



FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5
AÑOS EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE
SALUD JESÚS MARÍA. SEPTIEMBRE – 2023**

**PRESENTADA POR
PAOLA JASMIN LETONA YUCRA**

**ASESOR
WILLIAM JESÚS GÓMEZ ORÉ**

TESIS

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

LIMA – PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE
CRED DEL CENTRO DE SALUD JESÚS MARÍA. SEPTIEMBRE –
2023**

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

**PRESENTADO POR:
PAOLA JASMIN LETONA YUCRA**

**ASESOR
MG. WILLIAM JESÚS GOMEZ ORÉ**

LIMA, PERÚ

2024

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE
CRED DEL CENTRO DE SALUD JESÚS MARÍA. SEPTIEMBRE –
2023**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor: Mg. Williams Jesús Gómez Oré

Miembros del jurado:

Presidente: Dra. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta

Vocal: Mg. Yaneth Guevara Casas

Secretario: Mg. Silvia Patricia Carrasco Carrasco

DEDICATORIA

Agradezco a mi familia por el apoyo constante durante mi educación universitaria. Su amor, paciencia y sacrificio han sido fundamentales para cada uno de mis logros.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sinceramente a mi asesor por su dedicación y compromiso al supervisar este proyecto.

Su experiencia y guía fueron fundamentales para su realización

REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Nivel de satisfacción de la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio

AUTOR

Paola Jasmin Letona Yucra

RECuento DE PALABRAS

5697 Words

RECuento DE CARACTERES

32875 Characters

RECuento DE PÁGINAS

48 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 20, 2024 3:37 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 20, 2024 3:38 PM GMT-5

● 20% de similitud general

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



USMP
UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Obstetricia y Enfermería
Hilda Zoraida Boca Neglia

Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Obstetricia y Enfermería
Hilda Zoraida Baca Neglia

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD / ORIGINALIDAD Y DE NO PLAGIO DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **LETONA YUCRA PAOLA JASMIN** en mi condición de egresada de **ENFERMERÍA**, identificada con el DNI N° **72119751**, dejo en constancia que mi investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD JESÚS MARÍA. SEPTIEMBRE - 2023”**, realizada bajo la asesoría del Sr. **WILLIAMS JESÚS GOMEZ ORÉ** cumple con los criterios de autenticidad/ originalidad y que no ha sido producto de plagio ni total ni parcialmente, en la realización del trabajo declaro que he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes de información utilizadas y, por lo tanto, no atenta contra los derechos de propiedad intelectual de terceros.

Por lo expuesto, asumo la responsabilidad y me someto a cualquier disposición legal, administrativa, o civil correspondiente por la falta de ética o integridad académica en caso de que lo expuesto en la presente declaración jurada no corresponda con la verdad, según la normatividad sobre los derechos de propiedad intelectual y lo dispuesto en los reglamentos de Propiedad Intelectual y de Código de ética para la Investigación de la Universidad de San Martín de Porres. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado en el presente documento.

Lima, 24 de junio del 2024

Firma del autor

DNI:72119751

INDICE DE CONTENIDO

TITULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	8
2.1. Diseño metodológico	8
2.2. Población y Muestra	8
2.3. Criterios de Selección.....	8
2.4. Técnicas de recolección de datos.....	8
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	10
2.6. Aspectos éticos.....	11
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
VII. ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Satisfacción de la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED	12
Tabla 2. Nivel de satisfacción según dimensión humana en el servicio de CRED...	13
Tabla 3. Nivel de satisfacción según dimensión oportuna en el servicio de CRED....	14
Tabla 4. Nivel de satisfacción según dimensión continua en el servicio de CRED ..	15
Tabla 5. Nivel de satisfacción según dimensión segura en el servicio de CRED	16

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en Madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED del Centro de Salud Jesús María. Septiembre – 2023 **Método:** La presente investigación es de enfoque cuantitativo nivel básico de diseño no experimental, tipo descriptivo prospectivo transversal. La población total estuvo conformada por 110 madres de niños menores de 5 años. La técnica es una encuesta estructurada. Este cuestionario fue validado por 7 expertos, con una confiabilidad de 95%. El cuestionario fue evaluado con alfa de Cronbach de 0,83. **Resultados:** El 67.3% presenta niveles de satisfacción alto, el 30.0% niveles de satisfacción medio y el 2.7% niveles de satisfacción bajo en dimensión humana Se encontró que el 60.9% presenta niveles de satisfacción alto. En dimensión oportuna se encontró que el 53.6% presenta niveles de satisfacción alto. En dimensión continua Se encontró que el 53.6% presenta niveles de satisfacción medio y en dimensión segura se encontró que el 55.5% presenta niveles de satisfacción medio **Conclusiones:** La mayoría de las madres que asisten al C.S Jesús María, presentan un nivel de satisfacción alta en la atención que brinda la enfermera.

