

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL  
CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD “EL  
BOSQUE”, 2022**

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

**Autoras:**

**Bach. Cabrejo Buenaño Cinthya**

**<https://orcid.org/0000-0002-5594-2252>**

**Bach. Terrones Diaz Lorena Lisbeth**

**<https://orcid.org/0000-0002-6428-0334>**

**Asesor:**

**Mg. Enriquez Salazar José Antonio**

**<https://orcid.org/0000-0003-0824-9807>**

**Línea de investigación:**

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la  
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

**Sublínea de investigación:**

**Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria**

**Pimentel – Perú**

**2024**

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos Cabrejo Buenaño Cinthya y Terrones Diaz Lorena Lisbeth del Programa de Estudios de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE  
ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD  
“EL BOSQUE”, 2022**

El texto de nuestro 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, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Cabrejo Buenaño Cinthya	DNI: 75547406	
Terrones Diaz Lorena Lisbeth	DNI: 74812429	

Pimentel, 16 de mayo del 2024

# REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CABREJO BUENAÑO - TERRONES DIAZ.d  
ocx**

RECuento DE PALABRAS

**10463 Words**

RECuento DE CARACTERES

**53268 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**40 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**65.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 18, 2024 11:52 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 18, 2024 11:53 PM GMT-5**

## ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD “EL BOSQUE”, 2022**

**Aprobación del jurado**

---

Mg. Arboleda Guerreño Arturo  
**Presidente Del Jurado De Tesis**

---

Mg. Mendoza Mundaca Laura Socorro  
**Secretaria Del Jurado De Tesis**

---

Mg. Enriquez Salazar Jose Antonio  
**Vocal Del Jurado De Tesis**

# SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD “EL BOSQUE”, 2022

## Resumen

**Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque”, 2022. **Método:** la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental, de abordaje descriptivo, de corte transversal y prospectivo; contando con una población de 500 atenciones a niños, simplificándola a muestra de 378 madres de familia que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo en donde se aplicó un cuestionario tipo linkert denominado CareQ modificado y adaptado para el fin del estudio. **Resultados:** el nivel de satisfacción global es de nivel medio con 63%; las dimensiones con nivel medio fueron accesibilidad 43,9%, se anticipa 35,2%, mantiene relación de confianza 38,1% y monitorea y hace seguimiento 39,4%; la dimensión con nivel alto fue confort 39,7% y la que alcanzó nivel bajo explica y facilita 47,6%. **Conclusión:** el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería es de nivel medio, lo que genera a que se propongan planes de mejora para implementar nuevas estrategias y ofrecer buen cuidado, de manera que las madres se sientan altamente satisfechas.

**Palabras claves:** satisfacción, madres, cuidado de enfermería.

## **Abstract**

**Objective:** determine the level of satisfaction of mothers regarding nursing care in the growth and development of the “El Bosque” health center, 2022. **Method:** the research was quantitative, non-experimental in design, with a descriptive approach, cross-sectional and prospective; counting on a population of 500 children attending, simplifying it to a sample of 378 mothers who attend the growth and development clinic where a Linkert-type questionnaire called CareQ modified and adapted for the purpose of the study was applied. **Results:** the overall satisfaction level is medium at 63%; The dimensions with a medium level were accessibility 43.9%, anticipates 35.2%, maintains a trust relationship 38.1% and monitors and follows up 39.4%; The dimension with a high level was comfort 39.7% and the one that reached a low level explains and facilitates 47.6%. **Conclusion:** the level of satisfaction of mothers regarding nursing care is medium, which leads to the proposal of improvement plans to implement new strategies and offer good care, so that mothers feel highly satisfied.

**Keywords:** satisfaction, mothers, nursing care.

## I. INTRODUCCIÓN

El cuidado es la esencia del profesional de enfermería, quien es el que permanece y desempeña un papel primordial en primera línea, siendo un personaje importante en la atención que brinda tanto a la persona, familia y comunidad. Es líder y pieza clave del grupo multidisciplinario de la institución de salud en la que labora; basando su cuidado en principios éticos y científicos, sus diversas intervenciones posibilitan el fortalecimiento de la calidad en los servicios sanitarios a través de sus múltiples actuaciones (1).

En la actualidad saber el grado de satisfacción de los usuarios es imprescindible para evaluar la condición del cuidado ofrecido a la población; la percepción de las personas es un elemento esencial en la valoración de la atención brindada; si los usuarios se encuentran disgustados, el cuidado será deficiente, independientemente de la calidad de los servicios que puedan ofrecer. Para la evaluación de los servicios del primer nivel de atención en salud nos debemos centrar según el ciclo vital, incluyendo a la persona, familia y comunidad; evaluando eficiencia, efectividad, oportunidad, seguridad y acceso igualitario. Y para lograr estos atributos se debe determinar la disponibilidad, organización y gestión de los servicios de enfermería, buscando mejorar la calidad de atención (2).

Hoy por hoy, los usuarios que acuden al primer nivel de atención en su gran mayoría manifiestan insatisfacción en relación al servicio que obtienen y también por el trato deshumano que reciben por parte de los profesionales de salud; debido a eso, los usuarios se muestran más exigentes y críticos hacia la labor que desempeñan estos profesionales. Los pacientes tienen altas expectativas para con el personal de enfermería; en relación a ello, es responsabilidad del proveedor de la atención realizar procedimientos rápidos y sencilla mejorando así la relación enfermero – paciente, de manera ética y humana asegurando un alto nivel de efectividad para la persona y su cuidador; gracias a ello se logrará poco a poco la transformación y el fortalecimiento del sistema sanitario (3).

La organización mundial de la salud, en un estudio realizado en 2020 estimó que anualmente hay entre 5,7 y 8,4 millones de defunciones debido a la mala calidad de la atención que obtienen las personas al acudir a los servicios de salud, estas cifras mayormente se reflejan en regiones con bajos y medianos ingresos, simbolizando el 15% del total de fallecimientos en esos territorios. Si la calidad de atención es deficiente trae como consecuencia pérdidas de productividad de 1,4 a 1,6 billones de dólares al año. En comparación con países de altos ingresos, 1 de cada 10 personas presenta consecuencias post atención hospitalaria y 7 de cada 100 paciente desarrolla infección nosocomial (4).

Cada vez hay más conciencia que se debe brindar atención de calidad ya que resulta esencial para salvaguardar la vida de las personas; según la estadística en un informe por las naciones unidas en el 2022, cerca de 4,9 millones de niños fallecidos antes de los 5 años de vida, causas que pudieron ser evitadas como la prematuridad, complicaciones en el parto, neumonía, diarrea, entre otras. Además, se estima que 3 millones de neonatos mueren durante el primer mes de vida; siendo situaciones prevenibles teniendo acceso a la atención primaria de salud de calidad, con intervenciones esenciales y cero costos, es por ello, que al mejorar la calidad de atención y el cuidado de enfermería se puedan reducir la tasa de mortalidad infantil y materno-neonatales (5).

En china, en el 2020 Zhabd Juxia, realizó un estudio con el propósito de medir la satisfacción de las personas sobre el cuidado que ofrece enfermería, donde a pesar que el estudio se llevó a cabo en una región atrasada el 68% de usuarios manifestaron estar satisfechos cuando el enfermero respeta su privacidad y brinda un trato como como persona humana; por otro lado, el 12% manifiesta insatisfacción sobre la información que el personal brinda y no toman en cuenta las necesidades que los usuarios atraviesan; concluyendo que la satisfacción general es de nivel moderado y haciendo hincapié en que la atención debe ser personalizada basada en la persona, brindando información clara y precisa sobre la salud del usuario (6).

Por otro lado, en la india en el 2020 se realizó por Kannan, Avudaiappan y Annamalai con el fin de valorar la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad del cuidado que brinda enfermería; donde el 28% manifestó una excelente satisfacción, el 58% muy buena y 14% buena; concluyendo que la comunicación enfermero-paciente tiene que mejorar (7). Así mismo, en México 2020 Ruiz Cerino y colaboradores dieron a conocer en su investigación el 67,8% manifestó estar satisfecho con el cuidado que el enfermero ofrece y el 18,9% mostró estar muy satisfecho; concluyendo que más del 50% de usuarios perciben buena calidad que enfermería brinda como profesional de la salud (8).

Así mismo, en España en el año 2021; Blanco, Tortajada, Rodríguez, Puente, Méndez y Fernández; elaboraron una investigación con la meta de demostrar la apreciación de los pacientes en cuanto al cuidado humanizado de enfermería a lo largo de su hospitalización; en los resultados se calificó como “siempre” en 3 dimensiones; en cuanto a la dimensión calidad del procedimiento de enfermería obtuvo el 91%, la dimensión comunicación enfermera – paciente con 81% y por último la dimensión de disposición del cuidado obtuvo el 88%. Concluyendo que pese a la condición de emergencia que se vivió por el COVID-19 en el sector salud, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención por parte de enfermería (9).

Esta realidad mostrada a nivel mundial, es también un reflejo de lo que ocurre en nuestro país, donde en el año 2019 se obtuvo el 74,3% de los sujetos atendidos en las instituciones de salud del MINSA en el último año reportaron que la atención recibida fue buena o muy buena. Las regiones con mayor satisfacción en la atención recibida son: Amazonia 89%, Loreto 87% y Huánuco 85%. Por otra parte; Lima 66%, Madre de Dios 64%, Tacna 63%, Ica 58%, y Cusco 57%, departamentos que reportaron menor satisfacción con los servicios recibidos, y esto debido a habitar en ciudades con alta demanda de población, sufrir una afección crónica y tener un lenguaje nativo dando pie a que estas personas tengan una menor satisfacción en la calidad de los servicios de salud del MINSA (10).

Por otro lado, en Cajamarca en el 2020, Collantes D y Clavo P; realizaron una investigación con el fin de estimar la satisfacción del usuario y cuidado de enfermería, obteniendo que, el 94% de las personas manifiestan satisfacción de grado medio; donde la dimensión humana arrojó 91% y la dimensión segura 64%; en cuanto al cuidado de enfermería el 59% de usuarios manifestaron que el cuidado brindado es de nivel regular; concluyendo que el profesional de enfermería debe mantener su objetivo en el cuidado holístico hacia las personas (11).

De igual manera, en Piura en 2019, Fernández H. elaboró una investigación sobre la satisfacción de las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo de un establecimiento de salud donde predominó la satisfacción de nivel bajo en un 64% y sólo un 13% de madres estaba con satisfacción alta; siendo esta una problemática que mucho de los establecimientos de salud reflejan, y esto se debe a que el profesional de enfermería no está brindando un buen cuidado y con lo que hace no llega a satisfacer a su población (12). Así mismo, en Trujillo en 2020, Cielo M. realizó un estudio de satisfacción en cuanto a la satisfacción materna del niño hospitalizado, encontrado la satisfacción de enfermería con nivel bajo del 55%, seguido del 32,5% de nivel medio y sólo el 12,5% demuestran alta satisfacción (13).

