las evidencias halladas y obtenidas en la investigación fueron evaluados tal y como se encontraron los datos esto se deduce que ninguna información fue alterada en cuanto a resultados esto se puede observar la veracidad de lo sustentado. (34)

Selección de los sujetos: Dentro del estudio, las madres evaluadas fueron seleccionados de manera justa o equitativa, es decir, en ningún momento existió comportamientos discriminatorios por color, genero. (34)

### III. RESULTADOS Y DISCUSION

#### 3.1 Resultados en tablas

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú, 2022*

Categoría	f	%
Bajo	50	43%
Regular	43	37%
Alto	23	20%
Total	116	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a las madres de niños atendidos en el centro de salud de Monsefú, 2022.

La satisfacción de la población encuestada prevaleció en un nivel bajo con el 43%, lo cual explica que las madres estuvieron insatisfechas con la atención prestada por los profesionales que atienden en el consultorio CRED del centro de salud de Monsefú; sin embargo, el 20% mostró una alta satisfacción.

**Tabla 4**

*Características sociodemográficas de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú, 2022*

Categorías	n	%
<b>Edad</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>
18 a 25 años	31	27%
26 a 30 años	51	44%
31 a 35 años	20	17%
36 años a más	14	12%
<b>Estado civil</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>
Conviviente	65	56%
Soltera	46	40%
Divorciada	3	3%
Viuda	2	2%
<b>Grado de instrucción</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>
Sin Instrucción	3	3%
Primaria	44	38%
Secundaria	67	58%
Superior	2	2%

*Nota:* Cuestionario aplicado a las madres de niños atendidos en el centro de salud de Monsefú, 2022.

El 44% de las madres evaluadas indicó tener entre 26 a 30 años de edad y el 12% de 36 años a más; el 56% fueron convivientes y el 3% divorciadas; el 58% tuvo estudios secundarios y el 2% superior.

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción según la dimensión accesibilidad en las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú, 2022*

Categoría	f	%
Bajo	51	44%
Regular	36	31%
Alto	29	25%
Total	116	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a las madres de niños atendidos en el centro de salud de Monsefú, 2022.

La dimensión accesibilidad alcanzó un nivel bajo con el 44%, lo que indica que la mayoría de las madres estaban insatisfechas con el tiempo de espera para que su hijo fuera atendido y también con la información facilitada por la enfermera, ya que no se proporcionó utilizando un lenguaje sencillo y un tono adecuado; sin embargo, el 25% presentó alta satisfacción.

**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción según la dimensión confort en las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú, 2022*

Categoría	f	%
Bajo	56	48%
Regular	49	42%
Alto	11	9%
Total	116	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a las madres de niños atendidos en el centro de salud de Monsefú, 2022.

La dimensión confort alcanzó un nivel bajo con el 48%, ya que la iluminación y la ventilación del entorno donde se atiende a los niños no son adecuadas, además no existe orden y privacidad dentro del consultorio; sin embargo, el 9% se mostró satisfecho con esta dimensión.

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción según la dimensión relación confianza en las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefú, 2022*

Categoría	f	%
Bajo	88	76%
Regular	5	4%
Alto	23	20%
Total	116	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a las madres de niños atendidos en el centro de salud de Monsefú, 2022.

La dimensión relación confianza prevaleció en un nivel bajo con el 76%, ya que la mayoría de las madres consideraron que las enfermeras no son amables ni cordiales cuando atienden a los niños y sobre todo no se interesan por saber si la madre entendió las recomendaciones que se le dan para su hijo; sin embargo, el 4% mostró una regular satisfacción.

### 3.2 Discusión de resultados

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de los niños atendidos en el centro de salud de Monsefú; con base en ello, la teoría Donabediana indicó que la satisfacción es aquella que se refleja cuando el usuario tiene una percepción favorable de los servicios prestados por el profesional de la salud o cuando éste logra satisfacer las expectativas del usuario (22). En la investigación se encontró que la satisfacción de las madres prevaleció en un nivel bajo con un 43%, lo cual indicó su insatisfacción con la atención brindada por los profesionales que trabajan en el centro de salud de Monsefú.

