

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES
USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y
DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: POLÍTICAS DE SALUD,
SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS PARA OPTAR GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA:

AVELINO MENDOZA SORAYA INGRID

ASESORA:

DRA. ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA

HUÁNUCO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A DIOS, por darme las fuerzas en los momentos difíciles y permitirme materializar mis anhelos, mis triunfos.

A mis padres Diana y Alfredo, que, a pesar de la distancia, con su amor me motivaron día a día a dar lo mejor de mí, a favor de las personas más vulnerables.

A mi abuela Teobalda y mi tía Yeny que son mi fortaleza, mi mayor motivación, y brindarme su apoyo, por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Finalmente quiero dedicar a mis docentes y asesor de tesis, quienes me brindaron su apoyo constante para poder concluir esta etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar gratitud a Dios quien con su bendición llena siempre mi vida,

A mi familia, que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Medrano”, por ser mí casa de estudios y haberme permitido obtener mi tan ansiado título.

De igual manera a cada uno de mis estimados maestros, por transmitirme los conocimientos necesarios y guiaron para el desarrollo del presente estudio y hoy estar aquí.

A mi asesor de tesis por su dedicación y paciencia, ha sido mi mano derecha y mi guía en la elaboración del presente trabajo.

A cada una de las madres usuarias, que me brindaron su tiempo, su cariño, para la consecución en cada una de las actividades realizadas.

Actualmente tengo el agrado de pertenecer a esta prestigiosa casa de estudios que me esta brinda todos los instrumentos para continuar con mi desarrollo profesional y pronto si así Dios lo permita obtener el grado de magister.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar la atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023. De acuerdo a la **metodología** el estudio fue de nivel analítico relacional, de enfoque cuantitativo de tipo observacional, no experimental, prospectivo y transversal. La muestra lo conformaron 117 madres de niños menores de 3 años que acuden a su Control CRED del Centro de Salud Perú Corea. Se realizó el análisis descriptivo e inferencial utilizando el estadígrafo Chi Cuadrado. Se emplearon cuestionarios para describir las características generales, la atención integral y la satisfacción. **Resultados.** el 53.8%(63) de madres afirmaban que la atención integral fue buena y se encontraban satisfechos, el 32.5%(38) afirmaron que la atención integral fue regular y estaban poco satisfechos; al contrastar las variables se halló relación significativa demostrando que si la enfermera realiza una buena entrevista clínica, anamnesis completa, examen físico y servicios complementarios, mayor es la satisfacción del usuario sobre la atención integral recibida, al realizar la relación entre la atención integral y la satisfacción se obtuvo un valor $X^2=64.174$ y $p = 0.000$; demostrando que existe relación significativa; así mismo se halló relación entre la entrevista clínica, anamnesis completa, examen físico y servicios complementarios con la satisfacción ($X^2=49.879$, $X^2=24.729$, $X^2=43.657$, $X^2=43.657$ y $p=0.000$ respectivamente) **Conclusión.** La atención integral está relacionado significativamente con el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.

Palabras clave: Atención, Consultorio, Desarrollo, Enfermería, Satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the comprehensive care and level of satisfaction of mothers who use the growth and development clinic in a Health Center in Huánuco, 2023. According to the methodology, the study was of a relational analytical level, with a quantitative approach. observational, non-experimental, prospective and transversal. The sample was made up of 117 mothers of children under 3 years of age who attend their CRED Control at the Peru Korea Health Center. Descriptive and inferential analysis was carried out using the Chi Square statistician. Questionnaires were used to describe general characteristics, comprehensive care, and satisfaction. Results. 53.8%(63) of mothers stated that the comprehensive care was good and they were satisfied, 32.5%(38) stated that the comprehensive care was average and they were not very satisfied; When contrasting the variables, a significant relationship was found, demonstrating that if the nurse carries out a good clinical interview, complete anamnesis, physical examination and complementary services, the greater the user's satisfaction with the comprehensive care received, when making the relationship between comprehensive care and satisfaction, a value $X^2=64.174$ and $p = 0.000$ was obtained; demonstrating that there is a significant relationship; Likewise, a relationship was found between the clinical interview, complete history, physical examination and complementary services with satisfaction ($X^2=49.879$, $X^2=24.729$, $X^2=43.657$, $X^2=43.657$ and $p=0.000$ respectively) Conclusion. Comprehensive care is significantly related to the level of satisfaction of mothers with the CRED service in a Health Center in Huánuco, 2023.

Keywords: *Care, Office, Development, Nursing, Satisfaction.*

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Fundamentación del problema	15
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3. Viabilidad de la investigación	19
1.4. Formulación del problema	20
1.4.1. Problema general	20
1.4.2. Problemas Específicos	20
1.5. Formulación de objetivos	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	22
2.1. Formulación de las hipótesis	22
2.1.1. Hipótesis General	22
2.1.2. Hipótesis Específicas	22

2.2.	Operacionalización de variables	24
2.3.	Definición operacional de las variables	26
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....		28
3.1.	Antecedentes de investigación	28
3.2.	Bases teóricas	37
3.3.	Bases conceptuales.....	39
CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		48
4.1.	Ámbito.....	48
4.2.	Tipo y nivel de investigación	48
4.3.	Población y muestra	49
4.3.1.	Descripción de la población.....	49
4.3.2.	Muestra y método de muestro.....	49
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	51
4.4.	Diseño de investigación	51
4.5.	Técnicas e instrumentos	52
4.5.1.	Técnicas	52
4.5.2.	Instrumentos.....	52
4.5.2.1.	Validación de los instrumentos para la recolección de datos	53
4.5.2.2.	Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos.....	55
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	55
4.7.	Aspectos éticos.....	57

CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	59
5.1. Análisis descriptivo.....	59
5.2. Análisis inferencial	75
5.3. Discusión de resultados	81
5.4. Aporte científico de la investigación	84
CONCLUSIONES	85
SUGERENCIAS.....	87
REFERENCIAS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Edad de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	59
Tabla 2.	Procedencia de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	60
Tabla 3.	Grado de instrucción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	61
Tabla 4.	Estado Civil de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	62
Tabla 5.	Genero de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	63
Tabla 6.	Edad de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	64
Tabla 7.	Entrevista clínica en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	65
Tabla 8.	Anamnesis completa en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	66
Tabla 9.	Examen físico en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	67
Tabla 10.	Servicios complementarios en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	68
Tabla 11.	Atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	69
Tabla 12.	Satisfacción en la dimensión humana en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	70