Los datos que se dieron a nivel nacional en algunas regiones sirvieron de análisis para nuestro abordaje a nivel local, donde de acuerdo a la investigación realizada por Hernández y Rojas en el 2019; se obtuvo sólo el 56,3% de satisfacción en los servicios de salud de la región Lambayeque (10), debido a que hoy en día los usuarios que van en búsqueda de atención saben cuáles son sus derechos y se muestran más exigentes con sus demandas buscando que estas se cumplan y no se vulneren. Muchas veces para lograr sus objetivos las personas crean conflictos llegando a romper la relación enfermero-paciente, originando malos tratos, excusándose por varios motivos para que la atención sea lo más pronto posible sin demanda de mucho tiempo y que el servicio brindado sea de calidad.

En el mismo año, en un estudio realizado por Paredes L; en el distrito de Cañarís sobre el enlace que hay entre la satisfacción del individuo y atención que le brindan en el recinto de salud, se obtuvo que el 26% se encuentran insatisfechos en cuanto a la dimensión expectativa y el 74% está satisfecho. En la dimensión fidelización el 31% están insatisfechos con la atención y el 69% todo lo contrario. En la dimensión credibilidad el 31% están insatisfechos, mientras que el 69% se muestra satisfecho. Concluyendo que los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención que se recibe por parte del establecimiento de salud, siendo esta una situación alarmante ya que no se está generando una apropiada calidad en la atención; por lo que es idóneo que se apliquen planes de mejora para resarcir estos inconvenientes (14).

En el escenario del “Centro de salud El Bosque” en donde se realizó la investigación, se observaron muchas quejas por parte de los usuarios, dentro de ellas son las escasas citas y que estas se brinden de un día para otro, añadido a ello la demora en la atención desde el momento del triaje; quejas sobre la falta de medicamentos prescritos, muchas veces no se realizan todos los exámenes que el médico solicita teniendo que realizarlo de manera particular sin contar con los recursos necesario y otro hacen énfasis que no se les da prioridad en las emergencias. Añadido a ello gran parte de usuarios que acude al establecimiento manifiesta descontento con el personal de enfermería tildándolas como “déspotas” al momento de la atención y no brindar buen trato.

Debido a lo que se menciona líneas arriba; la enfermera juega un papel fundamental debido al mayor tiempo de contacto que tiene con la persona, y es por eso, que dentro de cualidades personales y profesionales que debe desempeñar esa la comunicación terapéutica basada en el respeto, teniendo la capacidad de mantener una relación asertiva e interpersonal de manera positiva con el usuario y la familia; características que toda enfermera encargada del servicio de crecimiento y desarrollo debería demostrar a la madre de los niños que acuden a dicho consultorio, ya que es con quien aproximadamente entre 30

a 45 minutos estará en contacto durante el momento de la atención, esto se realiza con el objetivo de vigilar el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño.

Asimismo, el único fin es descubrir de forma temprana riesgos, alteraciones o trastornos y enfermedades de manera que se facilite el diagnóstico e intervenciones oportunas. Es por ello, desde que ingresa el niño y su madre al consultorio se valora el estado general del niño mediante la observación, donde al mismo tiempo se va realizando la entrevista con la madre entablando la relación enfermera-paciente, seguido se realiza el control de peso, talla, perímetro cefálico y torácico, lleva a cabo el examen físico de forma céfalo-caudal, aplicación de los test de desarrollo adecuado según la edad y la aplicación de vacunas si estas aplican.

En cuanto a las progenitoras de los menores atendidos en el consultorio, manifiestan que el personal de enfermería los tratan con mucha cordialidad, respeto y les transmiten confianza; por otro lado, manifiestan estar insatisfechos con el trato de algunas enfermeras, por la falta de amabilidad y la omisión de información importante sobre la evaluación que se realizó o el cuidado que la madre debería tener con su niño; además, se quejan del no cumplimiento del horario establecido y la prolongación del tiempo demandado en la atención, manifestando gran insatisfacción por el tiempo demandado. Otro aspecto que las madres toman como negativo es el reclamo que la enfermera hace por el incumpliendo de los controles del niño, influyendo este aspecto importante como insatisfacción.

Posteriormente, se presentan los antecedentes a nivel internacional: Landeta S; en el 2022, elaboró un estudio con el fin de determinar la calidad que brinda enfermería y relacionarlo con la satisfacción de los usuarios atendidos en un nosocomio de Ecuador; obteniendo el 60% de adultos mayores manifiestan que la calidad del cuidado que recibe es bueno, el 34% manifiesta ser excelente y sólo el 6% indica ser malo. En cuanto a la satisfacción el 94% de encuestados refieren estar satisfechos y sólo el 6% reporta sentirse insatisfecho; concluyendo que los pacientes tienen buena percepción y están satisfechos

sobre el cuidado que enfermería ofrece, demostrando que la labor de enfermería está mejorando para brindar servicio de calidad y calidez hacia sus pacientes (15).

Arcentales L, Esa C, Ramírez C y Gafas G; en el año 2021; ejecutaron un estudio a fin de determinar la satisfacción de los usuarios sobre el cuidado del personal de enfermería; donde se obtuvieron los siguientes resultados, la dimensión de monitoreo y hace seguimiento alcanzó satisfacción alta de 99,8%; explica y facilita 99%, conforta 90%, se anticipa 88%, accesibilidad 82% y relación de confianza 75%; demostrando que las cuatro primeras dimensiones mencionadas hacen referencia a que existe una buena relación enfermero-paciente, sin embargo falta trabajar en accesibilidad y relación de confianza; concluyendo que el profesional enfermero ofrece una excelente calidad de atención medido por los usuarios donde estos declaran estar satisfechos (16).

Amed E, Villareal G, Alvis C; en 2019 elaboraron una investigación con el fin de analizar la calidad del cuidado que brinda enfermería en establecimientos de salud; donde se halló un 62% de calidad alcanzada, la dimensión de monitoreo y hace seguimiento obtuvo un 73% siendo calificada como la más alta, y se anticipa con un 56% fue la dimensión con evaluación más baja; del total de usuarios, el 42% manifiesta no haber recibido la atención de enfermería y no identifica a la enfermera del servicio. concluyendo, que la calidad de atención de enfermería manifestada por los usuarios externos es de 62% siendo regular, con miras a mejorar, es por ello que se deben inspeccionar desde los centros de salud, personal de enfermería y centros de estudio para mejorar el cuidado (17).

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional se muestran lo siguiente: Escobar A y Cirineo J; en 2022 elaboraron un estudio sobre la satisfacción de las madres en cuanto a la atención de enfermería que reciben en el servicio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud en Huancayo; donde se evidenció que en dicho establecimiento el 60% manifiesta satisfacción media, el 34% se encuentra completamente satisfecho y sólo el 6% declara insatisfacción. Concluyendo que la satisfacción global es media y por ende se deben generar

nuevas estrategias para brindar un mejor cuidado de enfermería y que la población se sienta completamente satisfecha (18).

Curasi E; en el 2020 elaboró una investigación sobre satisfacción de las personas a cerca del cuidado enfermero en un nosocomio de la ciudad de Moquegua, evidenció que la calidad que brinda enfermería es regular con 50%; La satisfacción obtenida fue de 63% calificada como alta según los usuarios; la dimensión de monitorea y hace seguimiento con 50% fue de satisfacción alta, la dimensión explica y facilita tuvo una baja satisfacción del 47% ; el que tuvo un puntaje alto para algunos usuarios y bajo para otros fue la dimensión de accesibilidad. Concluyendo que sí se brinda un buen cuidado de enfermería el rango de satisfacción aumentará (19).

Chayña C, en el 2019; realizó un estudio sobre el enlace entre la satisfacción y la calidad de atención que aporta enfermería en el servicio de hospitalización de neonatos en un nosocomio de Moquegua; donde se evidenció que la satisfacción se encuentra relacionada a la calidad de atención de enfermería obteniendo una relación de grado moderado, así mismo, se logró el 66% de nivel de satisfacción completa, el 30% de nivel intermedia y sólo el 4% demuestra insatisfacción; en cuanto a la calidad de atención el 82% es de rango alto, 14% de nivel medio y el 4% de nivel bajo. En cuanto a las dimensiones destaca “relación de confianza” con el 70% acumulado de satisfacción media e insatisfacción, en cuanto a ello, se hace referencia a tomar nuevas estrategias de cambio; por ende, se deduce que para ofrecer un buen cuidado la clave es la satisfacción y la calidad del servicio que los sujetos perciben (20).

Y por último se presentan los antecedentes a nivel local: Martinez E, en el 2022 realizó una investigación con el interés de conocer la satisfacción y calidad de atención en un establecimiento de salud de Pomalca – Chiclayo cuya población fue de 169 progenitoras que acudieron para el control de crecimiento y desarrollo de su menor; hallando los resultados de una satisfacción del 46% calificada como alta, el 28% como satisfacción media y por último

satisfacción baja con el 26%. Concluyendo que si la calidad de atención por parte del profesional de enfermería mejora, el grado de satisfacción de las madres será calificada como alta (21).

LLempen D, en 2022 realizó su investigación con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres de niños que se atienden en el servicio de crecimiento y desarrollo en un establecimiento de salud de Monsefú; contando con 116 madres en su muestra, de la cual prima el rango de edad 26 a 30 años con 43% y el grado de instrucción predominante es el nivel secundario con 59%. En relación al nivel de satisfacción predominó el nivel bajo con 43%, el nivel regular obtuvo 37% y sólo el 20% manifestó satisfacción alta; respecto a la dimensión de accesibilidad alcanzó el 44%, la dimensión de confort 48% y la dimensión de relación de confianza 76% clasificándolas en el nivel bajo. Deduciendo que el nivel bajo de satisfacción en dicho centro de salud se debe a que no cuenta con un ambiente oportuno para atender las necesidades de los usuarios (22).

Castillo P y Coronado M en el año 2018, realizaron una investigación con el fin de precisar el grado de satisfacción de las madres de familia en consideración a la calidad de la atención brindada por enfermería al niño menor de 5 años en establecimiento de salud de Chiclayo; se dieron los siguientes resultados, el 74% de las madres entrevistadas manifiestan estar completamente satisfechas, mientras que el 24% refiere satisfacción media y sólo el 2% de madres se muestran insatisfechas. Concluyendo que la satisfacción en dicho centro de salud en el área de CRED arrojó satisfacción alta referente a la calidad de atención de enfermería (23).