Palabras claves: Satisfacción, Atención, Enfermería

ABSTRACT

Objective: Determine the level of satisfaction of nursing care in mothers of children under 5 years of age in the CRED service of the Jesús María Health Center. September – 2023 **Method:** This research has a quantitative approach, basic level, non-experimental design, descriptive, prospective, cross-sectional type. The total population was made up of 110 mothers of children under 5 years of age. The technique is a structured survey. Questionnaire was validated by 7 experts, with a reliability of 95%. The instrument was evaluated with Cronbach's alpha of 0.83. **Results:** 67.3% have high levels of satisfaction, 30.0% have medium levels of satisfaction and 2.7% have low levels of satisfaction in the human dimension. It was found that 60.9% have high levels of satisfaction. In the timely dimension, it was found that 53.6% present high levels of satisfaction. In the continuous dimension, it was found that 53.6% present medium levels of satisfaction and in the safe dimension, it was found that 55.5% present medium levels of satisfaction. **Conclusions:** The majority of mothers who attend the C.S Jesús María presented a high level of satisfaction in the care provided by the nurse

Keywords: Satisfaction, Attention, Nursing

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción en el cuidado del profesional es asumida como la interacción por las percepciones y perspectiva de las personas atendidas. Para garantizar un cuidado de calidad, es esencial considerar diversos aspectos, como el contexto y las preferencias culturales de cada individuo. Es crucial evaluar el nivel de satisfacción, que sirve como indicador para identificar tanto los logros como las deficiencias en la atención brindada, así como para identificar áreas de mejora potencial¹.

La satisfacción de enfermería actualmente se ha considerado como desafío crítico para las organizaciones de salud donde los profesionales de enfermería cada vez son pocos y los costos laborales son altos; Por otro lado; la dificultad de encontrar o mantener un profesional de enfermería cualificado para las instituciones de salud es complicado, ya que debido a esto la atención de salud es afectada negativamente. Así mismo se ha demostrado que las enfermeras con una mayor satisfacción laboral tienden a estar más comprometidas en el instituto donde laboran y también dependiendo del ambiente laboral la enfermera tiende a tener una atención más positiva².

Según la OMS³ son 144 millones menores de 5 años tienen retraso en crecimiento, 47 millones sufren de malnutrición, 38.8% sufren de sobrepeso y obesidad y alrededor del 45% están relacionados con la desnutrición.

La OMS⁴ en el 2022 refiere que 1 de cada 3 personas se encuentran insatisfechos con el sistema de salud refiriendo el trato irrespetuoso por parte del personal de salud, las esperas largas y colas inmensas, por eso la calidad de atención brindada por el centro es clave para la mejora de este. Evitando una baja calidad en la atención de servicios de enfermería como CRED.

Según un estudio en Guatemala Boton⁵, 2018; se encontró que el 71% están satisfechos, mientras que el 29% restante no lo estuvo. Esto sugiere que un aproximado de 7 de cada 10 pacientes se sienten satisfechos, mientras que 3 de cada 10 no lo están. Esto subraya la importancia de que los pacientes se sientan cómodos y confortables para expresar satisfacción.

Investigaciones a nivel nacional, como el estudio de ENDES⁶ en 2022, revelan que solo el 44.1% de niños menores de 36 meses han recibido un seguimiento completo de crecimiento y desarrollo. Esto implica que el 55.9% restante no ha recibido este seguimiento. Además, el 40.9% de estos niños presenta anemia, y el 11.6% sufre de desnutrición crónica. Estos hallazgos indican una preocupante deficiencia en el cuidado del desarrollo infantil y sugieren una falta de atención adecuada por parte del personal de salud hacia los niños.

Un estudio realizado por Moreno⁷ en el 2018, Perú, realizó una investigación sobre “Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años”, encontrando el 83.8% que tuvieron satisfacción media como el porcentaje más alto.

Alvarado⁸ en el 2019, Perú, realizaron una investigación sobre “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac” . Sus resultados fueron: que el 48.4% presentó una satisfacción nivel medio, siendo uno de los porcentajes más altos.

Ccahua⁹ en el 2019, Perú, realizó una investigación sobre ““Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto De Salud Huarcocondo – Cusco”. Sus resultados fueron: que el 82,3% de las madres el nivel de satisfacción es bajo, quedando como el porcentaje más alto.

En cuanto, a la dimensión humana, consiste en proporcionar un cuidado integral que tome en cuenta las necesidades individuales del niño y su familia. Esto implica considerar diversos aspectos de su bienestar y fomentar una comunicación respetuosa y empática. Además, involucra a las familias en el proceso de cuidado y utiliza métodos apropiados para garantizar su comodidad y alivio del dolor¹⁰.

En dimensión oportuna, implica proporcionar cuidados rápidos y precisos que se adecua a cada niño en el trayecto de su crecimiento. Esto implica evaluar y responder ágilmente a sus necesidades de salud, así como implementar intervenciones adecuadas para promover su bienestar general paciente¹¹.

En cuanto a la dimensión continua, implica ofrecer cuidados de manera constante y sin interrupciones que se ajusten a las necesidades cambiantes de cada niño durante su crecimiento. Esto implica una vigilancia regular de su estado de salud, así como la implementación de intervenciones adecuadas y seguimiento continuo para garantizar su bienestar integral¹².

En relación con la dimensión segura, el proceso de desarrollo implica proporcionar cuidados que minimicen los riesgos y aseguren la protección del niño durante su crecimiento. Esto implica implementar medidas de seguridad adecuadas y garantizar procedimientos de manera precisa y sin errores, todo ello adaptado a las necesidades específicas de cada niño¹³.