Tabla 13. Satisfacción en la dimensión oportuna en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	71
Tabla 14. Satisfacción en la dimensión continua en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	72
Tabla 15. Satisfacción en la dimensión segura en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	73
Tabla 16. Satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	74
Tabla 17. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en las variables, atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.	75
Tabla 18. Entrevista clínica y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	76
Tabla 19. Anamnesis completa y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	77
Tabla 20. Examen físico y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.	78
Tabla 21. Servicios complementarios y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	79
Tabla 22. Atención integral y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	59
Figura 2. Procedencia de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	60
Figura 3. Grado de instrucción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	61
Figura 4. Estado civil de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	62
Figura 5. Genero de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	63
Figura 6. Edad de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	64
Figura 7. Entrevista clínica en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	65
Figura 8. Anamnesis completa en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	66
Figura 9. Examen físico en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	67
Figura 10. Servicios complementarios en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	68
Figura 11. Atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	69
Figura 12. Satisfacción en la dimensión humana en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.....	70

Figura 13. Satisfacción en la dimensión oportuna en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.	71
Figura 14. Satisfacción en la dimensión continua en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	72
Figura 15. Satisfacción en la dimensión segura en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	73
Figura 16. Satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023	74

INTRODUCCIÓN

Para proteger a los niños y niñas de enfermedades, detectar tempranamente cualquier riesgo en su salud, así como brindar a los padres o cuidadores consejería en lactancia, alimentación complementaria y otros temas de crianza, es necesario que asistan a sus Controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED), también conocidos como “controles del niño sano”. Los controles CRED se realizan en todos los establecimientos de salud del primer nivel, públicos y privados, y en algunos hospitales. Ten en cuenta que el acceso a la salud es un derecho, y es deber de los padres y cuidadores llevar a sus niños a los controles (1).

Dentro del accionar de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo tenemos a la prevención y promoción, actividades que tiene que ser medidas y potencializadas a los niños, sin embargo, esto cuenta con la educación sanitaria a la madre contando con el factor sociocultural por el cual es necesario que este se realice de la mejor manera para garantizar dicha confianza y seguimiento por parte del rol familiar y profesional que cumple en la orientación y seguimiento del niño. Es necesario una atención integral en salud para mejorar la satisfacción de las madres usuarias de los servicios en salud y así evitar las consecuencias del abandono del programa de CRED o su deserción (2).

En el estudio busca hallar la relación entre la atención integral y la satisfacción de las madres. Para una mejor comprensión del estudio este se divide en capítulos las cuales se detallan a continuación

En el primer capítulo se fundamenta el problema de investigación, asimismo encontramos la formulación del problema de investigación generales y específicas, formulación de objetivos generales y específicos, la justificación de la investigación, limitaciones del estudio, formulación hipótesis generales y específicos, las variables de la investigación, las definiciones de términos operacionales y la operacionalización de las variables.

En el segundo Capítulo se expone el marco teórico donde se presentan los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, las bases teóricas que nutren nuestra investigación y las bases conceptuales explicadas cuidadosamente enmarcadas al estudio que fueron usados para el desarrollo del estudio.

En el tercer capítulo se expone el marco metodológico: donde se encuentra el ámbito del estudio, la población y la muestra, el nivel y tipo de estudio, el diseño de investigación utilizado, asimismo se encuentran las técnicas e instrumentos, la validación y confiabilidad del instrumento, se detalla también los procedimientos y la tabulación.

En el cuarto capítulo se detallan los resultados del estudio de tesis teniendo en cuenta el análisis descriptivo, análisis inferencial y contrastación de hipótesis, discusión de resultados y aporte de la investigación.

En el quinto capítulo, se expone las conclusiones del estudio las recomendaciones de la investigación y la bibliografía utilizada finalmente se adjuntan los anexos utilizados durante todo el proceso de investigación.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

La satisfacción del usuario según la Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere al grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal (3).

A nivel internacional un estudio desarrollado en Colombia por Rios AM, y Barreto, G. evidencio que, la proporción de satisfacción de los usuarios en el sistema de salud fue del 71%, la evaluación de percepción dio rangos de satisfacción donde el 15% dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida. El 85% de los pacientes refirió sentir insatisfacción debido principalmente al trato del personal al tiempo de espera y otros factores (4). En México un estudio desarrollado por Vázquez E, et al. menciona que la satisfacción con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, con el tiempo de espera 49%. La satisfacción global percibida con la atención integral es mayor del 60% (5).

A nivel nacional en la ciudad de Chiclayo un estudio desarrollado por Ticona I., señalo que, el 82.0% de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo se encuentra satisfecho y solo el 18% de las madres usuarios se encuentran insatisfechos, este elevado valor de satisfacción de las usuarias indica una buena calidad de atención del personal de enfermería, así mismo de todas dimensiones analizadas la empatía logra el grado de satisfacción más alto con un 86.5% manifestando que el profesional de enfermería lo escucha atentamente y lo trata con amabilidad, respeto y paciencia; el porcentaje más bajo de satisfacción corresponde a aspectos tangibles con un 77% relacionados con equipos y materiales necesarios para su atención (6). En lima otro estudio desarrollado por, Angulo, FM. Señala que el nivel de satisfacción de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en su dimensión humana fue medianamente satisfecho en el 96,7%; de igual manera en su dimensión técnico-científico 86,7% y dimensión entorno 96,7%.

El nivel de satisfacción global de las usuarias, respecto a la calidad de la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo fue medianamente satisfecho en el 96,7% (7). De otro lado Reque LL, señala que, el 97.2% de los encuestados se sienten insatisfechos, el 7% manifiesta que se sienten satisfechos y 2.1% señala estar medianamente satisfecho con la satisfacción de las madres (8).

En Huánuco, Briceño ML. Refiere en canto a la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media; en la dimensión atención segura, 57.1% tuvieron satisfacción media; en la dimensión atención oportuna, 60.0% presentaron satisfacción media; y finalmente, en la dimensión atención continua, 58.9% de encuestadas tuvieron satisfacción media (9). De otro lado, Meza AZ, en su investigación señala que un 45,7% de ellas manifestaron tener un nivel de satisfacción regular sobre la calidad de atención recibida, así mismo un 31,4% manifestaron tener un nivel de satisfacción buena y un 22,9% de las usuarias manifestaron tener una mala satisfacción acerca de la calidad de atención recibida (19).