Se estuvo de acuerdo con los aportes, sobre el significado de la satisfacción, al tener la misma percepción que es una evaluación que se utiliza como instrumento para identificar falencias desde la opinión del paciente, así como también evalúa los cuidados brindados por el personal de enfermería según prestaciones asistenciales todo ello conlleva a utilizar los indicadores para medir la calidad que recibe el usuario, así como también el que lo brinda. (28)

De la misma manera, la satisfacción nos menciona que está en relación con el compromiso; tiempo; comunicación y el asertividad para con el paciente ya que esta indica el proceso en el que se enfoca en el cuidado a través de lo que percibe el usuario. Por otro lado, la satisfacción se refiere a los servicios recibidos frente a las dimensiones según la calidad de atención identificando la insatisfacción del usuario la cual muestra la inconformidad en este sentido la importancia de investigar los datos estadísticos mediante indicadores que nos muestran la gestión del servicio viéndose reflejado en la percepción del paciente; esto lleva a los grandes avances del establecimiento por los servicios prestados. (29)

La satisfacción se refiere a los servicios recibidos frente a las dimensiones según la calidad de atención identificando la insatisfacción del usuario la cual muestra la inconformidad en este sentido la importancia de investigar los datos estadísticos mediante indicadores que nos muestran la gestión del servicio viéndose reflejado en la percepción del paciente; esto lleva a los grandes avances del establecimiento por los servicios prestados. (30)

Estos resultados se asociaron con los hallazgos de un estudio realizado en el centro de salud, donde demostró que el 94% fueron padres satisfechos, además un 96% dijo sentirse tratado con dignidad y respeto, un 91% menciono que el medio ambiente fue el adecuado para las necesidades del niño sin embargo el 65,1% señalo que el tiempo de espera sea el adecuado (13). Las semejanzas de los estudios demostraron estadísticamente que las usuarias o madres que fueron atendidas en los servicios de los diferentes centros de salud se mostraron satisfechas, lo cual es una acción favorable y puede deberse al conocimiento de los profesionales, la amabilidad que muestran al atender a los niños, la ayuda, orientación o información que se brinda a las madres de manera oportuna.

En las características sociodemográficas de la población según estado civil, edad y grado de instrucción, se encontró que el 44% de las madres indicaron tener entre 26 y 30 años, el 56% fueron convivientes y el 58% tenían educación secundaria. Resultados similares se encontraron en un estudio realizado en un centro de salud infantil en Colombia, donde se concluyó que la mayoría de la población fueron madres menores de 30 años, el 36% fueron convivientes, el 47% tenía educación secundaria y el 63% fueron amas de casa (14). En este sentido, las similitudes permitieron afirmar que la población fueron mujeres jóvenes y en su mayoría convivientes y su nivel educativo fue de secundaria, lo que les permitió tener un conocimiento básico para percibir si los servicios prestados son adecuados o no.

La dimensión accesibilidad se refiere a los conocimientos científicos que poseen los profesionales para satisfacer las necesidades de los usuarios, y también se refiere a la empatía que muestran o la ayuda que prestan a las personas que la solicitan. En la investigación, se obtuvo que el 44% de las madres indicaron estar insatisfechas con esta dimensión. Este resultado se relaciona con los hallazgos de un estudio realizado en el consultorio del CRED del centro de salud Consuelo de Velasco de Trujillo , donde el 94% de las madres indicaron estar insatisfechas con la accesibilidad (17). Por lo tanto, estas similitudes implican que las madres estaban insatisfechas con el tiempo de espera para que su hijo fuera atendido y también con la información proporcionada por la enfermera, ya que no se proporcionó utilizando un lenguaje sencillo y un tono adecuado.

La dimensión confort involucra el ambiente o entorno donde se atiende a los usuarios, es decir, debe haber consultorios o salas de consulta adecuadas y se debe garantizar la seguridad, la privacidad, el orden y todas las comodidades que necesita el usuario (31). La investigación encontró que el 48% mostró un bajo nivel de satisfacción con la dimensión confort. El estudio realizado en el centro de salud Guadalupe también mostró que el 96% de las madres estaban mediamente satisfechas con el factor confort (20). Estos resultados demuestran que la mayoría de los usuarios estuvieron insatisfechos, ya que no se garantizó una iluminación y ventilación adecuadas en los lugares donde se atendieron a los niños, y no prevaleció orden ni privacidad en los consultorios.

La dimensión relación de confianza es la que se genera entre el usuario o paciente y el profesional de enfermería; aquí debe haber amabilidad, confianza, orientación integral e inspirar seguridad en el usuario (26). Los resultados encontrados mostraron que el 76% indicaron que estaban insatisfechos con la dimensión relación confianza. Este resultado es similar al encontrado en el estudio desarrollado en el consultorio del CRED del centro de salud de Chiclayo en el aspecto relación-confianza, el nivel bajo fue el más común (46%), seguido de un nivel medio (40%) y alto (8.1%). por ende, se concluyó que el personal de enfermería no cumplía con las expectativas de las madres al acudir al consultorio CRED. (27) Esto indica que las madres consideran que las enfermeras no son amables ni cordiales cuando atienden a los niños y, sobre todo, no se interesan por saber si la madre entiende las recomendaciones que le dan para su hijo.