La insatisfacción en madres puede ser presentado por diferentes atenciones mostradas, por el personal de salud, en este caso enfermería. Esto puede estar influenciado por diferentes factores como el tiempo de espera de los padres hacia el servicio de CRED, puesto que, para estas evaluaciones se utiliza diferentes instrumentos que con lleva un determinado tiempo, otro factor es la falta de información y experiencia, por qué; para estas atenciones se requiere de constante

capacitación y conocimientos actualizados¹⁴.

Los enfermeros desempeñan un papel esencial en la atención integral de salud infantil, realizando evaluaciones regulares del crecimiento físico y desarrollo cognitivo y emocional, proporcionando educación a los padres sobre prácticas saludables de crianza y nutrición, administrando vacunas según el calendario recomendado y ofreciendo asesoramiento preventivo, así como identificando y gestionando problemas de salud, colaborando con otros profesionales de la salud. Además, brindan apoyo en la atención primaria, coordinan el cuidado entre diferentes miembros del equipo médico y realizan seguimiento y referencia de niños que requieren atención especializada¹⁵.

Watson¹⁶ se fundamenta en la idea de cuidado centrado en la persona, promoviendo una atención humanizada. Al profundizar en su teoría, no se limita únicamente al cuidado relacionado con la salud y la genética, sino que reconoce que la práctica del cuidado va más allá de la ciencia, integrando el conocimiento sobre el comportamiento humano para alcanzar nuevas metas en la atención proporcionada. De esta manera, sugiere que una ciencia del cuidado complementa de manera idónea una ciencia de la curación.

El Centro de Salud de "Jesús María" es reconocido por ser una institución de categoría I-3, distinguiéndose por su amplia gama de servicios. Dentro de estos, el Servicio de CRED se destaca por su capacidad para brindar atención de calidad a

los niños. La observación detallada revela que el centro de salud asume la responsabilidad de preservar y fomentar la salud de los niños sanos, previniendo enfermedades y garantizando su óptimo desarrollo. Es evidente que el personal que labora en este centro posee un nivel significativo de capacitación, tanto en conocimientos teóricos como en habilidades prácticas. Sin embargo, durante entrevistas con algunas madres, se señaló cierto inconveniente relacionado con los tiempos de espera. Algunas madres manifestaron que las demoras representan un desafío debido a compromisos laborales y otras responsabilidades.

La presente investigación se enfocará en el estudio de niveles de satisfacción ; ya que, proporcionará datos sobre el desempeño del personal de enfermería en términos de cumplir o no con las expectativas de los usuarios, en este caso, las madres.

Este trabajo permitirá mostrar los niveles de atención y satisfacción que expresen las personas en estudio, permitiendo verificar parámetros como: el tiempo de atención, los instrumentos que se utilizan y el nivel de conocimiento del profesional de enfermería. Además, nos permitirá abordar un poco más sobre cómo es la atención y la evaluación física de los menores de 5 años; como, por ejemplo; si un niño se encuentra con bajo peso, sobrepeso y anemia, así mismo las decisiones que toma la enfermera con respecto a estas condiciones.

Se planteó el problema de investigación, por lo antes expuesto.

¿Cuál es el nivel de Satisfacción de la atención de enfermería en Madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED del Centro de Salud Jesús María? Septiembre - 2023?

En razón a este problema se formula el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en Madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED del Centro de Salud Jesús María. Septiembre – 2023. Según el informe de investigación se emplearon objetivos específicos, que se dividieron en cuatro dimensiones: humana, oportuna, continua y segura basándose en el nivel de satisfacción de las madres atendidas por el personal profesional de enfermería en el servicio de CRED.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

En el presente estudio es de un enfoque cuantitativo nivel básico de diseño no experimental, tipo descriptivo prospectivo transversal.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población: Se trabajo con el total de población que estuvo conformado por 110 madres de niños menores de 5 años, que son atendidas mensualmente en el establecimiento de CRED. El estudio es censal; por tal motivo, no cuenta con muestra.

2.3. Criterios de Selección

2.3.1. Criterio de inclusión:

- Madres de niños menores de 5 años que sean mayores de 18 años
- Madres de niños menores de 5 años que acudan al servicio
- Madres de niños menores de 5 años que quieran participar
- Madres de niños menores de 5 años que no saben leer ni escribir

2.3.2. Criterio de exclusión:

- Madres de niños menores de 5 años que no asistan con regularidad a CRED
- Madres de niños menores de 5 años que primera vez vayan al C.S

2.4. Técnicas de recolección de datos

Según el instrumento utilizado, se recogió información de forma presencial utilizando una técnica bien estructurada. El instrumento empleado fue un cuestionario creado para evaluar el nivel de satisfacción por la Lic. Mellado Huamani Carmen. Este cuestionario fue evaluado por 7 especialistas y demostró una confiabilidad del 95%. Además, el cuestionario fue evaluado utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, que obtuvo el valor de 0.83

En la principal parte del cuestionario reúne datos generales, que incluyen la edad de la madre y del niño, lugar de residencia, nivel educativo, frecuencia de asistencia al Centro de Recuperación y Educación Nutricional (CRED) y la fecha de nacimiento. La segunda parte consiste en 22 preguntas con opciones de respuesta que se dividen en "SIEMPRE" (3 puntos), "A VECES" (2 puntos) y "NUNCA" (1 punto).