La satisfacción de la madre es el sentimiento de bienestar que es cubierto cuando se cumple sus expectativas, con la atención brindada hacia su niño por parte de la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), regresará con mejor motivación para sus demás controles; cada control, tiene mucha importancia en el seguimiento crecimiento y desarrollo de los niños siendo su impacto vital porque de ello dependerá su desarrollo neurológico y otros, que tendrán implicancia en su desarrollo físico, cognitivo, emocional y social. Un niño menor de 5 años requiere de 31 controles con mayor frecuencia es en el primer año de vida. Durante el control, recibirá también consejería sobre estimulación temprana de sus conductas en cada etapa, que contribuirán a su desarrollo intelectual, social, físico y emocional (10).

De otro lado el concepto de atención integral en los términos de la OMS/OPS implica que la cartera de servicios disponibles debe ser suficiente para responder a las necesidades de salud de la población, incluyendo la promoción, prevención, diagnóstico precoz, atención curativa, rehabilitadora y paliativa, y apoyo para el autocuidado. La integralidad es una función de todo el sistema de salud e incluye la

prevención, la atención primaria, secundaria, terciaria y paliativa (11). Por ello se afirma que la atención integral es el conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer las necesidades esenciales para preservar la vida y aquellas relacionadas con el desarrollo y aprendizaje humano, acorde con sus características, necesidades e intereses (12). La atención integral en salud se dimensiona en entrevista clínica, anamnesis completa, examen físico y servicios complementarios.

El Ministerio de Salud (MINSA), desde años atrás viene trabajando para que la población tenga una mejor atención de salud y esta sea de calidad; aun así, la baja prestación de los servicios de salud sigue siendo un obstáculo para enfrentar con éxito la problemática sanitaria, ha propuesto ejecutar un sistema de gestión de la calidad en Salud, ya que en los últimos años en el sector salud al brindar sus servicios no ha tenido un desarrollo favorable a pesar de sus esfuerzos para mejorar la problemática, no han alcanzado mejorar la situación de los servicios otorgados a los usuarios (13).

La atención ofrecida por el profesional de Enfermería en los consultorios de Crecimiento y Desarrollo (CRED), esencialmente se orienta a proporcionar atención integral hacia los niños y a cumplir con las expectativas que tienen las madres sobre la atención recibida; lo que contribuirá con el fortalecimiento de las capacidades físicas, sociales, emocionales, cognitivas, comunicativas, etc. del infante (14). El objetivo del control de CRED es apoyar el crecimiento y desarrollo de todos los niños desde el nacimiento hasta los Cinco años y, al mismo tiempo, mejorar su salud y nutrición. Esto se hace identificando los posibles daños o cambios en la salud del menor y tomando las medidas apropiadas para garantizar su atención eficaz. Dentro del servicio CRED, la actividad de la enfermera se concentra en el cuidado del niño. Son actividades con el objetivo de analizar oportunamente los factores de riesgo, ejecutando oportunamente medidas preventivas, incentivar prácticas adecuadas de cuidado a la niña y al niño (15).

En la actualidad el profesional de enfermería tiene múltiples funciones, que hace que no pueda cumplir con la realización de una atención integral en salud al no poder atender la mayor cantidad de niños para cumplir metas o indicadores. Dejando de lado la priorización a la CRED, que puede traer consecuencias a futuro, como la deserción a los controles, la no detección temprana de alguna patología.

De tal forma, la ineficaz prestación de servicios es evidencia de niños sin controles de CRED, anemia, rendimiento académico bajo. Es por lo que, la atención integral es muy importante para brindar una atención oportuna, segura, adecuada, con profesionales capacitados e infraestructura idónea y así evitar la deserción de las madres a traer a sus niños al control CRED (16).

Todas las situaciones planteadas anteriormente no son ajenas a la localidad especialmente en el Centro de Salud Perú Corea, donde en mi labor como licenciada en enfermería pude apreciar que las progenitoras van al consultorio de CRED y refieren que en varias oportunidades la enfermera demora no atiende en forma oportuna y no comunica ni resuelve las dudas sobre el proceso de atención integral, no realiza un buen examen físico a veces ni los realiza, otras por la aglomeración de pacientes muchas veces no pasan a los servicios complementarios, de otro lado no realizan una buena entrevista ni una completa anamnesis, aunado el problema de falta de infraestructura, señalización y la mala capacidad de respuesta lo que genera la insatisfacción de las madres de niños que se atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Por todo lo expuesto anteriormente se vio necesario desarrollar dicho estudio la cual tuvo como objetivo general el, determinar la relación entre la atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Justificación Teórica

La atención integral sabemos que es un enfoque donde se atiende las necesidades del niño (a), su familia y a la comunidad brindando servicios de promoción de salud y prevención de las enfermedades y así logrando la satisfacción del usuario y así mejorar de forma progresiva promoviendo servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos para el centro de salud, respetando su interculturalidad y género. Trabajando en equipo con los diferentes servicios.

Justificación Práctica

Con el estudio se logra el compromiso de las madres usuarias s puedan traer a sus niños a todos sus controles para poder vigilar el adecuado crecimiento del niño (a), para detección precoz y oportuna de algunas alteraciones o trastornos y presencia de enfermedades brindándole atención integral para así lograr la satisfacción de la madre y niño(a). Así implementando estrategias para el crecimiento y desarrollo adecuado del niño (a) atendido.

Justificación Metodológica

La elaboración de este estudio de investigación contribuye las herramientas que fueron utilizadas para la recolección los datos y trabajo de campo que serán usados posteriormente en otros estudios donde se manejen las mismas variables.

Importancia de la investigación

La investigación es de gran importancia por permitió evaluar los componentes de la atención integral donde se evidenció que se requiere mejoras para lograr mayores niveles de satisfacción en los usuarios; así mismo dio a conocer que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos; el cual da cabida para realizar estudios en otros servicios a fin de evaluar de manera general a los usuarios y con ello seguir implementando planes de mejora respecto a la calidad de servicio.