La justificación e importancia del estudio fue conocer la opinión de los usuarios que reciben atención en el centro de salud, debido a que en los últimos años se está utilizando esta herramienta para medir la calidad de atención que reciben; la satisfacción representa la experiencia que se obtiene al realizar o al no cumplir con las expectativas que tienen las personas en cuanto al cuidado de enfermería; de manera que el conocer este sentir fue indispensable porque nos permitió reconocer cuales son las fortalezas y debilidades que tiene

enfermería para resarcir las brechas, y brindar adecuados servicios, conduciendo al éxito y a la proliferación de la mejora en la atención.

Este tipo de evaluación nos ayudó a saber cuán satisfechos o insatisfechos se encuentran los usuarios que acuden a estos servicios; reconocer según el tipo de dimensiones en el que se está fallando sobre la atención de enfermería, de tal manera que la apreciación de los pacientes atendidos en los centros de salud generen a que se ofrezcan principios de calidad, eficiencia, equidad y calidez; realizar planes y estrategias de mejora continua desde la apreciación y satisfacción de la opinión y expectativa de los usuarios para el mejoramiento en la atención de los establecimientos de salud.

A partir de los resultados que se obtuvieron en esta investigación, será una base para que se realicen estudios similares; asimismo, ayudará a los profesionales de la carrera de enfermería proponer estrategias del cuidado en la atención sanitaria para satisfacer las necesidades de los usuarios con calidad, para que los únicos beneficiarios sean los pacientes que acuden por asistencia sanitaria.

A raíz de la problemática del estudio se formuló la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “El Bosque”, 2022?. Por otro lado, se tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “El Bosque”, 2022. Y como objetivos específicos caracterizar a las madres de familia que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de la salud “El Bosque”, 2022. Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión accesibilidad en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

Por consiguiente, evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión explica y facilita en el centro de salud “El Bosque”, 2022. Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión confort en el centro de salud “El

Bosque”, 2022. Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión se anticipa en el centro de salud “El Bosque”, 2022. Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión mantiene relación de confianza en el centro de salud “El Bosque”, 2022. Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión monitorea y hace seguimiento en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

La investigación tuvo como sustento teórico a Jean Watson quién desarrolló la teoría del cuidado humano, haciendo referencia que este debe estar en concordancia entre la mentalidad, el cuerpo y el alma; ligado a la relación que se debe entablar entre la enfermera-paciente. Esta teoría tiene visión filosófica, fundamento espiritual y el cuidado está basado en la ética y moral del profesional de enfermería; el cuidado humanizado concibe compromiso moral donde se resguarda y prestigia la dignidad de la persona, yendo más allá de una simple valoración médica; también comprende la percepción, experiencia y conexión que tiene con el personal de salud demostrando así el interés que se tiene por los usuarios que llegan a los servicios (24).

El cuidado hacia las personas exige compromiso moral de los profesionales de enfermería, el cual pretende que cada persona que goce o no de salud se tiene que mejorar su calidad de vida, sumergido en la educación del cuidado ofrecido, de tal manera que aumente en forma positiva la satisfacción de los usuarios en cuanto al cuidado humano que la enfermera le brindó al paciente. Son los profesionales de la salud quienes contribuyen en la mejora de la calidad de la atención que ofrecen; el cuidado es la naturaleza de enfermería mediante la construcción de acciones transpersonales e intersubjetivas para preservar, aliviar y proteger a los humanos; ayudando a las personas a encontrar el significado de la existencia, dolor, sufrimiento y enfermedad; por otro lado, para ayudar a encontrar el autocontrol, autocuración y autoconocimiento (25).

El nivel de sinceridad y genuinidad de enfermería, tiene un vínculo con la eficacia y con la magnitud del cuidado, de manera que las características que representan a la enfermera están basadas en valores demostrando a los usuarios un buen cuidado, y se logrará siendo una persona agradable, cálida, simpática, amable, eficaz, cordial, empática y respetuosa en la atención que brinda, logrando que las personas puedan sentirse en confianza y así puedan tener una relación afectiva entre enfermero-paciente (25).

Jean Watson define a la persona como un ser que piensa, tiene cuerpo, alma y su personalidad va de la mano con sus ideales, donde puede tomar sus propias decisiones, en base a su responsabilidad. La salud se entrelaza con el cuerpo, mente y alma, asociado con el nivel de relación entre el yo percibido y experimentado. Y en cuanto al entorno, hace referencias que la enfermera cumple el papel de atender a los individuos que están en su entorno e incluye la apreciación de sí mismo, en convicción (pasado), perspectiva (presente) e historia (futuro) (26).

Siendo así, enfermería es arte comprendiendo y experimentando los sentimientos de la persona, con la capacidad de sentir y detectarlos, con el fin de expresarlos afín a que la otra persona también lo pueda experimentar; es una ciencia humana que estudia la salud - enfermedad, a través de la relación profesional, científica, personal, estética y ética; teniendo como meta el incremento del espíritu de las personas, surgiendo de la interacción, indagando el significado de las experiencias, hallando el poder interno autocuración y trascendencia. Se basa en buenos pensamientos y conocimientos científicos; de manera que se pueda relacionar la esencia de enfermería con la ciencia del cuidar (27).

La organización mundial de la salud (OMS), resalta que la satisfacción del usuario se relaciona con la calidad de atención que el profesional de salud brinda a su población con la ayuda de recursos básicos según los lineamientos políticos según calidad; además hace referencia que la satisfacción es una variable que valora un componente subjetivo, por lo tanto, si se decide evaluar dicha variable en una población determinada en el sistema de

salud se debe tomar en cuenta diversos factores en relación a lo mencionado, así mismo, se tiene en consideración la opinión de los usuarios según su experiencia (28).

Pascoe en el año 1983, definió la satisfacción como la apreciación de cada persona por el servicio que obtuvo, basándose en modelos subjetivos de disposición cognitiva y afectiva, encontrándose constituido por la similitud entre la experiencia vivenciada y el criterio personal del usuario; de las cuales son una composición de un servicio ideal, conocimiento del servicio que merece y la medida de la pericia acentuada en situaciones de servicio semejantes en un nivel individual mínimo de calidad de los servicios a obtener para ser admitido (29).

Debido a ello Patricia Larson y Ferketich en 1981 , elaboraron el instrumento CARE-Q (30), un cuestionario que evalúa el cuidado de enfermería, el cual fue aplicado en esta investigación; definiendo el cuidado como hechos intencionales para transmitir cuidados físicos, siendo estas acciones emocionales brindando sentimientos de seguridad y confianza al paciente; mediante diferentes particularidades como accesibilidad, confort, explica y facilita, mantiene relación de confianza, se anticipa, monitorea y hace seguimiento. La enfermera Patricia Larson define la satisfacción como un sentimiento subjetivo de reconocimiento de los cuidados que aportan los profesionales de enfermería; en este transcurso el usuario puede darse cuenta de cuán importante es el cuidado en su vida (31).

En relación a la dimensión de accesibilidad, hace referencia a las conductas del cuidado de enfermería, fundamentales en la conexión que debe existir entre el enfermero y el paciente, siendo el soporte y la seguridad que el usuario necesita y esto se da a través del tiempo que se brinda a la persona. Para Watson, enfermería debe fomentar la relación de apoyo y ayuda, ofreciendo cuidado humano desde una perspectiva de amabilidad, amor y siendo equitativo para todos (31).

Por otro lado, también nos manifiesta la dimensión de explica y facilita, creando relación con la anterior, donde el profesional de enfermería tiene que expresarse con términos

específicos, puntuales y concisos para informar al usuario sobre temas que desconocen en relación a la enfermedad, procedimientos que se le realizará o restablecimiento del estado de salud, de manera que logre entender para el beneficio de su mejoría; es allí donde enfermería tiene el rol de educadora, siendo orientadoras en el autocuidado, reconociendo los probables riesgos y proponiendo alternativas de solución (31).

También nos menciona la dimensión de confort, indicando que el personal de enfermería tiene la necesidad de buscar los medios necesarios para la tranquilidad física, emocional, psicológica y espiritual con el fin de lograr la comodidad de los usuarios, aliviando el sufrimiento y mejorando su calidad de vida durante la atención brindada; en esta dimensión se analizará la conducta de enfermería, haciendo referencia a la integración del cuidador o la familia, de manera que se muestre la seguridad del paciente, aminorando el miedo, tensión o estrés que pueda estar presentando (31).

Otra de las dimensiones es de se anticipa; haciendo referencia a la evaluación que la enfermera(o) planifica con anticipación considerando las necesidades que el paciente presenta con el único propósito de prever posibles complejidades, proporcionando orientaciones hacia los cuidadores para lograr el autocuidado y resultados positivos en los usuarios; uno de sus objetivos del cuidado de enfermería es prevenir todo tipo de complicaciones en la salud conforme a la edad, sexo, cultura y etnia del usuario (31).

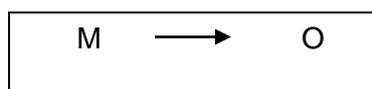
En cuanto a la dimensión mantiene relación de confianza; indica la empatía y confianza que ofrece el personal de enfermería mediante sus cuidados al usuario, con la finalidad de restablecer la salud del paciente, demostrando que es un ser único e inigualable, seguro, tranquilo y confiado; y esto sólo se logrará a través de lo cuan cercano es la enfermera con la persona. Según Watson, la sinceridad, la expresión de los sentimientos, la presencia de la enfermera tiene relación con la eficacia del cuidado, de manera que se cree la relación de confianza siendo capaz de apoyar cuando se manifieste el temor o el llanto, siendo todo lo mencionado un acto de sanar (31).

Y por último, nos habla de la dimensión de monitorea y hace seguimiento; mencionando que el cuidado de enfermería involucra conocimientos particulares de cada paciente y predominio en las técnicas y procedimientos científicos que se llevan a cabo; incluyendo estrategias donde contemplan la educación al equipo de trabajo, con el objetivo de cómo ejercer acciones, procesos y métodos, mediante la observación, juicio y evaluación eficaz para que se logren a tiempo y de manera adecuada; asegurando que la atención sea segura, propiciando mayor confianza y satisfacción del cuidado por parte del usuario (31).

## II. MATERIALES Y MÉTODO

Con la finalidad de dar respuesta a la interrogante de la investigación propuesta y al objetivo general, el tipo de enfoque fue cuantitativo puesto que se utilizó la recolección de datos para medir la variable con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el único propósito de instaurar pautas de comportamiento y probar la teoría. De diseño no experimental, ya que la variable no fue manipulada por los investigadores y los datos se dieron mediante la observación de los hechos como se presentaron para luego ser analizadas; de corte transversal y prospectivo porque fue medido en un solo momento con tiempo y a una población determinada. De abordaje descriptivo de manera que se midió y evaluó la variable y dimensiones de la investigación (32).