La satisfacción general se consideró según rangos puntuales en:

Niveles de satisfacción: Alto, para puntajes superiores a 60; medio, para puntajes entre 48 y 60; bajo, para puntajes inferiores a 48

En cuestión el cuestionario presenta 4 dimensiones en la cual se evaluará por separado cada una de ellas

Dimensión Humana: (1, 3, 4, 12, 13 y 21); satisfacción alta: puntaje superior a 17 puntos; satisfacción media: puntaje entre 14 y 17 puntos; satisfacción baja: puntaje inferior a 14 puntos.

Dimensión Oportuna: (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17 y 18) satisfacción alta:

puntaje superior a 29 puntos; satisfacción media: puntaje entre 22 y 29 puntos; satisfacción baja: puntaje inferior a 22 puntos.

Dimensión Continua: (19 y 20)

Satisfacción alta: puntaje superior a 15 puntos; satisfacción media: puntaje entre 3 y 5 puntos; satisfacción baja: puntaje inferior a 3 puntos.

Dimensión Segura: (2, 14, 15 y 22)

puntaje de satisfacción alta: Más de 11 puntos: satisfacción alta; de 8 a 11 puntos: satisfacción media; menos de 8 puntos: satisfacción baja

El instrumento se aplicó los días requeridos por el centro de salud, en el horario que se brinda atención en el área de CRED , en un aproximado de minutos por encuesta.

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El estudio uso una técnica estadística descriptiva, que implicó calcular tanto frecuencias absolutas(n) como porcentajes relativos(%), en las cuales se analizaron basándose en tablas estadísticas . Para recopilar los datos, se realizó nuevamente los mismos cálculos empleando el software estadístico SPSS. Este se presentó en tablas.

2.6. Aspectos éticos

A continuación, se examinará los siguientes Principios Éticos:

- **Autonomía:** Se conversó con las madres respecto a la investigación y se respetará su decisión de participación. Si la madre llega a aceptar participar en la investigación se contó con un consentimiento informado.
- **Justicia:** Llegó a participar la población total, que se les atendió con justicia e igualdad, respetando su cultura.
- **Confidencialidad:** El estudio que se realizó es totalmente confiable, la información es totalmente codificada, ya que los resultados no mostrarán ningún dato personal.
- **Beneficencia:** Los resultados que se generaron al realizar los estudios, brindarán información para poder realizar proyectos de mejora continua a futuro.
- **No Maleficencia:** El instrumento será una encuesta y tratándose de ello, no existirá ningún riesgo en la participación de las madres.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de Satisfacción de la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED

Categoría	N	%
Bajo	3	2.7
Medio	33	30.0
Alto	74	67.3
Total	110	100.0

En la tabla 1, se observa que del 100%, el 67.3% presenta niveles altos, el 30.0% niveles medios y el 2.7% niveles bajos en cuanto a los niveles de satisfacción en dimensiones humana, oportuna, continua y segura.

Tabla 2. Nivel de satisfacción según dimensión humana en el servicio de CRED

Categoría	N	%
Bajo	6	5.5
Medio	37	33.6
Alto	67	60.9
Total	110	100.0

En la tabla 2, se encontró que el 60.9% presenta niveles de satisfacción alto. Además, que el 33.6% tuvo niveles de satisfacción medio y solo el 5.5% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 3. Nivel de satisfacción según dimensión oportuna en el servicio de CRED

Categoría	N	%
Bajo	2	1.8
Medio	49	44.5
Alto	59	53.6
Total	110	100.0

En la tabla 3, se encontró que el 53.6% presenta niveles de satisfacción alto. Además, que el 44.5% tuvo niveles de satisfacción medio y solo el 1.8% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 4. Nivel de satisfacción según dimensión continua en el servicio de CRED

Categoría	N	%
Bajo	11	10.0
Medio	59	53.6
Alto	40	36.4
Total	110	100.0

En la tabla 4, se encontró que el 53.6% presenta niveles de satisfacción medio. Además, que el 36.4% tuvo niveles de satisfacción alto y solo el 10.0% obtuvo un nivel bajo.

Tabla 5. Nivel de satisfacción según dimensión segura en el servicio de CRED

Categoría	N	%
Bajo	6	5.5
Medio	61	55.5
Alto	43	39.1
Total	110	100.0

En la tabla 5, se encontró que el 55.5% presenta niveles de satisfacción medio. Además, que el 39.1% tuvo niveles de satisfacción alto y solo el 5.5% obtuvo un nivel bajo.

IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo general el 67.3% presenta niveles de satisfacción alto, el 30.0% niveles de satisfacción medio y el 2.7% niveles de satisfacción bajo en la atención de enfermería.

En relación con los resultados encontramos un estudio similar de Llanos¹⁷. Sus resultados fueron: que el 56.4% mostraron porcentajes altos en cuanto al nivel de satisfacción. Así mismo; Londoño et al¹⁸ descubrieron que el 90% también tuvieron nivel de satisfacción alta, mientras que el 10% restante muestra insatisfacción.

A diferencia de lo referido por Moreno⁷, donde obtuvo un resultado de 83.8%, mientras que el 8.1% expreso un nivel alto de satisfacción y otro 8.1% manifestó un bajo nivel de satisfacción.