1.3. Viabilidad de la investigación

El proyecto de investigación fue viable porque es de gran interés pues sirve para la mejora de la institución, el área de CRED, donde se aplicó el estudio ya que es de gran interés los resultados obtenidos y para generar estrategias de mejora para el Centro de Salud. La elaboración del estudio fue factible porque se contó con información bibliográfica, apoyo logístico y económico que fue asumido por la investigadora.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023?

1.4.2. Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre la entrevista clínica y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?

OE2: ¿Cuál es la relación entre la anamnesis completa y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?

OE3: ¿Cuál es la relación entre examen físico y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?

OE4: ¿Cuál es la entre los servicios complementarios y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- OE1: Analizar la relación entre la entrevista clínica y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.
- OE2: Describir la relación entre la anamnesis completa y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.
- OE3: Explicar la relación entre el examen físico y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.
- OE4: Contrastar la relación entre los servicios complementarios y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

Hi: La atención integral está relacionado significativamente con el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.

H0: La atención integral no está relacionado significativamente con el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.

2.1.2. Hipótesis Específicas

Hi1: La entrevista clínica está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.

H01: La entrevista clínica no está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.

Hi2: La anamnesis completa está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco

H02: La anamnesis completa y La entrevista clínica no está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco

Hi3: El examen físico está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del

consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.

H03: El examen físico no está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.

Hi4: Los servicios complementarios están relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.

H04: Los servicios complementarios no están relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor final	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Atención integral	Entrevista clínica	Ambiente limpio y ordenado. Historia clínica. Medida de bioseguridad. Capacidad para solucionar problemas.	7-16 = Deficiente 17-26 = Regular 27-35 = Buena	Ordinal
	Anamnesis completa	Peso, talla y perímetro cefálico y torácico Antecedentes, condiciones de vida y situación familiar.	6-14 = Deficiente 15-22 = Regular 23-30 = Buena	Ordinal
	Examen físico	Signos de alarma Anamnesis Diagnóstico del desarrollo	3-6 = Deficiente 7-11 = Regular 12-15 = Buena	Ordinal
	Servicios complementarios	Admisión Medicina general Psicología Laboratorio. Odontología	6-14 = Deficiente 15-22 = Regular 23-30 = Buena	Ordinal
VARIABLE DEPENDIENTE				
Satisfacción del usuario	Dimensión Humano	Cortesía, sensibilidad, credibilidad, comunicación, competencia y seguridad.	9-21 = Insatisfecho 22-34= Poco satisfecho 35-45=Satisfecho	Ordinal
	Dimensión Oportuna	Examen físico y desarrollo psicomotor Información del niño(a) Brindar orientación a la madre	9-21 = Insatisfecho 22-34= Poco satisfecho 35-45=Satisfecho	Ordinal

	Dimensión Continua	Cupo de la cita Pendiente de la asistencia Brinda consejería	5-11 = Insatisfecho 12-18= Poco satisfecho 19-25=Satisfecho	Ordinal
	Dimensión segura	Consultorio limpio y ordenado Respeto al paciente	8-18 = Insatisfecho 19-29= Poco satisfecho 30-40=Satisfecho	Ordinal
VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN				
Características generales	Características sociodemográficas	Genero	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
		Edad	Años cumplidos	De razón
		Estado civil	Soltera/o Casada/o Conviviente Divorciada/o	Politómica
		Genero	Niño(a)	Dicotómica

2.3. Definición operacional de las variables

Atención integral

Es el resultado de una adecuada atención al paciente, busca alcanzar ciertas metas: hacer lo correcto, ser eficiente, eficaz, oportuno, competente, profesional, responsable, personalizado, con valores humanizados y buen trato, adecuando el servicio a lo que espera el usuario

Satisfacción del usuario

Se refiere a la satisfacción del usuario (en función de sus intereses) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio

Entrevista clínica

Es la recolección de datos que se basa en la comunicación verbal establecida entre 2 o más personas.

Anamnesis completa

Es un procedimiento que se basa en recoger datos del paciente y identificar el motivo de la consulta

Examen físico

Es un examen que nos permite la exploración física con la finalidad determinar si tiene o no algún problema físico.

Servicios complementarios

Es la cartera de servicios que ofrece una institución

Dimensión Humano

Relaciones interpersonales entre el proveedor de salud y el paciente en la atención de salud

Dimensión Oportuna

Es un proceso permanente y continuo de interacción y relaciones sociales de atención integral, pertinente y oportuna, que permiten a los niños y las niñas potenciar sus capacidades y desarrollar sus competencias.

Dimensión Continua

Es el conjunto de factores que contribuyen al bienestar del usuario después de completar la atención.

Dimensión segura

Hace referencia la observación de la madre hacia el consultorio de su niña (o) el cual tiene que estar libre de riesgos físicos, psicológicos y sociales.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

Hernández L. et al. (2023), en Cuba realizaron su investigación el cual tuvo como identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. La metodología que utilizaron fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 195 usuarios quienes fueron seleccionados por muestreo aleatorio simple. Recopilaron información empleando el cuestionario SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que los elementos tangibles la media en expectativas fue de 6,19 y en percepciones 6,59 (+0,40), en la dimensión fiabilidad la media en expectativas fue 6,20 y en percepciones 6,59 (+0,39), en capacidad de respuesta la media en expectativas fue 5,85 y en percepciones 5,98 (+0,13), en seguridad la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,63 (+0,37), y en la dimensión empatía la media de expectativas fue 6,21 y en percepciones 6,61 (+0,40). (17)

Rivas L. (2023), en Ecuador desarrolló su estudio el cual tuvo como objetivo evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos en el Centro de salud N°3 de la ciudad de Loja. La metodología que empleó fue cuantitativa de diseño no experimental, con alcance descriptivo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 67 pacientes. Para el recojo de datos empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario (CARE – Q), que contó con una validez interna de 0.88 a 0.97% de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que los usuarios percibieron un nivel de satisfacción medio, en relación a las características sociodemográficas predominantes estuvo el género femenino con el 68,7%, la edad comprendida entre 20 a 64 años con el 88,6%; estado civil casado con 56,7%, el nivel de instrucción fue básica superior con 26,9%, no contaban con seguro en un 65,7% y la actividad que mayoritariamente realizan son quehaceres domésticos con 47%, en cuanto a las dimensiones la mejor calificada fue: mantiene relación de confianza con un nivel de satisfacción alto de 40,3% seguida de accesibilidad con 38,8%. (18)