El diagrama fue el siguiente:



Donde:

M: muestra

O: observación de la satisfacción

La población que fue considerada en la investigación son todas las atenciones recibidas por enfermería en el consultorio encargado de la atención integral del niño, en el

servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque”, siendo esta una población mensual de 500 niños atendidos, dicha información fue corroborada por el registro de citas que proporcionó la jefa del servicio. Y la muestra fue calculada mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple de manera que permitió que todos participantes gocen de la misma posibilidad de constituir parte de la muestra donde se dio una muestra total de 378 madres de familia que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque”.

Se calculó la muestra con la fórmula de muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = tamaño de la población. (500)

Z = nivel de confianza. 95% (1.96)

p = probabilidad de éxito o proporción esperada. 50% (0.5)

q = probabilidad de fracaso. 50% (0.5)

d = margen de error permitido. 5% (0.05)

Reemplazo:

$$n = \frac{500 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (500 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{480.2}{1.27}$$

$$n = 378$$

Los criterios de inclusión fueron todas las madres de familia con niños afiliados al SIS que fueron atendidos en el Centro de Salud “El Bosque” en el servicio de atención integral del niño (CRED). Y los criterios de exclusión son madres de familia con niños no afiliados al SIS

que no fueron atendidos en el Centro de Salud “El Bosque” en el servicio de atención integral del niño (CRED) y madres de familia que se rehusaron a participar de la investigación.

Para la recolección de datos se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado es un cuestionario de evaluación denominado Care-Q., elaborado en 1998, por Patricia Larson y Ferketich (31). Siendo este modificado y adaptado por los investigadores para alcanzar el fin del estudio. La validación se realizó con la colaboración de tres especialistas de la profesión de enfermería para validar el contenido del cuestionario y la confiabilidad del instrumento, se ejecutó una prueba piloto, donde se escogió solo el 10% de la muestra (38 madres) con iguales características al del proyecto de investigación en distinto escenario; se hizo uso del software de cálculo de Microsoft Excel v.2019 y el software estadístico SPSS versión 25, en donde arrojó la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,82 estando en el rango coeficiente alfa  $>0.8$  calificada con bueno.

El cuestionario está conformado por 38 ítems, donde se evaluó la satisfacción de la madre sobre el cuidado de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño a través de 6 dimensiones; accesibilidad conteniendo 5 ítems (1-5), explica y facilita con 5 ítems (6-10), confort conteniendo 6 ítems (11-16), se anticipa contiene 8 ítems (17-24), mantiene relación de confianza con 7 ítems (25-30) y por último monitorea y hace seguimiento con 7 ítems (31-38). y cuenta con cuatro posibles respuestas con sus respectivos valores: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3) y siempre (4). Cada dimensión fue categorizada según nivel de satisfacción de nivel bajo, medio y alto. Las categorías para evaluar el nivel de satisfacción global a través del Care-Q modificado y adaptado son: bajo (38-76 puntos), medio (77-113 puntos) y alto (114-152 puntos).

El proyecto fue aprobado por el comité de investigación de la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán con la resolución N° 0306-2022/FCS-USS, la cual se nos remitió por medio de correo electrónico; además la dirección de escuela nos hizo el alcance de la carta N°179-2022/FACSA-USS dirigida al director de la gerencia regional de salud para que este nos brinde la autorización de ejecución de proyecto de investigación en el centro de

salud Fernando Carbajal “El Bosque”, en donde nos apersonamos y luego de 3 días se nos dio la autorización para proceder a aplicar el instrumento de manera presencial con duración de 10 a 15 minutos en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud en un periodo de 4 meses agosto – diciembre, aplicado por los investigadores.

El procedimiento y análisis de datos se realizó a través del software de cálculo Microsoft Excel versión 2019 y el software estadístico SPSS versión 25; de manera que nos ayudó a procesar la recogida de datos de la encuesta, según cada dimensión de satisfacción y clasificarla por medio de niveles bajo, medio y alto; para que posteriormente todos los resultados fueran analizados, interpretados y representados en tablas y gráficos estadísticos.

Así mismo, durante la ejecución de la investigación se consideraron los siguientes criterios éticos según el reporte de Belmont (33). El respeto a las personas, en cuanto a respetar la decisión de cada madre de ser parte de la investigación, informando sobre la investigación, asegurando la privacidad, de manera libre y voluntaria a través de la firma de un consentimiento informado aprobando su participación; en seguida la beneficencia, ya que a partir de los resultados, ayudará a identificar aquellas debilidades o motiva a la fortificación de las fortalezas que cuenta el profesional de enfermería frente a la atención brindada en el servicio CRED y por último, la justicia puesto que, la elección de los participantes para este estudio se efectuó en igualdad de condiciones y siempre respetando los criterios decretados.

Los criterios de rigor científico que guiaron esta investigación fueron, la confiabilidad puesto que el cuestionario aplicado fue aceptable, comprobado mediante un análisis estadístico de alfa de cronbach, la validez se dio a través del juicio de tres expertos; posterior a ello, la información se manejó de manera confidencial, en todo momento se respetó la identidad e información que los participantes voluntarios nos están brindando sólo para fines educativos y por último la originalidad, debido a que se trata de una investigación original con aportes de otros investigadores citados según la norma Vancouver, respetando en todo momento la propiedad intelectual (34).

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

**Tabla 1.**

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del centro de salud "El Bosque", 2022.

Nivel Satisfacción	n	Proporción
Bajo	77	20,3%
Medio	238	63,0%
Alto	63	16,7%
TOTAL	378	100%

El 63,0% (238) de madres de familia que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud "El Bosque", tienen satisfacción de nivel medio en cuanto al cuidado que brinda enfermería, por otro lado, el 20,3% (77) se encuentra con satisfacción de nivel bajo y sólo el 16,7% (63) de madres reportó satisfacción de nivel alto.

**Tabla 2.**

Características de las madres que acuden a crecimiento y desarrollo del centro de salud "El Bosque", 2022.

Características	n	Proporción	
Sexo	Femenino	378	100%
	Masculino	0	0%
Edad	[15 - 25]	238	63,0%
	[26 - 35]	105	27,8%
	[36 - 45]	35	9,2%
Grado de instrucción	Primaria	163	43,1%
	Secundaria	143	37,8%
	Universidad	72	19,1%
	TOTAL	378	100%

EL 100% (378) de encuestados en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque” fueron del sexo femenino; de las cuales el 63.0% (238) están en el rango de edad 15 a 25 años, el 37,8% (105) se encuentra dentro del rango 26 a 35 años de edad y por último el 9,2% (35) está dentro de los 36 a 45 años. La edad frecuente es de 22 años, representado el 17,9% (68); arrojando la edad mínima de 15 años 0,5% y la edad máxima 45 años 0,5%. En cuanto al grado de instrucción, del total de las madres encuestadas el 43,1% (163) cuenta con nivel primario en educación, con nivel secundario el 37,8% (143) y sólo el 19,1% (72) cuenta con nivel superior.

**Tabla 3.**

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión accesibilidad en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

Nivel Dimensión	n	Proporción
Bajo	147	38,9%
Medio	166	43,9%
Alto	65	17,2%
TOTAL	378	100%

El 43,9% (166) madres de familia que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo se muestra con satisfacción de nivel medio en cuanto a la dimensión de accesibilidad, por otro lado, el 38,9% (147) de madres demuestran satisfacción baja y sólo el 17,2% (65) tiene satisfacción de nivel alto en cuanto al cuidado que enfermería ofrece a los niños en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque”.

**Tabla 4.**

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión explica y facilita en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

Nivel Dimensión	n	Proporción
Bajo	180	47,6%
Medio	107	28,3%
Alto	91	24,1%
TOTAL	378	100%

El 47,6% (180) de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo muestran satisfacción de nivel bajo sobre el cuidado de enfermería en relación a la dimensión de explica y facilita; así mismo, el 28,3% (107) hace referencia que tienen satisfacción de nivel medio y solo el 24,1% (91) de madres reportó satisfacción de nivel alto.

**Tabla 5.**

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión confort en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

Nivel Dimensión	n	Proporción
Bajo	112	29,6%
Medio	116	30,7%
Alto	150	39,7%
Total	378	100%

El 39,7% (150) de las madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud El Bosque, se encuentra con satisfacción de nivel alto en cuanto al cuidado que enfermería brinda al niño según dimensión de confort, por otro lado, el 30,7% (116) demuestra satisfacción de nivel medio y sólo el 29,6% (112) refiere satisfacción en nivel bajo.

**Tabla 6.**

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión se anticipa en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

Nivel Dimensión	n	Proporción
Bajo	122	32,3%
Medio	133	35,2%
Alto	123	32,5%
Total	378	100%

El 35,2% (133) de madres de familia de las cuales sus niños reciben sus controles en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud el bosque, manifiesta tener una satisfacción de nivel medio con respecto a la dimensión de se anticipa, así mismo, el 32,5% (123) se encuentran en un nivel alto de satisfacción y sólo el 32,3% (122) demuestran tener satisfacción de nivel bajo.

**Tabla 7.**

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión mantiene relación de confianza en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

Nivel Dimensión	n	Proporción
Bajo	136	36,0%
Medio	144	38,1%
Alto	98	25,9%
Total	378	100%

El 38,1% (144) de las madres cuyos niños son atendidos en el establecimiento de salud El Bosque en el servicio de crecimiento y desarrollo refieren tener satisfacción de nivel medio en cuanto a la dimensión de relación de confianza, por otro lado, el 36,0% (136) de las

progenitoras manifestaron satisfacción de nivel bajo y solo el 25,9% (98) demuestran satisfacción de nivel alto en dicha dimensión.

**Tabla 8.**

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión monitorea y hace seguimiento en el centro de salud “El Bosque”, 2022.

Nivel Dimensión	n	Proporción
Bajo	127	33,6%
Medio	149	39,4%
Alto	102	27,0%
Total	378	100%

El 39,4% (149) de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, en el centro de salud El Bosque, demuestran satisfacción de nivel medio en la dimensión de monitorea y hace seguimiento, por consiguiente, el 33,6% (127) demuestran satisfacción de nivel bajo y sólo el 27,0% (102) obtuvieron una satisfacción de nivel alto.

### **3.2. Discusión**

La discusión partió en comparar, sustentar, justificar y describir los resultados de la presente investigación con los antecedentes de estudio. Mediante el cuestionario CARE-Q modificado y adaptado al escenario del estudio se logró determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que ofrece enfermería a los niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “El Bosque”; dando como resultado nivel de satisfacción de nivel medio con 63,0% de los casos, mientras 20,3% logró el nivel bajo y sólo el 16,7% manifiesta satisfacción de nivel alto; reflejando que todavía hay deficiencias en la atención que el profesional de enfermería ofrece mediante su cuidado a los niños que asisten a sus controles y se demuestra incapacidad de satisfacer completamente las necesidades de los usuarios.