Al realizar esta comparación con las investigaciones citadas anteriormente, revela que las diferencia en cada estudio comparte una similitud sobre la satisfacción de la atención de enfermería hacia madres, ya que los resultados son positivos, a diferencia de un estudio, el cual; revela una satisfacción media. Esto puede ser debido a que cada centro de salud cuenta con un diferente sistema y diferentes profesionales de salud.

Los resultados del estudio indican niveles altos de satisfacción. Según la aplicación en el centro, la observación realizada y la información recopilada, las madres

expresan que han recibido una buena atención en términos de empatía y paciencia. Aunque algunas madres mencionan que la ambientación podría haber sido mejor, este aspecto no afecta significativamente las estadísticas generales

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería representa un desafío crítico en la actualidad para las organizaciones de salud. La escasez de enfermeros cualificados y los elevados costos laborales añaden complejidad a esta situación. La dificultad para encontrar y retener a profesionales de enfermería competentes afecta directamente la prestación de servicios de salud, generando impactos negativos. Se ha observado que las enfermeras con niveles más altos de satisfacción laboral muestran un mayor compromiso con la institución en la que trabajan. Además, su actitud y desempeño están influenciados por el ambiente laboral, lo que se traduce en una atención más positiva¹⁹.

En relación al **primer objetivo específico**, que evalúa la dimensión humana (Respeto, Cordialidad, Información, Amabilidad) Se encontró que el 60.9% presenta niveles de satisfacción alto. Además, que el 33.6% tuvo niveles de satisfacción medio y solo el 5.5% obtuvo un nivel bajo.

De igual manera, un estudio similar realizado por Llanos¹⁷ donde sus resultados en la dimensión humana muestran un 69.3% de nivel de satisfacción alta, el 30.7% obtuvo niveles de satisfacción media, no encontrándose un nivel de satisfacción baja. Otro estudio de García²⁰ que obtuvo idénticos resultado con un 86% satisfechos y un 14% insatisfechos

A diferencia de Alvarado⁸, donde los resultados fueron de mediana satisfacción basándose en la dimensión humana con un 58.3%.

Se puede referir que los estudios comparados en la dimensión humana sobre

La teoría desarrollada por Jean Watson¹⁶ se fundamenta en la idea de un cuidado centrado en la persona, promoviendo así una atención humanizada. Al profundizar en su teoría, Watson no se limita a hablar exclusivamente sobre la salud y la genética, sino que destaca que la práctica va más allá de la ciencia. Ella aboga por integrar el conocimiento de la conducta humana para alcanzar nuevos objetivos en la prestación de cuidados.

La atención humanizada conlleva brindar atención centrada en el niño y su familia, considerando sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Esto implica un enfoque integral que busca promover el bienestar del niño mediante la comprensión, el respeto a sus derechos y dignidad. Así que la atención se concentra en construir cuidados que enfoquen, en establecer una relación de confianza con el niño y su familia, involucrándolos en el proceso de atención y toma de decisiones²¹.

En relación al **segundo objetivo específico**, en la tabla se evalúa la dimensión oportuna (Control peso y talla, Realizar examen Físico, Informe de evolución del

niño, Realizar el Desarrollo psicomotriz). Se encontró que el 53.6% presenta niveles de satisfacción alto. Además, que el 44.5% tuvo niveles de satisfacción medio y solo el 1.8% obtuvo un nivel bajo.

Igualmente, un estudio realizado por Llanos¹⁷ que halló en dimensión oportuna un 47.7% de satisfacción alta, un 35.8% de satisfacción media y un 16.5% satisfacción baja. A disparidad de Alvarado⁸ donde el 69.4% experimento un nivel de medio de satisfacción, el 33.3% experimento un nivel alto de satisfacción, y solo el 2.3% experimentó un nivel bajo de satisfacción

A diferencia de Ccahua⁹ donde en dimensión oportuna el 69.4% presentó una satisfacción de nivel bajo, un 22.6% presentó de satisfacción nivel medio, un 8.1% presentó una satisfacción de nivel alto.

La comparación de estos estudios nos lleva a la deducción de que existen notables variaciones en los porcentajes entre ellos. Por lo tanto, se puede concluir que las atenciones llevadas a cabo por la enfermera en la dimensión continua no cumplen con las expectativas requeridas o no se adhieren a las normas técnicas que deben ser seguidas en CRED

La atención de enfermería oportuna implica proporcionar cuidados de manera puntual y adecuada para garantizar su bienestar en el desarrollo. Esto implica

brindar intervenciones en el momento adecuado para detectar y abordar cualquier problema de salud o desarrollo de manera temprana, permitiendo así un crecimiento óptimo y un desarrollo saludable del niño²².

En relación al **tercer objetivo específico**, que evalúa la dimensión continua (Motivación, Interés, Control, Tiempo). Se encontró que el 53.6% presenta niveles de satisfacción medio. Además, que el 36.4% tuvo niveles de satisfacción alto y solo el 10.0% obtuvo un nivel bajo.

A similitud de Alvarado⁸ que muestra la satisfacción de la madre en cuanto a la dimensión continua, el 50.7% mostro un nivel de satisfacción moderada, mostrando así, que el 43.2% tiene resultados altos y el 6.1% resultados bajos. Otro estudio de Llanos¹⁷ muestra en dimensión continua un porcentaje similar de 64.7% de satisfacción media, un 34.4% de satisfacción alta y un 0.9% de satisfacción baja

Por su parte, Ccahua⁹, muestra en dimensión continua resultados diferentes, con un 96.8% de satisfacción alta y un 3.2% de satisfacción media

Se puede determinar que los porcentajes en la dimensión continua no son los resultados esperados, deduciendo así, que no se está siguiendo un buen control, interés ni tiempo en la atención que brinda la enfermera.