Acevedo IY, Marcela D. (2021) en Colombia desarrollo su tesis la cual tuvo como objetivo: Determinar la satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia a partir de la teoría de la enfermería en una empresa social del estado de baja complejidad, Cúcuta 2021 bajo la teoría de Kristen Swanson, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo transversal, inexperiencia en el diseño, una muestra probabilística en la que la población de estudio son 177 cuidadores de niños pequeños que asisten a la unidad Campus Puente Barco Leones. Los resultados de la investigación según la relación con la variable Satisfacción de las madres que reciben atención en primera infancia muestran que el 80% tiene un alto nivel de satisfacción, contrario en las dimensiones de satisfacción que dan. que en la dimensión 71.75% tiene un alto nivel de satisfacción y 28.25% tiene un nivel promedio de satisfacción, con el tiempo, observamos que el 10.17% tiene un nivel promedio de satisfacción. En promedio, el 89,83% alto, de las madres tendieron continuamente a mostrar un 58% de satisfacción alta y un 2% de satisfacción moderada, finalmente en la dimensión segura, 32% de satisfacción media y 68% alta. Finalmente concluyo que, a partir de los resultados obtenidos en este estudio, es posible evaluar la percepción del cuidador sobre las actitudes y el trato del enfermero hacia el cuidado brindado; puede determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores con los servicios de atención de la primera infancia., programas para escuelas secundarias y jóvenes (19).

Ayoví LT. (2020) en Ecuador hizo su tesis el cual tuvo como objetivo analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. La metodología que empleó fue cuantitativa, con alcance descriptivo, de análisis-síntesis, deductivo de corte transversal. Como técnica de recolección de datos empleó la encuesta y el de cuestionario que estuvo compuesto por catorce preguntas cerradas y la escala de Likert, el análisis de datos se desarrolló en el sistema estadístico SPSS, y los que fueron presentados a través de gráficos de barras y tablas cruzadas con coeficientes de relación de las variables. La población estuvo conformada por 9.285 pacientes del área de emergencia del hospital Básico de Esmeraldas y la muestra fue de 436 usuarios de ambos sexos, pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que asistieron al área de emergencia. Los resultados evidenciaron que el 58,

03% de los usuarios que acudieron a la atención en el área de emergencia mostraron su satisfacción por la atención brindada, otro grupo que fue el 41,97% mostraron inconformidad con la atención y servicio recibido debido a muchos factores que se presentaron en el área de emergencia. Llegó a la conclusión que existió el cumplimiento de las normas y estándares de calidad para mantener satisfechos a los usuarios que acuden al área de emergencia del hospital, creando la confianza de asistir a la casa de salud y hacer uso del servicio brindado por el personal, medico, administrativo y todos los que conforman esta área (20).

Aguilar AF, Mayorga WR. (2020) en Ecuador, llevo a cabo un estudio la cual tuvo como objetivo: evaluar el nivel de satisfacción de los(as) usuarios con la atención médica recibida en unidades de formación del posgrado de medicina familiar y comunitaria, Cotopaxi. La investigación fue de tipo descriptivo, basada en un diseño transversal de período, El universo de estudio constituye la población de cada una de las unidades de salud, donde se forman los especialistas de medicina familiar y comunitaria, no se encontró un instrumento estandarizado, para medir nivel de satisfacción con la atención médica, por lo que se validó uno propio. Resultados: Edad promedio fue de 48 años, ocho de cada diez pacientes son adultos, tres de cada cuatro fueron femeninos. La principal actividad económica fué la agricultura, predominó etnia mestiza. La satisfacción según género, edad, etnias, escolaridad, ocupación no encontró diferencias estadísticas significativas según Chi cuadrado. La satisfacción en relación, acto médico, proceso de atención y modelo de atención integral en salud, la escala de satisfacción según medidas de tendencia central fue buena a muy buena. Conclusiones: los médicos de las unidades investigadas, presentan variaciones importantes en cuanto atención médica, los porcentajes de satisfacción regular y buena corresponden a los servidores públicos del ministerio, observándose diferencias significativas a favor de los posgradistas de medicina familiar (21).

Parada JA. (2020) en Colombia, llevo a cabo una investigación la cual tuvo como objetivo: Realizar una búsqueda literaria, centrada el cuidado de enfermería como herramienta para percepción satisfactoria de las usuarias en la atención humanizada del trabajo de parto y parto, bajo una revisión narrativa de la literatura. El estudio fue de revisión bibliográfica, teniendo como eje principal, el cuidado ofrecido por enfermería en la atención humanizada del trabajo de parto y parto y como este

influye en la percepción satisfactoria por parte las usuarias. Para ello se realizó una búsqueda en las bases de datos de Science direct, EBSCO, CIBERINDEX y SciELO, en la cual, se analizaron más de 60 artículos de investigación según la pertinencia y el cumplimiento con los criterios de inclusión y exclusión; obteniendo una muestra final de 35 artículos. Resultados: Algunos de los artículos revisados y analizados indican que el cuidado integral y humanizado ofrecido por el Profesional De Enfermería es clave para una vivencia satisfactoria del trabajo de parto y parto. Por otra parte, en otro grupo de artículos, se señala que hace falta fortalecer aspectos claves de la atención brindada por esta disciplina y como estos, ayudan determinan una percepción agradable o no, por parte de las usuarias y su familia. Finalmente en sus conclusiones señala que, es claro que existen diferentes factores que contribuyen con la deshumanización del cuidado de enfermería, por tanto, es una necesidad el poder fortalecer desde la academia la formación de los nuevos profesionales de enfermería, de tal forma que tenga en cuenta el conocimiento científico, el cuidado integral humanizado y la competencia del saber ser (22).

Antecedentes nacionales

Hidalgo G. (2022) en Ucayali desarrollo una investigación la cual tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del centro de salud 9 de octubre-2020. La investigación se desarrolló en el Centro de Salud 9 de octubre; estuvo constituida por 423 madres con niños menores de un año, la muestra fue de 201 madres con niños menores de un año. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados fueron que del 100%, en la dimensión humana el 64.7% satisfacción alta; en la dimensión oportuna el 62.7% satisfacción alta, en la dimensión continua el 65.2% satisfacción alta, en la dimensión segura el 59.2% satisfacción alta, con respecto en la satisfacción total el 78.1% satisfacción alta. Concluyó que el nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de CRED del niño menor de un año, la mayoría es de alta a media (23).