Cuando la madre llega al establecimiento de salud ingresa con grandes expectativas, pero se choca con una realidad lamentable que al momento de la experiencia vivida sale a relucir la insatisfacción, según los resultados, si bien se halló una satisfacción de nivel medio, todavía hay factores por mejorar para lograr que el usuario atendido se muestre completamente satisfecho; según lo reportado entre los factores se evidencia la falta de comunicación asertiva entre el enfermero y el usuario que muchas veces esto no se logra por la alta demanda de niños que el profesional de enfermería atiende en su jornada laboral, por ende hay sobrecarga de trabajo y se genera la falta de empatía. El usuario exige que sea tratado con amabilidad y respeto, teniendo toda la razón ya que es un derecho que la ley lo demanda; además busca o ve en el enfermero una relación de apoyo requiriendo su ayuda y que muchas veces es ignorado.

Otra deficiencia que los usuarios en su gran mayoría crítica según los resultados hallados es la falta de información que brinda enfermería siendo esta en muchas ocasiones no tan clara para la comprensión y entendimiento de la madre, añadido a ello la falta de escasez de información sobre los sistemas de ayuda que brinda el centro de salud o en su defecto las oportunidades que el gobierno ofrece. Los resultados evidenciados son similares a reportado por Escobar y Cirineo (18), quien determinó en su estudio satisfacción del 60% calificada de nivel medio, 34% nivel alto y sólo el 6% demuestra satisfacción baja; a pesar de la diferencia en algunas categorías, ambos autores coinciden que la satisfacción de los usuarios es de nivel medio.

Otra investigación que reportó valores completamente opuesto es la de LLempen (22), quién encontró el 43% de satisfacción global categorizado en el nivel bajo, el 37% regular y sólo el 20% se muestra completamente satisfecho, según el autor hace referencia que el bajo nivel de satisfacción se debe a que no cuenta con los ambientes adecuados para brindar buena atención a los niños. Por otro lado, el investigador de Ecuador Landeta (15) reporta un valor diferente quién comenta 94% de usuario está completamente satisfecho y sólo 6%

demuestra insatisfacción haciendo hincapié que los cuidados de enfermería cada día mejoran y al mismo tiempo brindan buena calidad y calidez de servicio a sus pacientes.

Dando respuesta al segundo objetivo de caracterizar a las madres de familia que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, se evidenció que en gran parte las madres se encuentran en un rango de edad de 15 a 25 años en un 63,0%, siendo la edad más frecuente la de 22 años representado el 17,9%; por otro lado, en su mayoría sólo cuentan con grado de instrucción nivel primario 43,1%; deduciendo que aparentemente son amas de casa y que en gran parte se ve reflejado la realidad problemática que se da a nivel nacional y local como los embarazos a temprana edad y la alta tasa de nacimiento anuales; una situación que no está muy alejada de la realidad de otro departamento como en Moquegua una ciudad de la región sierra, que según Escobar y Cirineo (18), en su mayoría 34,3% de madres se encuentra entre 15 y 19 años y gran parte de ella sólo cuentan con el nivel primario con 42,9%.

Según detallan estos resultados; reafirman que el embarazo a temprana edad es un problema de múltiples causas que responde a la pobreza, restringiendo a muchas jóvenes la oportunidad de continuar con su educación, desarrollando situaciones negativas en su formación y que en un futuro no cuenten con oportunidad en el ámbito laboral, principalmente en aquellas personas que encuentran en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica como pobreza y pobreza extrema. Es por ello que para erradicar con esta problemática se necesita de políticas públicas que traten los determinantes sociales, temas de educación y lo principal salud sexual y reproductiva.

En cuanto a la dimensión de “accesibilidad” quién evalúa las conductas del cuidado de enfermería mediante la relación enfermero – paciente; donde muestran resultados a través del cuestionario Care-q modificado y adaptado; el 43,9% de madres se encuentran satisfechas logrando el nivel medio; según lo que mencionan es que la enfermera en gran porcentaje nunca anima a la madre a que se comuniquen con ella si presenta algún problema, por otro lado la gran fortaleza que tiene la enfermera siempre se aproxima al niño para realizar los procedimientos correspondientes. Por otro lado, en un centro de salud de Monsefú según

LLempen (22) demuestra todo lo contrario, reportando un nivel bajo con 44% de satisfacción y esto a consecuencia del incumplimiento con el tiempo en la atención, por la falta información que proporciona la enfermera y por no contar con un lenguaje sencillo y comprensible.

Otros autores que reportan valores diferentes en la dimensión de accesibilidad es Arcentales (16) quién reportó 82% y Amed, Villareal y Alvis (17) el 60% de satisfacción en dicha dimensión, siendo de nivel alto lo que significa que han detectado una proporción considerable de comportamiento de cuidados de enfermería valorables positivamente como el acercarse al paciente, administrar las vacunas adecuadamente y el estar pendiente del niño para observar si se da alguna reacción adversas hasta el término de la consulta. Estos resultados demuestran que todavía existen brechas que se deben cerrar en cuanto al comportamiento que tiene enfermería al momento de su atención para con sus pacientes ya que debe brindarle siempre la seguridad y el soporte, fomentando una relación de apoyo y a misma vez de ayuda, siendo amable y equitativo.

En cuanto a la evaluación de la dimensión de “explica y facilita”, el cual evalúa los cuidados que el profesional de enfermería ofrece para que el usuario comprenda y entienda los que desconoce de su condición. Es por ello que a partir de los resultados se encontró que el 47,6% de usuarios manifiesta satisfacción de nivel bajo; observando altas deficiencias en que la enfermera en un 40,7% nunca enseña a la madre de familia a cómo cuidar del niño y la enfermera en 38,9% en su mayoría nunca brinda información clara y precisa sobre la situación de salud del niño. Todo ello evidencia, que existen factores que están complicando la comunicación efectiva entre la enfermera – paciente o en este caso la madre, un de ellos es la falta de tiempo, si bien la consulta según norma técnica debería ser de 45 minutos, en la práctica no se cumple, debido que el número de atenciones en el día deberían ser de 8 niños aproximadamente y eso no se da, ya que se atienden hasta 15 niños por turno.

Otro de los factores es la escasez de habilidades en la comunicación de modo que la enfermera tiene dificultad en la trasmisión de la información y por ende omite algún tipo de información importante que la madre debería saber, de igual forma muchas veces la madre

no comprende por la falta de educación recordar que según resultados gran parte de estas madres sólo cuenta con educación de nivel primario, por ende como la madre no comprendió lo asociará a estar insatisfecha; un actor que coincide con los resultados es Curasi (19) quién reportó nivel bajo con 36,7%, por lo que se demuestra que la enfermera no brinda la información adecuada y oportuna que sea de entendimiento de la madre del niño, además refiere la falta de conocimiento debido a que la madre considera que la información que brinda enfermería no coincide con la de los otros profesional del equipo interdisciplinario del establecimiento de salud; concordando con la investigación la falta de rol educador de enfermería para con la madres de familia.

En relación a la dimensión “Confort” quién evalúa los cuidados que enfermería ofrece al usuario con la finalidad de que tanto el niño como la madre se sientan cómodos, creando un entorno que beneficie al bienestar. En los resultados se reportó 39,7% de satisfacción calificándola como nivel alto, manifestando que la enfermera ofrece un ambiente cálido, iluminado y limpio al niño, además involucra a los padres del niño en su cuidado y siempre entabla una conversación con la madre; por ende, se comprueba el cumplimiento de lo que menciona la norma técnica vigente, que para realizar el control de crecimiento desarrollo se debe adecuar al contexto cultural asegurando atención de calidad y pertinente, el consultorio debe tener las mejores condiciones como el estar limpio, generar comodidad y al mismo tiempo debe ser privado y seguro para el niño y la madre.

Los resultados encontrados en dicha dimensión coinciden con los autores Arcentales (16) y Amed, Villareal y Alvis (17) pero estos reportan valores superiores con 90% y 61,5% respectivamente alcanzando el nivel alto de satisfacción concluyendo que en la medida que el personal de enfermería haga que el paciente y allegados se sientan cómodos, se generará un entorno que favorecerá la sensación de bienestar y comodidad y, por tanto, hará más llevadera su estadía en el centro de salud. Por otro lado, curasi (19) menciona un nivel de satisfacción media con el 47,6% haciendo referencia que la enfermera hace que su ambiente sea saludable y agradable al igual que ofrece un trato de amabilidad con sus pacientes. Por

lo que se difiere que el profesional de enfermería tiene un rol importante en la satisfacción de necesidades en torno al confort del niño, es por eso que al ofrecerlo brindamos tranquilidad física, emocional, psicológica y espiritual con el fin de lograr la comodidad de los usuarios.

En cuanto a la dimensión “se anticipa” el cual evalúa los cuidados del profesional de enfermería tiene con anticipación teniendo en consideración las necesidades del paciente con la finalidad de evitar complicaciones. Los resultados reportaron el 35,2% declarando como satisfacción de nivel medio, haciendo mención que gran parte las madres creen que a veces la enfermera le presta mayor atención al niño en el momento de la consulta y en un 21,7% nunca brinda medidas preventivas para aplicarlas en el hogar; de modo que al omitir este tipo de actividades influyen mucho en que las madres tengan alta satisfacción. Si la enfermera orienta a la madre sobre hábitos que debe emplear con el niño cambiaría la percepción de las madres en cuanto al cuidado, esta estaría más satisfecha.

Estos resultados coinciden con el autor Curasi (19), por lo que refieren que la enfermera planifica sus cuidados para evitar posibles complicaciones. Por otro lado, Cielo M (13) manifiesta en su investigación que dicha dimensión logró también el nivel medio de satisfacción con el 47%; y señala que la enfermera al momento de realizar algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en la actividad a realizar, no obstante, la enfermera tiene menor puntuación al momento de explicar a la madre al iniciar algún procedimiento a su hijo. En este sentido lo que se busca es que el profesional de enfermería brinde cuidados de manera anticipada en el control de crecimiento y desarrollo como el estar pendiente del bienestar del niño, promoviendo prácticas saludables y detectar problemas de salud de forma temprana, permitiendo mejorar la calidad de vida y prevenir complicaciones.