Entre las limitaciones se encuentra la profundidad de la investigación, ya que fue un estudio descriptivo transversal, que sólo permitió describir los factores de la satisfacción de las madres, pero no fue posible conocer las causas de la insatisfacción, ya que no se analizó ninguna relación de variables, por lo que es fundamental para futuras investigaciones analizar la satisfacción asociada a otra variable y centrarse en demostrar correlaciones causales. A pesar de esta limitación, se recogió la información necesaria para cumplir con los objetivos del estudio y por ello se considera importante tener en cuenta la percepción de las madres sobre los servicios prestados en el centro de salud estudiado.

Es así que basándose en la teórica Jean Watson y según la discusión de resultado se logra evidenciar la el cuidado enfermero hacia los usuarios ya que estigma al hombre como lo que existe en el mundo es así que hace referencia a las enfermeras ya que ellas son las que identifican el cuidado humanizado, así como mejora la calidad de atención que facilita el confort .

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

El nivel de satisfacción prevaleció en un 43% el cual indico una baja satisfacción sin embargo el 37% fue satisfacción regular y el 20% satisfacción alta en madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Monsefú.

Las características sociodemográficas en madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Monsefú; atribuye a una población de madres convivientes, cuyas edades oscilaron entre 26 y 30 años y con un grado de instrucción secundaria.

La satisfacción según la dimensión accesibilidad de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Monsefú, prevaleció en un nivel bajo con un 44%, seguido de un nivel regular en un 31% y nivel alto con el 25%.

La satisfacción según la dimensión confort de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Monsefú, indico que el 48% tuvo un nivel de satisfacción bajo mientras que el 9% tuvo una satisfacción alta.

La satisfacción según la dimensión relación confianza de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Monsefú, mostro que el 76% tuvo un bajo nivel de satisfacción mientras que el 4% tuvo una satisfacción regular y el 20% una satisfacción alta.

## 4.2. Recomendaciones

Al Centro de Salud de Monsefú; que brinden una atención de calidad con más empatía que prioricen y garanticen la salud del niño ya que de acuerdo con los hallazgos encontrados en la investigación se desarrolle estrategias para la mejora de la satisfacción del usuario, favoreciendo la expresión positiva de la madre cuando esta pregunte y exprese lo que piensa en cuanto a la atención que da el personal permitiendo así reforzar y satisfacer ciertas demandas de la población.

A las enfermeras que elaboren programas de educación familiar mediante las sesiones educativas para mejorar los aspectos como la crianza de los hijos, las creencias de los familiares que influyen sobre el cuidado del niño tomando en cuenta las características sociodemográficas de la madre como la procedencia el grado de instrucción; edad; entre otras.

Al servicio CRED del Centro de Monsefú, que cuenten con capacitación, supervisión además de una evaluación y seguimiento a las madres de niños con el propósito de identificar las debilidades a través de las dimensiones como la accesibilidad que es la conducta que toma y el desenvolvimiento que ofrece la enfermera al brindar la atención que ayuden a mejorar las buenas aptitudes fortaleciendo la atención de calidad.

Al servicio CRED del Centro de Monsefú, que prioricen el entorno el ambiente donde se desarrolla la atención y evaluación del niño que se implemente los equipos e instrumentos adecuados para la evaluación de este, así como también garanticen a la madre la comodidad y privacidad dentro de la atención que deben de ser confortables y adecuados para brindar una atención de calidad y esta se sienta satisfecha.

Al servicio CRED del Centro de Monsefú, que establezca una relación y confianza con la madre poniéndose en el lugar del paciente en el que le permitirá ver la necesidad de entender el sentir de la madre estableciendo los elementos afectivos al momento de una complicación en la atención y evaluación del niño que fortalecerá la relación estrecha entre la madre y la enfermera.

Al Centro de Salud de Monsefú, difundir los resultados de la presente investigación con la finalidad que estos sirvan como antecedentes para futuras investigaciones además se creen programas de capacitación que sensibilicen al personal de salud la importancia de brindar el cuidado de enfermería de calidad y esta se vea reflejada en la satisfacción del paciente.

## REFERENCIAS

1. De Los Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en enfermería. Revista Investigación y educación en enfermería [revista en internet] 2004 [acceso el 5 de octubre de 2017] XXII(2): 128-137. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
2. -Manual de procedimientos para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño. Código CIE- 10:Z00.1. Lima: MINSA, 2011. Disponible en [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual\\_CRED.doc](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc)
3. . Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] Ginebra – Suiza, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad. [Internet] Ginebra – Suiza, 2020. [acceso julio 2022]. Disponible desde URL: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>
5. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Revista Enfermería Global [Internet] 2005 [Consultado 01 de septiembre 2020]; 4(1): 1-9. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834729017>
6. Dimensiones de la calidad en salud: Técnica, Humana y Funcional [diapositivas]. Arequipa: Wilfredo Pino Chavez; 2014 [35 diapositivas preparadas por W. Pino] Recuperado de: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
7. Samadi S, McConkey R, Boghrabadi G. Parental Satisfaction with Caregiving across the Life Span to Their Children with Developmental Disabilities: A Cross-Sectional Study in Iran. Int J Environ Res Public Health. [revista en Internet] 2020 [acceso 3 de junio de 2022]; 17(5): 1-2,. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32121366/>