La continuidad en el cuidado de enfermería implica brindar cuidados de manera constante y sin interrupción para asegurar su óptimo desarrollo físico, cognitivo, emocional y social. En la cual se puede usar diferentes instrumentos como el EEDP de 0 a 24 meses que evalúa el desarrollo motor, coordinación, desarrollo social y lenguaje, el TEPSI de 2 a 5 años que evalúa coordinación, lenguaje y motricidad, también se pueden emplear tablas de crecimiento para evaluar las medidas antropométricas. Estos instrumentos juegan un papel crucial en llevar a cabo una evaluación completa y precisa en los niños. Esto implica una supervisión constante de su progreso y la detección temprana de cualquier problema o necesidad de intervención²³.

Por último, el **cuarto objetivo específico**, que evalúa la dimensión segura (Comodidad, Ambientación, Limpieza, Orden, Privacidad, Confianza). Se encontró que el 55.5% presenta niveles de satisfacción medio. Además, que el 39.1% tuvo niveles de satisfacción alto y solo el 5.5% obtuvo un nivel bajo.

Del mismo modo, Moreno⁷ observó resultados similares con un 52.0% mostrando un nivel de satisfacción medio, 45.9% satisfacción alta y solo 2.0% satisfacción baja. Otro estudio de Londoño et al¹⁸ encontró un parecido en resultado con un 88% satisfecho, un 9% muy satisfecho y el 3% insatisfecho.

García²⁰. Encontró resultados distintos, con un 71% de madres expresando satisfacción en cuanto a la dimensión segura, mientras que el 29% mostro

insatisfacción

Al confrontar estos resultados, se puede entender que la atención de enfermería a madres en dimensión segura no es muy factible, ni tampoco lo peor, con respecto a la ambientación, limpieza, orden, privacidad, confianza.

La atención de enfermería segura induce brindar cuidados libres de riesgos para garantizar su bienestar físico. Esto implica la implementación de prácticas y procedimientos que minimicen los peligros y maximicen la seguridad durante la atención. La enfermería se enfoca en crear un entorno seguro y en aplicar medidas preventivas para evitar lesiones o daños, asegurando así una atención de calidad y sin riesgos para los niños²⁴.

V. CONCLUSIONES

- La mayor parte de las madres que acuden al C.S. Jesús María muestran un buen nivel de resultados
- Respecto al aspecto humano, las madres están muy satisfechas con el nivel de atención que reciben de las enfermeras
- Sobre la segunda dimensión oportuna, los resultados fueron positivos en el cuidado que brinda el profesional
- Con relación a la dimensión continua, hay una diferencia entre las otras dimensiones, mostrando un resultado de nivel medio
- Sobre la última dimensión, seguridad, nos brinda un resultado de satisfacción moderada ofrecida por las enfermeras en el servicio de CRED

VI. RECOMENDACIONES

- A la jefa encarga del servicio de CRED, implementar proyectos de mejora continúa teniendo en cuenta los resultados mostrados en la investigación, sobre todo enfatizando las dimensiones continua y segura que dieron como resultado un nivel de satisfacción media
- Implementar encuestas de satisfacción mensualmente, para tener una idea sobre cómo se está manejando esta variable
- Adaptar un sistema más factible en la gestión de organización en el servicio de CRED, que no afecte a las dimensiones que se encuentran en satisfacción de niveles altos como son las dimensiones humana y oportuna
- Se recomienda a la comunidad científica realizar otras investigaciones sobre causas de la satisfacción de las madres

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. BSIF [Internet]. 2020 [citado 3 de marzo de 2023]; 1(2): 1-9. Disponible de: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
2. Cifuentes J, Manrique F, Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Scielo [internet]. 2014; 32(2): 217-227. Disponible de: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
3. Organización mundial de la salud. Crecimiento infantil [Internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado 27 de diciembre de 2022]. 1 página. Disponible de: https://www.who.int/es/health-topics/child-growth#tab=tab_1
4. Organización mundial de la salud. Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: OMS; 2022 [citado 27 de diciembre de 2022]. 1 página. Disponible de: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_2
5. Silda Boton. Satisfacción del Usuario de la atención que recibe del personal de Enfermería en el Centro de Atención permanente Cap de Cunén, Quiché, Guatemala.2018 [Tesis Licenciatura en Internet]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Facultad De Ciencias De La Salud; 2018 [citado 7 de febrero de 2023]. 47p. Disponible de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>

6. Instituto nacional de estadística e informática. Encuesta demográfica y de salud familiar [Internet]. Perú: INEI; 2022 [citado 2 de enero de 2023]. Series de informes técnicos 54. Disponible de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4570183/Resumen%3A%20Per%C3%BA.%20Encuesta%20Demogr%C3%A1fica%20y%20de%20Salud%20Familiar%20-%20ENDES%202022.pdf?v=1684342928>