Con respecto a la dimensión “mantiene relación de confianza” el cual evalúa los cuidados de enfermería en relación a la empatía y confianza, tratando al niño de forma única y la cercanía que estos mantienen. Los resultados reportaron que el 38,1% de satisfacción es de nivel medio, evidenciando que hay deficiencia en entablar una relación ya que la madres en un 28,7% refiere que nunca la enfermera anima a la madre para que le formule las

preguntas que pueda tener, también indican en un 46,0% a veces la enfermera ayuda a la madre a aclararle sus dudas en cuanto a la salud del niño; por otro lado, la enfermera en un 30,4% siempre mantiene acercamiento respetuoso con el niño y con la madre y trata al niño como persona individual. Deduciendo que, si se entabla una buena relación de confianza con la madre, ella estará presta a cumplir con lo recomendado por la enfermera y de no lograr confianza, no hacer sentir cómoda a la madre y el no tener buena relación terapéutica; debilitará el vínculo enfermero-paciente y por ende la madre no se sentirá satisfecha con el cuidado de enfermería.

Los resultados de la investigación coincidieron con curasi (19), quién reportó 42,2% y Chayña (20) manifestó el 70% de satisfacción alcanzando el nivel medio en ambos casos; detallando que en la relación enfermero – paciente prima el respeto, sinceridad, muestra de empatía y acercamiento del profesional de enfermería con el niño y su madre. Otro autor que reporta nivel medio de satisfacción con 47% es Cielo M (13), manifestado que la enfermera no cumple con presentarse ante la madre y no se identifica.

Por otro lado, en dicha dimensión de mantiene relación de confianza; Arcentales (16) con el 75% y Amed, Villareal y Alvis (17) con 61,8%; quienes demuestran satisfacción de nivel alto en dicha dimensión, estos resultados arrojan que los pacientes tienen una opinión positiva sobre los cuidados que ofrece el personal de enfermería y que estos cuidados generan un vínculo empático con los pacientes. Los autores opinan además que la cercanía no sólo física sino emocional genera un bienestar que fomenta un buen cuidado de la enfermera para con el niño y su madre en el consultorio de CRED. Sin embargo, LLempen (22) demuestra todo lo contrario ya que en su investigación reporta 76% de insatisfacción debido a que las madres refieren la falta de amabilidad y cordialidad por parte de enfermería y no toman en consideración si la madre entendió o no todo lo mencionado por la enfermera.

Y por último la dimensión de “monitoreo y hace seguimiento” quien evalúa los cuidados de enfermería que conllevan conocimientos adecuados de cada persona y el manejo adecuado de los procedimientos. La investigación reportó 39,4% de satisfacción de

nivel medio, evidenciando que la enfermera en su gran mayoría siempre coloca las vacunas con seguridad; sin embargo, a veces no se asegura que la madre comprenda los efectos adversos que generan las vacunas y otra cantidad de usuarias refieren la falta de organización de la enfermera. Aunque aún hay aspectos por mejorar en la atención, el realizar monitoreo y seguimiento por parte del profesional de enfermería son acciones cruciales para impulsar el desarrollo integral de los menores; es por ello que la enfermera debe mejorar y seguir ofreciendo un cuidado pertinente, holístico y razonado.

Estos resultados de dicha dimensión son diferentes a los que reportan los autores Arcentales (16) con el 99,8%, Amed, Villareal y Alvis (17) con el 76% y Curasi (19) con el 50% reportando satisfacción en el nivel alto; por lo que todas las actividades que realiza el profesional de enfermería en el consultorio son para que el niño tenga un buen crecimiento y desarrollo y esto dependerá gran parte del cumplimiento de la administración de las vacunas; de la identificación y notificación de posibles alteraciones. La enfermera tiene un papel muy importante en cuanto a la seguridad del paciente, siendo ella la que supervise al niño y verifique que las actividades realizadas no pongan en riesgo la salud.

Entre las limitaciones que se tuvo fue en cuanto a la profundidad de la investigación debido a que fue de abordaje descriptivo transversal y sólo pudo detallar en cuanto a los factores de la satisfacción de las madres, sin embargo, no se conocieron los causales de insatisfacción ya que no se consideró emplear la relación con otra variable, por lo que bien hacer de gran importancia para estudios similares a futuro. Pese a la limitación, se lograron los objetivos de la investigación y siendo así es de gran importancia generar estudios sobre la satisfacción de las madres en cuanto a el cuidado que el enfermero ofrece para con ellos.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en el centro de salud “El Bosque”; fue de nivel medio con el 63,0%, por otro lado, el 20,3% tienen satisfacción bajo y sólo el 16,7% demuestran nivel alto.

Se caracterizó a las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque”, donde la edad que prima es de 15 a 25 años con 63,0% y el 43,1% tiene grado de instrucción nivel primario.

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según dimensión de accesibilidad en el centro de salud “El Bosque” fue de nivel medio con 43,9% de satisfacción.

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según dimensión de explica y facilita en el centro de salud “El Bosque” fue de nivel bajo con 47,6% de satisfacción.

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según dimensión de confort en el centro de salud “El Bosque” fue de nivel alto con 39,7% de satisfacción.

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según dimensión de se anticipa en el centro de salud “El Bosque” fue de nivel medio con 35,2% de satisfacción.

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según dimensión de mantiene relación de confianza en el centro de salud “El Bosque” fue de nivel medio con 38,1% de satisfacción.

El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería según dimensión de monitorea y hace seguimiento en el centro de salud “El Bosque” fue de nivel medio con 39,4% de satisfacción.

## **4.2. Recomendaciones**

Al jefe del centro de salud “El Bosque”, se le presentará dicha investigación para tener el conocimiento del estudio y los resultados obtenidos, de manera que pueda contribuir en la capacitación del personal de enfermería en conjunto con la jefa del departamento de enfermería, esto generará que como director se cerciore que su personal de enfermeros cumpla con su función y brinden buena atención mediante sus cuidados a su población.

A la jefatura del departamento de enfermería del centro de salud “El Bosque”, debe capacitar constantemente al personal que labora en el servicio de crecimiento y desarrollo, de manera que se aborden temas del buen cuidado que se debe brindar en dicho servicio y en base a ello analizar nuevas estrategias para ofrecer un buen paquete de atención al niño para su óptimo crecimiento y desarrollo.

A la jefa del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque”, realizar de manera constante evaluaciones de satisfacción de las madres que acuden a dicho servicio sobre el cuidado que enfermería brinda, de manera que se monitoreen aspectos en los cuales se estén fallando y de acuerdo a ello se planteen soluciones y así las madres muestren alta satisfacción por la calidad de cuidado que ofrecen.

A los profesionales de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud “El Bosque”, buscar una forma sencilla de comunicación con las madres de familia que llevan a sus hijos a sus controles, generando buena relación de enfermero-paciente, ya que la madre es el vínculo para el niño asista a sus controles, en torno a ello, el reflejo de un buen cuidado brindado por la enfermera se verá reflejado en la satisfacción de la madre.

A la escuela profesional de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, que incluya en su malla curricular cursos donde se aborde el cuidado humanizado y aquellas características que todo buen profesional, para ser puesto en práctica por los futuros profesionales que egresan y de esa manera brindar atención de forma humana y de calidad.

## REFERENCIAS

1. Organización mundial de la salud. La enfermería en la Región de las Américas - 2023 [Internet]. 2023 may [citado el 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria/enfermeria-region-americas-2023>
2. Organización panamericana de la salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. 2021 september. [citado el 1 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
3. Mijangos Alma Delia Santiago, Jiménez Zuñiga Esther Alice, Pérez Fonseca Martha, Hernández Martínez Amisaday. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado 2024 Mayo 03] ; 26: 26. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es). Epub 22-Dic-2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
4. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 agost. [citado el 1 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización de las naciones unidad. La mortalidad infantil alcanzó un mínimo mundial histórico en 2022, según un informe de las Naciones Unidas [Internet]. 2024 mar [citado el 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/13-03-2024-global-child-deaths-reach-historic-low-in-2022---un-report>
6. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería en una región atrasada: un estudio transversal del noroeste de China. Abierto BMJ. 9 de septiembre de 2020; 10 (9): e034196. doi: 10.1136/bmjopen-2019-034196. PMID: 32912940; IDPM: PMC7482479. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32912940/>
7. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en las salas médicas de un hospital seleccionado en Chennai, sur de la India. Irán J Nurs Partería Res [Internet]. 2020 [citado el 28 de mayo de 2022];25(6):471–5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33747835/>
8. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet].

2020;(14):1–9. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>

9. Blanco-Nistal Marta María, Tortajada-Soler Macrina, Rodriguez-Puente Zaida, Puente-Martínez María Teresa, Méndez-Martínez Carlos, Fernández-Fernández Jesús Antonio. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enferm. glob.* [Internet]. 2021 [citado 2022 Mayo 03] ; 20( 64 ): 26-60. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412021000400026&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000400026&lng=es). Epub 25-Oct-2021. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.479441>.
10. Hernández-Vásquez Akram, Rojas-Roque Carlos, Prado-Galbarro Francisco Javier, Bendezu-Quispe Guido. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev. Perú. medicina Exp. salud pública* [Internet]. 2019 Oct [citado 2022 Mayo 01] ; 36(4): 620-628. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es). <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
11. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *facsalud* [Internet]. 16 de diciembre de 2020 [citado 1 de noviembre de 2013];4(7):11-2. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
12. Fernández Fiestas MA. Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velazco, abril - Julio, 2019 [Internet]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado el 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40351>
13. Cielo Díaz ME. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción materna del niño hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos pediátricos [Internet]. [Trujillo]: Universidad nacional de trujillo; 2020 [citado el 22 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f09096f3-09aa-42f3-923c-dfcd6938a56b/content>
14. Paredes Larios C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *RECIEN* [Internet]. 4 de junio de 2020 [citado 22 de abril de 2022];9(1):2-14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
15. Landeta Jaime SI. Satisfacción y calidad del cuidado enfermero en el adulto mayor ingresado en medicina interna, Hospital General Marco Vinicio Iza 2022 [Tesis de

- pregrado en Internet]. ; 2023 [cited 7 Apr. 2024]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13892>
16. Arcentales Lema GC, esa Cano IC, Ramírez Coronel AA, Gafas González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [Internet]. 5 de noviembre de 2021 [citado 8 de abril de 2024];40(3):212-21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
  17. Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. cienc. ciudad. [Internet]. 1 de mayo de 2019 [citado 7 de abril de 2024];16(2):108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
  18. Escobar Valero AN, Cirineo Cajahuanca JM. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022 [Internet]. Universidad Continental; 2022 [citado el 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/12472>
  19. Curasi Miranda E., Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019. [tesis]. Arequipa, 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11681>
  20. Chayña Concha U. Relación de la satisfacción con la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos hospitalizados Hospital Regional Moquegua, 2022. [Tesis]. Perú: Moquegua. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12607>
  21. Martínez Cancino EP. Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca [Internet]. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 11 de abril de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80732>
  22. Llampen Davila PA. Satisfacción de las madres de niños atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Monsefu, 2022 [Internet]. [Chiclayo]: Universidad Señor de Sipán; 2023 [citado el 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11260>
  23. Castillo PP, Coronado MM. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. [Tesis]. Chiclayo (Perú): Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1322>
  24. Valderrama-Sanabria ML, Leal-García PC, Caicedo-Carmona LD. Factores de cuidado, experiencia a la luz de la teoría de Jean Watson. Rev. cienc. ciudad. 2023; 20(2):76-86. <https://doi.org/10.22463/17949831.3793>