Villanueva C. (2022), llevo a cabo un estudio cuyo objetivo principal era analizar la correlación existente entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención brindada por las enfermeras a las madres que asisten a las consultas de Control de

Crecimiento y Desarrollo de sus hijos. El hospital denominado Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez ubicado en Pomabamba tiene prevista su inauguración en el año 2022. El estudio de investigación adoptó un enfoque cuantitativo de naturaleza descriptiva, correlacional, transversal y no experimental. El estudio lo llevó a cabo con la participación de un total de 120 madres usuarias. La información fue recopilada utilizando dos herramientas de medición diferentes. La mitad de las madres informaron de un nivel medio de satisfacción en los resultados, después se observó una satisfacción alta y un nivel mínimo de satisfacción baja. En relación con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería, se observó que la mitad de las madres evaluaron dicho servicio como de nivel medio, seguido de una proporción alta que lo consideró de calidad superior, y un pequeño porcentaje que lo calificó como deficiente (24).

Caruajulca Y. (2022), realizó un análisis detallado con el objetivo de investigar y evaluar el nivel de satisfacción de las madres en relación a la calidad de los servicios de enfermería proporcionados en la clínica de crecimiento y desarrollo infantil del Centro de Salud Patrona de Chota durante el año 2021. Trató de una investigación que se basó en la recopilación de datos cuantitativos, enfocada en describir características específicas sin llevar a cabo un experimento en un solo periodo de tiempo. El estudio se realizó con un grupo de 121 madres que tenían hijos menores de cinco años. La información fue recopilada mediante el uso de un proceso de recolección de datos que implicó la realización de una encuesta, la cual se llevó a cabo a través de un cuestionario validado por la opinión de especialistas en la materia. Los resultados recopilados revelan la alta calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería, indicando que el 95% de las madres expresaron una satisfacción total en el aspecto humano; el 90,9% manifestó estar completamente satisfecha con la excelencia técnico-científica y el 99,2% reportó una satisfacción total con el ambiente hospitalario. En términos generales, se observó que el 99,2% de las madres expresaron estar completamente satisfechas con la situación. (14)

Gutiérrez S y Sullcahuamán S. (2021), desarrollaron, un estudio cuyo propósito era investigar y establecer el vínculo existente entre la calidad de la atención brindada y el nivel de satisfacción experimentado por las madres de niños menores de 5 años que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico Essalud Abancay

durante el año 2021. Fue un análisis hipotético deductivo que se llevó a cabo con un enfoque básico, y se caracterizó por ser un diseño no experimental. Este estudio se realizó con un corte transversal, con el propósito de explorar las relaciones descriptivas entre las variables en cuestión. Se tomó una muestra de 80 madres cuyos hijos tienen menos de 5 años y que asisten al servicio de seguimiento del crecimiento y desarrollo del policlínico Essalud Abancay. La información fue recopilada utilizando encuestas y observaciones, los datos obtenidos de los cuestionarios fueron transferidos a Excel 2016 y posteriormente procesados en el programa SPSS versión 25. Los resultados muestran que hay una conexión entre la calidad de la atención y la satisfacción, por lo tanto, esta información es útil para reconocer la satisfacción del usuario (25)

Pillco MI. (2021) en Lima, llevo a cabo su tesis la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las prestaciones de servicio y la atención integral de los niños que tienen de 6 a 36 meses pertenecientes al servicio de cuidado diurno del Programa Nacional Cuna Mas desarrollado en la provincia de Abancay durante el año 2020. Tuvo un método descriptivo correlacional con finalidad aplicada y diseño no experimental, la muestra está constituido por 60 usuarios, se aplicó una entrevista y encuesta a través de una lista de cotejo, obteniendo como resultado para la variable prestación de servicios a un 40% de padres usuarios de acuerdo con el servicio no presencial ahora para atención integral se obtuvo que el 50% de los mismos califica alta la cobertura de inmunización presencial, 76,7% si tiene la suplementación de hierro de forma presencial el 16,7% de los niños tienen cobertura de hemoglobina de forma normal cuando la atención es no presencial, concluimos con evidencias estadísticas que afirman que existe relación significativa baja entre la prestación de servicio y la atención integran en niños del Programa Nacional Cuna Mas en la provincia de Abancay, año 2020 (26).

Reque LL. (2020) en Chiclayo, en su investigación el propósito principal fue establecer y evaluar el nivel de satisfacción que las madres tuvieron respecto a la calidad de cuidados brindados por las enfermeras en las instalaciones del consultorio de CRED ubicado en Microred Contumaza. El estudio lo llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. La población de interés estuvo compuesta por un grupo de 225 madres, de las cuales se seleccionaron aleatoriamente 143

participantes para formar la muestra analizada en esta investigación. El estudio mostró que, en términos de satisfacción, un amplio porcentaje de 97.2% de las personas encuestadas revelaron sentir insatisfacción, mientras que un reducido 7% expresó satisfacción y un escaso 2.1% declaró sentirse medianamente satisfecho con la experiencia de las madres. Llego a la conclusión de que, en el consultorio de la Central de Referencia para el Desarrollo (CRED) dentro de la Microred Contumaza, después de encuestar a un grupo de 143 personas, se halló que la gran mayoría, específicamente 139 individuos, expresaron su insatisfacción, mientras que 3 participantes indicaron sentirse medianamente satisfechos y solo una persona reportó estar completamente satisfecha con el servicio. La conclusión a la que se arriba es que la mayoría de las madres expresan su insatisfacción con el servicio que reciben (27).

Antecedentes locales

Bermudez CR. (2023) en Huánuco, realizó un estudio la cual tuvo como objetivo, determinar la relación entre el uso de las TIC'S por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño. Metodología: fueron determinados por dos cuestionarios para medir el uso de las TICs por el personal de salud y la satisfacción de las madres, porque permitió expresar la relación de las dos variables en estudio; el diseño de investigación fue no experimental transversal. Resultados: el nivel de conocimiento sobre las TICs del personal de salud que labora en el área niño, en su mayoría es básico representados por el 63.6%. El 63.7% de las madres que acuden por atención en el área niño tienen estudios secundarios. Al correlacionar ambas variables se ha observado Chi Cuadrado de Pearson 6.045 (correlación significativa) y p valor 0.003, el cual indica que con el valor de $p < 0.005$, por lo que existe correlación entre ambas variables; entonces existe relación del uso de las TICs por el personal de salud y la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño, por ello se acepta la hipótesis de investigación "el uso de las TIC'S por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño y se rechaza la hipótesis nula. Finalmente concluyo que, el uso de las TICs por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño (28).