8. Panth A, Kafle P. Maternal Satisfaction on Delivery Service among Postnatal Mothers in a Government Hospital, Mid-Western Nepal. *Obstetrics and Gynecology International* [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de febrero de 2018]; 2018(1): 1-14.
9. Oliveira G, D'Innocenzo M. Family satisfaction with the flow of care in the Pediatric Emergency Service. *Rev. Bras. Enferm.* [revista en Internet] 2019 [acceso 30 de junio de 2022]; 72 (2): 1-12. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/6Skp5KywHHkTvP99pFpwVdt/?lang=en#>
10. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño Puesto de Salud I-2 Amantani, Puno [tesis titulación]. Puno-Perú: Universidad Nacional Del Altiplano; 2018. 2018 [Internet]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Carmen V. V, Sosa S. K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis]. Lima (Perú): Universidad Norbert Wiener; 2018
12. Ccahua L. Nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huarcocondo-Cusco, 2019 [tesis Bachiller]. Cuzco Perú: Universidad Andina del Cuzco; 2019. [Internet]. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeth\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeth_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Kanda K, Blythe S, Grace R, Kemp L. Parent satisfaction with sustained home visiting care for mothers and children: an integrative review. *BMC Health Serv Res.* [revista en Internet] 2022 [acceso 30 de junio de 2022];

- 14.22(1): 1-22. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8895511/>
15. González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre [ Internet] 2018 [acceso 8 de octubre de 2022]; Disponible en: <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>.
16. Montero M . Satisfacción en el control salud infantil en un centro de salud. Revista Online de la Facultad de la Salud Publica [internet] 2017. disponible en : [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis\\_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=75BFF547834F22802A15A34540E4BB1B?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=75BFF547834F22802A15A34540E4BB1B?sequence=1)
17. Quispe C, Georgina L. Calidad de atención de enfermería relacionada al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80440>.
18. Chavez Oclocho A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>
19. Manuel, J. (2019). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo centro de salud ciudad de Dios Arequipa 2018. Tesis post grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Chunga, C.M. Nivel de Satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>.
21. Angulo F. "satisfacción del usuario en el servicio de CRED del centro de salud Guadalupe". [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. 2018.
22. Cancino M, Paola E. satisfacción de las madres sobre la atención de CRED en el centro de salud pomalca. Universidad César Vallejo; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80732>.
23. Watson, J., & Foster, R. (2003). The ATTENDING NURSE CARING MODEL: Integrating theory, evidence and advanced caringhealing therapeutics for transforming professional practice. *Journal of Clinical Nursing*, 12(3), 360-365.
24. Flores Garate N. Percepción Materna sobre la actividad preventivopromocional de enfermería y cumplimiento de Control CRED [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7173/FLORESGS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
25. Organización mundial de la salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [Internet]. [citado el 3 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://www.OMS.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>
26. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En *Salud Pública de México*. 1990. 32:113-117. p. 114.

27. Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002 disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm)
28. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.
29. Corbella VM. El Cuidado Pilar fundamental de Enfermería, p 17.1999.
30. Colegio De Enfermeros Del Perú. Calidad del Cuidado Enfermero. Lima. Perú;2008. p. 36-37. Gob.pe. [citado el 28 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
31. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad a través de la satisfacción. En Salud Pública de México. 1990. 32:113-117. p. 114.
32. MINSA. Norma CRED. 2017. Disponible en: [http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma\\_cred.pdf](http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf)
33. López, BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima – Perú. UNMSM. 2020.
34. Rios P.L.N. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores atendidos en consultorio de CRED de la IPRESS bellavista manay Punchana ;2020 [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en

35. Enfermería en Salud Pública]. Recuperado de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111140>
36. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Observatorio de bioética  
Recuperado de  
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

ASEVERACIONES	TA	A	I	D	TD
<b>NIVEL SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA</b>					
<b>Accesibilidad</b>					
1. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4. La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6. La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
<b>Confort.</b>					
7. La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8. La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9. La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.					
10. Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					

11. La Enfermera durante la atención cierra la puerta.					
12. La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad.					

<b>Mantiene relación de confianza</b>					
13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño.					
14. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)					
15. La enfermera durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16. La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).					
17. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

## Anexo 2. Consentimiento informado

### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE MONSEFU; 2022**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Chiclayo 02 de agosto

.....  
de 2022

Nombre \_\_\_\_\_ del  
participante:

DNI: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_\_  
Investigadora

Llempen Davila Patricia Antonella

### Anexo 3. Carta de autorización