7. Lucero Moreno, Dany Huamán. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla. 2018 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018 [citado 9 de enero de 2023]. 80p. Disponible de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2087/TITULO%20%20Lucero%20Rosario%20Moreno%20Toribio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Joel Alvarado, Raquel Bustios. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac. 2019 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2019 [citado 9 de enero de 2023]. 47p. Disponible de: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfac>

cion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Lizbeht Ccahua. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto De Salud Huarcocondo – Cusco. 2019 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias de la Salud; 2019 [citado 9 de enero de 2023]. 84p. Disponible de: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Camino Sanchez M, percepción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia acerca de la calidad del cuidado enfermero en su dimensión humana. Hospital “Víctor Ramos Guardia”2015 [internet]. [trabajo académico de segunda especialidad en Internet]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2015. 34p.v. Disponible de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/28/1/magaly%20nancy%20camino%20sanchez%20%20%20cuidado%20enfermero%20en%20su%20dimension%20humana.pdf%20%20cuidado%20enfermero%20en%20su%20dimension%20humana.pdf>
11. Zamora G, Morales I. Atención de enfermería al paciente oportuna, segura, humana y continua [internet] C.C.S.S. 2022 [citado 17 de abril de 2023]; 13(1): 29-33. Disponible de: <https://revista.enfermeria.cr/wp-content/uploads/2021/03/Atencion-de-enfermeria-al-paciente-oportuna-segura-humana-y-continua.pdf>

12. Sayuri M, Neil S, Falleiros D. Estrategias de enfermeros para la vigilancia a la salud del niño. Rev. Latino-Am Enfermagen. [Internet]. 2018 [Citado 17 de abril de 2023]; 26(3): 1-8. Disponible de: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/tdXNWXJqw3SM7jZdfmvkqvr/?format=pdf&lang=es>
13. Connect: Factores que influyen en la seguridad del paciente [Internet]. España: Elsevier; c2019 [Citado 17 de abril de 2023]. Disponible de: <https://www.elsevier.com/es-es/connect/edu-factores-que-influyen-en-la-seguridad-del-paciente>
14. Hernandez M, Hrnandez A, Nava G, Perez M, Hernandez G, Matus R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfern.univ [internet]. 2012; [Citado 17 de abril de 2023] 9(1): 1665-7063. Disponible de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166-70632012000100002
15. Centro para el control y la prevención de enfermedades [Internet]. EE.UU: CDC; c2021 [citado 27 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/childdevelopment/facts.html>
16. Historia de la enfermería. Jane Watson [Internet]. RSS; 2013 [citado 17 de abril de 2023]. 1 página. Disponible de: <https://historia-de-enfermeria8.webnode.mx/personajes-importantes-de-la-enfermeria2/jean-watson/>

17. Llanos Tantalean M. Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad de atención de enfermería - programa de crecimiento y desarrollo. Hospital General Jaén [tesis de Maestría en Internet]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Posgrado; 2021. 51 p. Disponible de: Disponible de: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5162/1/TM_LlanosTantalean Maria.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5162/1/TM_LlanosTantalean%20Maria.pdf)
18. Yazmin Londoño, Yerrinson Rodríguez, Dally Sánchez. Nivel de satisfacción de los padres y/o cuidadores de los niños menores de 5 años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una Ips de primer nivel del Municipio de Filandia. 2018 [Tesis licenciatura en Internet]. Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina, Facultad de Ciencias de la Salud, Centro De Posgrados Especialización En Auditoría En Servicios De Salud Pereira, Risaralda; 2019 [citado 9 de enero de 2023]. 58p. Disponible de: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2154/Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20padres%20y%20o%20cuidadores%20de%20los%20ni%C3%B1os%20menores%20de%205%20a%C3%B1os.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Blog: Licenciado en enfermería funciones [Internet]. México: Yosoyenfermeriablog.com; C2023 [Citado 17 De Abril De 2023]. Disponible de: <https://yoamoenfermeriablog.com/2018/03/24/licenciado-enfermeria-funciones/>

20. Edgar Garcia. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima.2019 [Tesis licenciatura en Internet]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2021 [citado 9 de enero de 2023]. 70p. Disponible de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia%20pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Del toro M, Barrios Z, Borré Y, Creencia y prácticas culturales de madres adolescentes en el cuidado de sus hijos menores de 5 años. Scielo [internet]. 2022; 21 (67): 1695-6141. Disponible de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412022000300221&script=sci_arttext&tlng=pt
22. Wixsite.com [internet]. México: Procesoenfermero20; c2018. Paquete garantizado para niños menores de 5 años; 04 abril 2018 [citado 27 de abril de 2023]; [7 pantallas]. Disponible de: <https://procesoenfermero20.wixsite.com/website-1/nuestros-servicios-1>
23. Santarder S, Leyton B. Norma técnica para la supervisión de salud integral de niños y niñas de 0 a 9 años [Internet]. 2ª ed. Vol. 3. Chile: Ministerio de salud; 2021 [Citado 18 de abril de 2023]. 196 p. Disponible de: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/12/Cap%C3%ADtulo-3.pdf>
24. Fundación Baltazar y Nicolás [Internet]. Perú: FBN; c2021 [citado 4 de enero de 2023]. Disponible en: <https://misprimerostres.org/etapas-del-bebe/>

VII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO

Instrucciones

A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Siempre (S) A veces (Av) Nunca (N) Datos Generales

De la Madre

Edad: _____ Lugar de Procedencia: _____

Grado de Instrucción: _____ Frecuencia con la que asiste a CRED: _
_____ Del Niño(a)

Edad: _____ Fecha de Nacimiento: _____

	Enunciados	Respuesta		
		S	Av	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso, Talla y perímetro cefálico			
7	La Enfermera realizó la evaluación física.			