25. Ramírez RG, La Riva MM, De La Cruz Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima\_Callao, 2015. Rev enferm Herediana. 2016 [citado el 6 de mayo de 2022]; 9(2):127-136. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
26. Valencia Contrera MA, Melita Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE [Internet]. 25 de enero de 2022 [citado 4 de junio de 2022];6(1). Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
27. Caballero-Muñoz Erika, Alves-Pereira Vilmar. Del cuidado humano al cuidado del ambiente. Index Enferm [Internet]. 2023 Jun [citado 2024 Abr 29]; 32( 2 ): e14274. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962023000200011&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962023000200011&lng=es). Epub 14-Nov-2023. <https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm20235412>.
28. Ramírez Flores JA. Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria san Fernando durante la pandemia del COVID-19 [Internet]. [Lima]: Universidad peruana Cayetano Heredia; 2021 [citado 11 de abril de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad\\_RamirezFlores\\_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. De León Núñez M, Abrego Batista M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. saluta [Internet]. 2022;(2):71–88. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
30. Castillo CY. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención en la Unidad de Cirugía Ambulatoria del Hospital Policlínico del área oeste del Conurbano Bonaerense. Salud, Ciencia y Tecnología. 2023;3:504. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023504>
31. Cuello LVM, Ramírez SS. Calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento CARE-Q que mide la satisfacción del usuario en enfermería [Internet]. [Bogotá DC]: Universidad Santo Tomás; 2018 [citado el 6 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado.pdf?sequ>
32. Echenique Gallardo EE. Metodología de la Investigación [Internet]. Primera edición. Julio 2017 [citado el 18 de junio de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

33. Sánchez López JD, Cambil Martín J, Luque Martínez F. Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. J Health Qual Res [Internet]. 2021;36(3):179–80. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.01.011>
34. Paucar MAV, Núñez ACG, Melio JLS. Criterios éticos para revisar investigaciones en Ciencias Sociales. Sistematización de una experiencia. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. el 18 de junio de 2021;145–67.

# ANEXOS

## Anexo n°1

### ACTA DE APROBACIÓN DE ASESOR



#### ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Jose Antonio Enriquez Salazar, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N°0324-2022/FCS-USS, del proyecto de investigación titulado SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD "EL BOSQUE", 2022, desarrollado por los estudiantes Cabrejo Buenaño Cinthya y Terrones Diaz Lorena Lisbeth, del programa de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, acredito haber revisado y declaro expedito para que continúe con en el trámite pertenecientes.

En virtud de los antes mencionado, firma:

Enriquez Salazar Jose Antonio (Asesor)	DNI: 45923998	
---	---------------	--

Pimentel, 12 junio del 2024.

Anexo n°2

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Nivel de satisfacción de las madres	La satisfacción es la apreciación de cada persona por el servicio que obtuvo, constituido por la similitud entre la experiencia vivenciada y el criterio personal del usuario <sup>28</sup> .	Cuestionario CARE-Q modificado y adaptado para centro de salud, cuestionario que mide la satisfacción de los cuidados con 38 ítems divididos en 6 dimensiones que evalúan la percepción de las madres sobre el cuidado que ofrece enfermería.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato amable</li> <li>• Empatía</li> <li>• Confianza</li> </ul>	1-5	Técnica encuesta, Instrumento cuestionario CARE-Q, modificado y adaptado.	Bajo (38-76 puntos) Medio (77-113 puntos) Alto (114-152 puntos)	Categorica	Ordinal
			Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna</li> </ul>	6-10				
			Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen trato</li> <li>• Ambiente adecuado</li> <li>• Comodidad</li> </ul>	11-16				
			Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención exclusiva al niño</li> <li>• Prevención</li> </ul>	17-24				
			Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Empatía</li> </ul>	25-31				
			Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precaución</li> <li>• Buen cuidado</li> </ul>	32-38				

### Anexo n°3

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Introducción:** El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022.

### Datos generales:

Edad:

Sexo: Femenino (     )                      Masculino (     )

Grado de instrucción:

**Instrucciones:** Marque con un aspa X la atención recibida sobre los cuidados de enfermería en el servicio CRED del Centro de Salud, según su criterio.

Preguntas	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. La enfermera se aproxima al niño para realizar los procedimientos.				
2. La enfermera administra las vacunas según calendario de vacunación y según la edad del niño.				
3. La enfermera verificar en cada control sobre el estado de salud del niño.				
4. La enfermera responde rápidamente el llamado de la madre.				
5. La enfermera anima a la madre del niño a que la llame si presenta problemas.				
6. La enfermera informa al paciente sobre los sistemas de ayuda disponibles en el centro de salud.				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud del niño.				
8. La enfermera enseña a la madre de familia a cómo cuidar al niño.				
9. La enfermera sugiere a la madre las preguntas que puede formularle al médico.				
10. La enfermera es honesta con la madre en cuanto a la condición médica de niño.				
11. La enfermera motiva a la madre a identificar los beneficios de las vacunas.				
12. La enfermera es alegre.				
13. La enfermera se sienta a entablar una conversación con la madre del niño.				
14. La enfermera escucha con atención a la madre.				
15. La enfermera ofrece un ambiente cálido, iluminado, limpio al niño.				
16. La enfermera involucra a los padres familia del niño en su cuidado.				

17. La enfermera le presta mayor atención al niño al momento de la consulta.				
18. La enfermera busca la manera adecuada de explicar a la madre los procedimientos a realizar.				
19. La enfermera está pendiente de las necesidades del niño para prevenir posibles alteraciones en su salud.				
20. La enfermera brinda medidas preventivas para que usted las aplique en su hogar.				
21. La enfermera cuando esta sólo con su niño, se concentra única y exclusivamente sólo en él.				
22. La enfermera ofrece a la madre alternativas razonables, tales como elección del tiempo para la cita del siguiente control.				
23. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios del niño según su crecimiento y desarrollo.				
24. La enfermera concilia con usted antes de iniciar algún procedimiento en el control del niño.				
25. La enfermera ayuda a la madre a aclarar sus dudas en cuanto a la salud del niño.				
26. La enfermera anima a la madre para que formule las preguntas que pueda tener.				
27. Coloca al niño en primer lugar, sin importar lo que pase.				
28. La enfermera es agradable y amistosa con los padres de familia.				
29. La enfermera mantiene acercamiento respetuoso con su niño y con usted.				
30. La enfermera trata al niño como persona individual.				
31. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
32. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
33. La enfermera se asegura que la madre comprenda los efectos adversos de las vacunas.				
34. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
35. La enfermera realiza la colocación de las vacunas con seguridad.				
36. La enfermera es calmada.				
37. La enfermera proporciona buen cuidado físico al niño.				
38. La enfermera se asegura que los padres de familia sepan cómo cuidar a su niño.				

## **Anexo n°4**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es realizada por Cabrejo Buenaño Cinthya y Terrones Diaz Lorena, estudiantes de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Señor de Sipán. Teniendo como objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud “El Bosque”, 2022. El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación información clara y precisa de dicho estudio, así mismo; la importancia de su participación. si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder con el único fin de medir la satisfacción sobre el desempeño del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Esto tomará de 10 a 15 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, de igual manera; la información recolectada será de manera confidencial y no será usada para otros fines fuera de la investigación. Si tiene alguna duda puede realizar las preguntas necesarias en cualquier momento de su participación; si algunas de las preguntas no son de su agrado o le parece incomoda no dude en hacerlo saber al investigador.

De ante mano le agradecemos su participación.

Participante:

Firma:

---

## Anexo n° 5

### CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

 <b>PERU</b>	 <b>GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE</b> SALUD LAMBAYEQUE GERENCIA REGIONAL DE SALUD	Firmado digitalmente por RIVAS GUEVARA JUAN ALIPIO FIR 40745355 Unidad: GERENCIA REGIONAL DE SALUD Cargo: GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE Fecha y hora de proceso: 27/07/2022 - 11:38:30
---	---	--

Id seguridad: 6032650 Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional Chiclayo 27 julio 2022

**OFICIO N° 002468-2022-GR.LAMB/GERESA-L [4275597 - 1]**

**CINTHYA CABREJO BUENAÑO & LORENA TERRONES DÍAZ.**  
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ENFERMERIA,  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

**REFERENCIA: SOLICITUD S/N. 4275597-0**

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque le concede la autorización para continuar realizando su proyecto de investigación denominado "SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO SALUD EL BOSQUE, 2022", desde el 01/08/2022 al 01/09/2022 del presente año.

Por lo expuesto se **AUTORIZA** al C.S. EL BOSQUE, la realización del presente trabajo de investigación en forma virtual y/o presencial.

El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación al email: **capacitacion.geresal@gmail.com**

Sin otro particular es propicia la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.

Firmado digitalmente  
**JUAN ALIPIO RIVAS GUEVARA**  
GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE  
Fecha y hora de proceso: 27/07/2022 - 11:38:30

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sigaed03.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:  
- OFICINA DE RECURSOS HUMANO  
JOSE HECTOR LLUEN CUMPA  
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
2022-07-27 11:04:11-05

**EL BOSQUE RECIBIDO**  
POR: G. P. L. O. S. A.  
FECHA: 15/8/2022  
HORA: 8:20

## Anexo n°6

### RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
RESOLUCION N°0306-2022/FCS-USS

Pimentel 12 de julio del 2022

#### VISTO:

El correo del Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de fecha 08 de julio del 2022, mediante el cual se remiten los **PROYECTOS DE TESIS**, correspondiente a la asignatura de Investigación I periodo 2022-I, para aprobación.

#### CONSIDERANDO:

Que la ley Universitaria N° 30220, establece en su artículo 48° que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones públicas o privadas.

Que, el Artículo 36° del reglamento de investigación V7 USS, establece que: "El comité de investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Que, mediante documento de vistos se solicita la **APROBACIÓN** de los **PROYECTOS DE TESIS**, para obtener el **Título Profesional**.

Estando dispuesto en el Reglamento de la Universidad Señor de Sipán y en mérito a las atribuciones conferidas.

#### SE RESUELVE:

**Artículo N°01: APROBAR** el **PROYECTO DE TESIS SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD "EL BOSQUE"**, 2022, presentado por el estudiante(s) **TERRONES DIAZ LORENA LISBETH** y **CABREJO BUENAÑO CINTHYA** de la asignatura de Investigación I periodo 2022-I de la Escuela de **Enfermería**.