Nazario H (2021), en Huánuco, ha realizado una investigación cuyo objetivo era medir la satisfacción de las madres con respecto a la atención proporcionada por el personal de enfermería a los bebés recién nacidos en el Centro de Salud de Ambo, Huánuco, durante el año 2019. Fue realizado un estudio observacional que se llevó a cabo en un momento específico para describir una situación particular. Un total de 30 madres usuarias participaron en la muestra. La información fue recopilada a través de la realización de una encuesta detallada y un cuestionario exhaustivo, lo que permitió recabar datos directamente de la fuente. En el Centro de Salud de Ambo, ubicado en Huánuco en el año 2019, se llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción de las madres en cuanto al cuidado ofrecido a sus recién nacidos por parte de los enfermeros es de carácter medio. Se observó que la dimensión del entorno fue la que obtuvo el porcentaje más alto de satisfacción, seguida por la dimensión humana (29).

Briceño ML. (2020) en Huánuco ha desarrollado una tesis cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de Enfermería del Consultorio de Inmunizaciones del Centro de Salud de Ambo. Realizó un estudio descriptivo simple en 175 madres; utilizando una guía de entrevista y una escala de satisfacción con la atención brindada en el consultorio de inmunizaciones en la recolección de los datos. El análisis inferencial lo realizó con la prueba del Chi Cuadrado de comparación de frecuencias para una sola muestra con una significancia estadística $p < 0,05$. En los resultados: En general, 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones, siendo este resultado estadísticamente predominante ($p = 0,000$). En la dimensión atención humana, el 61.1% presentaron satisfacción media ($p = 0,000$); en la dimensión atención segura, 57.1% tuvieron satisfacción media ($p = 0,000$); en la dimensión atención oportuna, 60.0% presentaron satisfacción media ($p = 0,000$); y finalmente, en la dimensión atención continua, 58.9% de encuestadas tuvieron satisfacción media ($p = 0,000$), siendo estos resultados estadísticamente significativos. Finalmente concluyo que, las madres tienen un nivel de satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de inmunizaciones del Centro de Salud Ambo; se acepta la hipótesis alterna en esta investigación (9).

Meza AZ. (2020) en Tingo María, llevo a cabo un estudio cuyo objetivo fue, evaluar la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar en base al nivel de satisfacción de las usuarias en el Hospital de contingencia de Tingo María. El estudio fue observacional, prospectivo, transversal y analítico. Con una muestra de 70 usuarias atendidas en el consultorio de planificación familiar. Resultados: Las usuarias que acudieron para la atención en el consultorio de planificación familiar en el Hospital de Contingencia de Tingo María mostraron una edad media de 22 años \pm 4 años, como una mediana también de 21 años, así como la edad que más se repitió fue la edad de 18 años (moda), la edad mínima de este grupo fue de 18 años y la máxima de 40 años. Finalmente concluyo que, cuando medimos el nivel de satisfacción de las usuarias que acudieron para la atención en el consultorio de planificación familiar en el Hospital de Contingencia de Tingo María se evidenció de forma general es decir tomando los factores humano, técnico y del entorno, donde pudimos evidenciar que un 45,7% de ellas manifestaron tener un nivel de satisfacción regular sobre la calidad de atención recibida, así mismo un 31,4% manifestaron tener un nivel de satisfacción buena y un 22,9% de las usuarias manifestaron tener una mala satisfacción acerca de la calidad de atención recibida (30).

3.2. Bases teóricas

La satisfacción del paciente

La Teoría de la Satisfacción del Paciente es un campo multidimensional que considera diversos factores que afectan la experiencia del paciente en el contexto de la atención médica. Estas teorías proporcionan marcos conceptuales para entender cómo los pacientes evalúan y responden a la atención recibida, lo cual es crucial para mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud (34).

Esta teoría se enfoca en entender qué factores contribuyen a la satisfacción de los pacientes en el contexto de la atención médica. Se exploran aspectos como la calidad de la atención recibida, la comunicación con el personal médico, el entorno físico del centro de salud, entre otros.

Según esta teoría, la satisfacción del paciente está estrechamente relacionada con la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. La calidad percibida abarca aspectos como la competencia técnica de los profesionales de la salud, la eficacia de los tratamientos, la seguridad en la atención, la empatía y el trato humano recibido (31).

Modelo de teórico de Parasuraman, Zeithaml y Berry

Este modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el contexto de servicios en general, también se aplica al ámbito de la salud. Define la satisfacción del paciente como la diferencia entre las expectativas que el paciente tiene respecto al servicio de salud y la percepción de la calidad del servicio que realmente experimenta. Se enfoca en cinco dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (32).

Teoría de la calidad de Donabedian

Esta teoría se apoya en el Modelo de calidad de Donabedian, aunque más centrado en la calidad de la atención en términos de estructura, proceso y resultado, este modelo también influye en la satisfacción del paciente al establecer que una atención de calidad, medida por esos tres componentes, puede influir directamente en la satisfacción percibida por el paciente. (33).

Modelo de atención centrada en el paciente (el modelo Patient Centric)

El Modelo de Atención Centrada en el Paciente (MACP) es una teoría y enfoque que coloca al paciente en el centro del proceso de atención médica. El MACP reconoce al paciente como una persona completa, no solo un conjunto de síntomas o enfermedades. Se enfoca en sus necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales, promoviendo una atención integral que abarque todas estas dimensiones (35).

El enfoque centrado en el paciente como un modelo de relación médico-paciente compuesto por seis dominios: Explorar la experiencia y expectativas del paciente sobre la enfermedad y la dolencia, comprender a la persona en su totalidad, encontrar una base común para el manejo (cooperación o partnership), promoción de la salud, enriquecer la relación médico- paciente y, por último, un uso realista del tiempo (36).