8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La Enfermera le sonríe y le habla al niño.			
11	La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

ANEXO 2: JUICIO DE EXPERTOS

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD JESUS MARIA

INDICACIONES: Después de analizar la operacionalización de variables y los ítems del instrumento, determine si este reúne los indicadores y evalúe de acuerdo a la valoración siguiente:

Muy bueno (81%-100%)	Bueno (61%-80%)	Regular (41%-60)	Malo (21%-40%)	Muy malo (1%-20%)
-------------------------	--------------------	---------------------	-------------------	----------------------

Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	Consistencia	Preguntas con correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman un todo.		X			
2	Pertenencia	Preguntas convenientes y oportunas		X			
3	Validez	Preguntas correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor		X			
4	Organización	Preguntas estructuradas con orden y de acuerdo a indicadores propuestos.		X			
5	Claridad	Preguntas redactas con expresiones que el encuestado entiende		X			
6	Precisión	Preguntas con exactitud y determinación		X			
7	Control	Seguimiento con preguntas cuidadosas para hacer comprobación		X			

Nombres y Apellidos:	DNI	41201987
Williams Jesús Gomez Ore	Correo:	williamsgomezore@gmail.com
Grado académico: Maestro	Teléfono:	940716167



Firma

Lima, 07 de septiembre del 2023

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD JESUS MARIA

INDICACIONES: Después de analizar la operacionalización de variables y los ítems del instrumento, determine si este reúne los indicadores y evalúe de acuerdo a la valoración siguiente:

Muy bueno (81%-100%)	Bueno (61%-80%)	Regular (41%-60%)	Malo (21%-40%)	Muy malo (1%-20%)
-------------------------	--------------------	----------------------	-------------------	----------------------

Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	Consistencia	Preguntas con correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman un todo.		X			
2	Pertenencia	Preguntas convenientes y oportunas		X			
3	Validez	Preguntas correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor		X			
4	Organización	Preguntas estructuradas con orden y de acuerdo a indicadores propuestos.		X			
5	Claridad	Preguntas redactas con expresiones que el encuestado entiende		X			
6	Precisión	Preguntas con exactitud y determinación		X			
7	Control	Seguimiento con preguntas cuidadosas para hacer comprobación		X			

Nombres y Apellidos:	DNI	46311689
Angelica del Rosario Cruz Jiménez	Correo:	angelita90.ac@gmail.com
Grado académico: Maestro	Teléfono:	957 324 886





Firma

Lima, 07 de septiembre del 2023

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL SERVICIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD JESUS MARIA

INDICACIONES: Después de analizar la operacionalización de variables y los ítems del instrumento, determine si este reúne los indicadores y evalúe de acuerdo a la valoración siguiente:

Muy bueno (81%-100%)	Bueno (61%-80%)	Regular (41%-60)	Malo (21%-40%)	Muy malo (1%-20%)
-------------------------	--------------------	---------------------	-------------------	----------------------

Coloque un aspa (x) en el casillero correspondiente



N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	Consistencia	Preguntas con correspondencia y relación adecuada de todas las partes que forman un todo.		X			
2	Pertenencia	Preguntas convenientes y oportunas		X			
3	Validez	Preguntas correctas y eficaces y se ajusta a la ley valor		X			
4	Organización	Preguntas estructuradas con orden y de acuerdo a indicadores propuestos.		X			
5	Claridad	Preguntas redactas con expresiones que el encuestado entiende		X			
6	Precisión	Preguntas con exactitud y determinación		X			
7	Control	Seguimiento con preguntas cuidadosas para hacer comprobación		X			

Nombres y Apellidos:	DNI	44041131
Milagros Mercedes Curahua Medrano	Correo:	Mylin17 mmc@hotmail.com
Grado académico: Maestro	Teléfono:	990126482



Firma

Lima, 07 de septiembre del 2023

ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Ítems	N ° de Juez							P
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0.008
2	1	1	1	1	1	1	1	0.008
3	1	1	1	1	1	1	1	0.008
4	1	1	1	1	1	1	1	0.008
5	1	1	1	0	0	0	1	0.5 (*)
6	1	1	1	1	1	1	1	0.008
7	1	1	1	1	1	1	0	0.062(*)

(*) En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Si $P < 0.05$ la concordancia es significativa.

Favorable = 1

(si)

Desfavorable

= 0 (no)

ANEXO 3: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de Satisfacción de La atención de Enfermería en Madres de Niños Menores de 5 años en el servicio de CRED	Es la impresión de las madres con respecto a la atención de la enfermera en el servicio de CRED si cumple o no sus expectativas para su hijo menor de 5 años	Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • cordialidad • Información • Amabilidad 	Ordinal
		Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> • Control peso y talla • Realizar examen físico • Informe de evolución del niño • Realizar el desarrollo psicomotriz 	Ordinal
		Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Interés • Control • Tiempo 	Ordinal
		Segura	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Ambientación • Limpieza • Orden • Privacidad • Confianza 	Ordinal

ANEXO 4: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ EL INSTRUMENTO