**REGISTRÉSE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



Mg. Santos Leopoldo Acuña Peralta  
Decano Facultad de Ciencias de la Salud  
**DECANO**  
**ACADÉMICA**



Mg. Jimena Palomino Malca  
Secretaria Académica Escuela de Ciencias de la Salud  
**SECRETARIA**

Cc: EAP, interesado (s), Archivo

## Anexo n°7

### RESOLUCIÓN DE ASESOR



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
RESOLUCION N°0324-2022/FCS-USS

Pimentel, 12 de julio de 2022

**VISTO:**

El proveído del Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud al correo de fecha fecha 08 de julio del 2022, en el cual se establece la asignación de **ASESOR** de los proyectos de tesis del curso de Investigación I Semestre Académico 2022-I, de la Escuela profesional de **ENFERMERÍA** y;

**CONSIDERANDO:**

Que la Ley Universitaria N°30220, establece en su artículo 48° que la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones públicas o privadas.

Que, de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos V7 USS en su artículo 21° a la letra dice:

*"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva..."*

Que, el Artículo 36° del reglamento de investigación V7 USS, establece que: *"El comité de investigación de la escuela profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional"*.

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

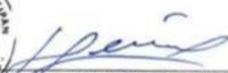
**SE RESUELVE:**

**Artículo N°01:** DESIGNAR al docente como **ASESOR** de la Escuela de **ENFERMERÍA** de los proyectos de tesis del curso de Investigación I Semestre Académico 2022-I, que a continuación se detallan:

8	SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD "EL BOSQUE", 2022	TERRONES DIAZ LORENA LISBETH	MG. ENRIQUEZ SALAZAR JOSÉ ANTONIO
		CABREJO BUENAÑO CINTHYA	

**ARTÍCULO 02:** ESTABLECER, como fecha de inscripción del Proyecto de Tesis la fecha de expedición de la presente resolución.

**REGISTRÉSE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
Santos Leopoldo Acuña Peralta  
Decano Facultad de Ciencias de la Salud

  
Jimena Palomino Malca  
Secretaria Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

DECANO

SECRETARIA ACADÉMICA

CC. EAP, Interesado(s), Archivo.

## Anexo n°8

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	
<b>PROFESIÓN:</b>	
<b>ESPECIALIDAD:</b>	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS):</b>	
<b>CARGO ACTUAL:</b>	
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022	
<b>DATOS DE LOS INVESTIGADORES</b>	
<b>NOMBRES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabrejo Buenaño Cinthya</li> <li>- Terrones Díaz Lorena</li> </ul>
<b>ESPECIALIDAD:</b>	Estudiantes de la escuela profesional de enfermería de la universidad Señor de Sipán.
<b>INSTRUMENTO EVALUADO:</b>	CARE – Q, modificado y adaptado al escenario de la investigación.
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:</b>	<b>Objetivo General</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022.</li> </ul>
	<b>Objetivos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión accesibilidad en el centro de salud El Bosque, 2022.</li> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión explica y facilita en el centro de salud El Bosque, 2022.</li> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión confort en el centro de salud El Bosque, 2022.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión se anticipa en el centro de salud El Bosque, 2022.</li> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión relación de confianza en el centro de salud El Bosque, 2022.</li> <li>- Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión monitoreo y seguimiento en el centro de salud El Bosque, 2022.</li> </ul>
--	--

**EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS**

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO:</b>	Cuestionario de Conocimiento
--	------------------------------

**PREGUNTAS:**

<b>Dimensión de accesibilidad</b>	
1. La enfermera se aproxima al niño para realizar los procedimientos.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. La enfermera administra las vacunas según calendario de vacunación y según la edad del niño.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. La enfermera verificar en cada control sobre el estado de salud del niño.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. La enfermera responde rápidamente el llamado de la madre.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. La enfermera anima a la madre del niño a que la llame si presenta problemas.	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____

Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	_____
<b>Dimensión de explica y facilita</b>	
6. La enfermera informa a la madre sobre los sistemas de ayuda disponibles en el centro de salud.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud del niño.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La enfermera enseña a la madre de familia a cómo cuidar al niño.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. La enfermera sugiere a la madre las preguntas que puede formularle al médico.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. La enfermera es honesta con la madre en cuanto a su condición médica de niño.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>Dimensión de confort</b>	
11. La enfermera motiva a la madre a identificar los beneficios de las vacunas.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. La enfermera es alegre.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. La enfermera se sienta a entablar una conversación con la madre del niño.  Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	TA ( )      TD ( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>14. La enfermera escucha con atención a la madre.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. La enfermera ofrece un ambiente cálido, iluminado, limpio al niño.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. La enfermera involucra a los padres familia del niño en su cuidado.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>Dimensión de se anticipa</b>	
<p>17. La enfermera le presta mayor atención al niño al momento de la consulta.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. La enfermera busca la manera adecuada de explicar a la madre los procedimientos a realizar.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. La enfermera está pendiente de las necesidades del niño para prevenir posibles alteraciones en su salud.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. La enfermera brinda medidas preventivas para que usted las aplique en su hogar.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. La enfermera cuando esta sólo con su niño, se concentra única y exclusivamente sólo en él.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>22. La enfermera ofrece a la madre alternativas razonables, tales como elección del tiempo para la cita del siguiente control.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios del niño según su crecimiento y desarrollo.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. La enfermera concilia con usted antes de iniciar algún procedimiento en el control del niño.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>Dimensión de relación de confianza</b>	
<p>25. La enfermera ayuda a la madre a aclarar sus dudas en cuanto a la salud de su niño.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. La enfermera anima a la madre para que formule las preguntas que pueda tener.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. La enfermera coloca al niño en primer lugar, sin importar lo que pase.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>28. La enfermera es agradable y amistosa con los padres de familia.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. La enfermera mantiene acercamiento respetuoso con su niño y con usted.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>30. La enfermera trata al niño como persona individual.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>Dimensión de monitorea y hace seguimiento</b>	
<p>32. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>33. La enfermera se asegura que la madre comprenda los efectos adversos de las vacunas.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>34. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>35. La enfermera realiza la colocación de las vacunas con seguridad.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>36. La enfermera es calmada.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>37. La enfermera proporciona buen cuidado físico al niño.</p> <p>Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>38. La enfermera se asegura que los padres de familia sepan cómo cuidar a su niño.</p>	<p>TA ( )      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	_____
---	-------

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA: _____ N° TD: _____
2. COMENTARIO GENERAL	
3. OBSERVACIONES	

Chiclayo, Junio del 2022

-----  
**Juez experto**

**DNI:**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	CLARIZA SOLEADO ALVITEZ ROJAS
PROFESIÓN:	LICENCIADA EN ENFERMERIA
ESPECIALIDAD:	SAVA FAMILIAR Y COMUNITARIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS):	18 AÑOS
CARGO ACTUAL:	JEFATURA DE ENFERMERIA
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022	
<b>DATOS DE LOS INVESTIGADORES</b>	
NOMBRES:	- Cabrejo Buenaño Cinthya - Terrones Díaz Lorena
ESPECIALIDAD:	Estudiantes de la escuela profesional de enfermería de la universidad Señor de Sipán.
INSTRUMENTO EVALUADO:	CARE – Q, modificado y adaptado al escenario de la investigación.
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:	<b>Objetivo General</b> - Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022.
	<b>Objetivos Específicos</b> - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión accesibilidad en el centro de salud El Bosque, 2022. - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión explica y facilita en el centro de salud El Bosque, 2022. - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión confort en el centro de salud El Bosque, 2022.

Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	
--	--

1. PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA: 38 Nº TD: _____
2. COMENTARIO GENERAL	El Instrumento es aplicable para el desarrollo de la Investigación.
3. OBSERVACIONES	

  
**Clariza S. Alvarez Rojas**  
 LICENCIADA EN ENFERMERIA  
 C.E.P. 41109

Chiclayo, Junio 13 del 2022

**Juez experto**

**DNI: 16567308**

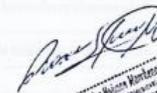
**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Rosalía del Pilar Huiman Marchena
<b>PROFESIÓN:</b>	Licenciada en Enfermería
<b>ESPECIALIDAD:</b>	Salud Familiar y Comunitaria
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS):</b>	7 Años
<b>CARGO ACTUAL:</b>	Enfermería Asistencial
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022	
<b>DATOS DE LOS INVESTIGADORES</b>	
<b>NOMBRES:</b>	- Cabrejo Buenaño Cinthya - Terrones Díaz Lorena
<b>ESPECIALIDAD:</b>	Estudiantes de la escuela profesional de enfermería de la universidad Señor de Sipán.
<b>INSTRUMENTO EVALUADO:</b>	CARE – Q, modificado y adaptado al escenario de la investigación.
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:</b>	<b>Objetivo General</b> - Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022.
	<b>Objetivos Específicos</b> - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión accesibilidad en el centro de salud El Bosque, 2022. - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión explica y facilita en el centro de salud El Bosque, 2022. - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión confort en el centro de salud El Bosque, 2022.

Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )	
--	--

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA: <u>38</u> N° TD: _____
2. COMENTARIO GENERAL	<i>El cuestionario está relacionado con el título de investigación pero, en relación a ello, o conviene en enfermería industrial.</i>
3. OBSERVACIONES	

Chiclayo, Junio 06 del 2022



**\*Rosalía del Pilar Huiman Marchena\***

Juez experto

DNI 45971169

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Kyara Yohyga Guadalupe Campos Alencara
PROFESIÓN:	LICENCIADO EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD:	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS):	6
CARGO ACTUAL:	Responsable de la estrategia conjunta de Crecimiento y Desarrollo.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022	
<b>DATOS DE LOS INVESTIGADORES</b>	
NOMBRES:	- Cabrejo Buenaño Cinthya - Terrones Díaz Lorena
ESPECIALIDAD:	Estudiantes de la escuela profesional de enfermería de la universidad Señor de Sipán.
INSTRUMENTO EVALUADO:	CARE - Q, modificado y adaptado al escenario de la investigación.
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION:	<b>Objetivo General</b> - Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del Centro de Salud El Bosque, 2022.
	<b>Objetivos Específicos</b> - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión accesibilidad en el centro de salud El Bosque, 2022. - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión explícita y facilitada en el centro de salud El Bosque, 2022. - Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo según dimensión confort en el centro de salud El Bosque, 2022.

Nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( )

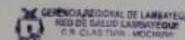
1. PROMEDIO OBTENIDO

N° TA: 38 N° TD: \_\_\_\_\_

2. COMENTARIO GENERAL

Todos los ítemegantes están formulados de manera comprensible y precisa.

3. OBSERVACIONES



Chiclayo, Junio del 2022

Lic Kyara Y. Campos Alencara

Juez experto

DNI: 76342171