La estrategia del MACP persigue unos objetivos determinados que optimizan la experiencia del paciente con su proveedor de salud, entre ellas tenemos; La participación de todos los implicados -paciente, familia y profesionales- en la enfermedad. Eleva el grado de compromiso en el seguimiento de la misma. El propio paciente debe formar parte activa de las decisiones que toma el profesional sanitario. Optimizar los recursos. Gracias a la participación directa y activa del paciente y su familia en el tratamiento de la enfermedad, los resultados obtenidos serán mejores. Esto tiene relación directa con una menor utilización de recursos sanitarios evitando despilfarros en consultas, urgencias, reingresos. Establecer parámetros objetivos que sirvan para medir el valor real entregado al paciente, a través de la mejora y la optimización de costes. Facilitar la comunicación entre el profesional sanitario y el paciente. Simplificar el seguimiento del tratamiento que tiene que seguir el paciente de una manera muy cómoda, a través de un dispositivo electrónico (37).

3.3. Bases conceptuales

Atención integral

La atención se entiende como la capacidad de concentrar selectivamente la conciencia en un fenómeno de la realidad, la misma que, en el caso de los seres humanos, se halla determinada por la capacidad de control consciente de esta capacidad mediante el control lingüístico; siendo así, cuando hablamos de atención humana, estamos hablando de una forma superior de comportamiento, cualitativamente diferente de la atención como función básica. La atención como proceso psíquico se halla asentada en la interacción que se produce entre elementos de la corteza cerebral y elementos subcorticales; estos entran en actividad mediante una serie de mecanismos particulares que regulan la capacidad de la conciencia de concentrarse en tal o cual fenómeno de la realidad. (38) La atención desempeña un papel central en la memoria episódica (explícita, consciente) porque es necesaria para que se formen trazas de memoria duraderas. (39) La atención nos puede permitir que nos centremos en una parte de la información que nos llega tanto desde el exterior (mediante nuestros órganos de los sentidos), como del interior (las ideas, recuerdos, imágenes, etc. que guardamos en nuestra memoria), para que ésta se procese de manera eficiente. (40)

La atención integral en lo esencial establece las condiciones que permitan satisfacer las necesidades y expectativas del usuario respecto a mantenerse sano o saludable, mejorar su estado de salud actual (en caso de enfermedad), ello mediante el logro de los objetivos nacionales de salud y el fortalecimiento de la eficiencia, efectividad y eficacia de las intervenciones, en un contexto de políticas públicas de fomento y promoción de la salud de las personas y comunidades (educación, vivienda, recreación entre otros). La atención integral se entiende como un bien social, dirigido, a través de la red sanitaria de salud, en conjunto con la acción articulada de la red de prestadores, la comunidad organizada y las organizaciones intersectoriales, los cuales de manera organizada buscan otorgar relevancia a la promoción de estilos de vida saludables y factores protectores, fortaleciendo la responsabilidad de las familias y comunidades para obtener mejores condiciones de salud, e incorporar acciones de promoción y prevención en los centros de atención primaria. (41)

Se entiende como atención integral al cuidado de la salud física y mental, educación integral y desarrollo; atender integralmente, implica generar estrategias de intervención con la participación del equipo multidisciplinario y de servicios donde cada uno, desde sus atribuciones, valora y proporciona el acompañamiento para solventar las situaciones de vulnerabilidad y mantener un ambiente sano. La atención integral entendida como el cuidado de la salud física, mental y emocional, la educación integral y el desarrollo, implica generar estrategias de intervención con la participación del equipo multidisciplinario y de servicios donde cada uno, desde sus atribuciones, valora y proporciona el acompañamiento para solventar las situaciones de vulnerabilidad y mantener un ambiente sano dentro de los diferentes proyectos. (42)

Por atención integral se entiende, el conjunto de acciones coordinadas que pretenden satisfacer tanto las necesidades esenciales para preservar la vida, como aquellas que dicen relación con el desarrollo y aprendizaje humano, acorde a sus características, necesidades e intereses tanto permanentes como variables. (43)

La atención integral para la investigación considero las siguientes dimensiones

Entrevista clínica

La entrevista clínica es un manual de evaluación psicológica especialmente desarrollado en torno al concepto de autoinforme y, dentro de esta estrategia, a la entrevista. Aunque está mucho más centrado en la entrevista terapéutica. En la entrevista clínica el uso del humor es muy beneficioso, pues el hecho de que un paciente sea capaz de utilizar la ironía y los chistes con respecto a la situación que está viviendo o de bromear sobre su problema significa que toma distancia de él, lo que, a veces, puede ser beneficioso. (44) El objetivo de la entrevista clínica es conocer el funcionamiento de la personalidad de un sujeto sus motivaciones, frustraciones y dinámica de personalidad. Puede ser diagnóstica, terapéutica y de asesoría. e. Entrevista laboral. Se aplica para conocer las características de un candidato a un puesto laboral para elegir al más idóneo. Puede ser de selección, ajuste o salida. (45)

La entrevista clínica inicial está diseñada para informarle al paciente acerca del proceso de evaluación, naturaleza de la evaluación y forma en la que se va a realizar el proceso. En esta se obtiene información para el diagnóstico, la intervención y/o rehabilitación o asignación a programas especiales y antecede la aplicación de pruebas neuropsicológicas. Lo más relevante para el clínico es que a partir de esta entrevista, se reúna suficiente información que ayude a desarrollar hipótesis, seleccionar y aplicar pruebas apropiadas, lograr una evaluación válida del niño o adulto y diseñar intervenciones efectivas. (46)

Anamnesis completa

La anamnesis es el proceso de la exploración clínica que se ejecuta mediante el interrogatorio para identificar personalmente al individuo, conocer sus dolencias actuales, obtener una retrospectiva de él y determinar los elementos familiares, ambientales y personales relevantes. Para aprender a interrogar al paciente y obtener una historia clínica adecuada se requiere de una guía organizada y objetiva. Solamente así se puede evitar la elaboración de historias ambiguas, superficiales, desorganizadas, artificiosas y redundantes. Con el fin de contribuir a la realización eficiente e integral de la anamnesis en la práctica clínica diaria, a través de este trabajo se presentan sus aspectos metodológicos más relevantes. (47)

La anamnesis significa recolección, recuerdo. Es la entrevista que se realiza entre el paciente y el médico en la que se desarrolla el relato del enfermo de sus dolencias y el interrogatorio consecuente por parte del facultativo, e incluye el motivo de consulta junto con la explicación detallada de la enfermedad actual, que se completa con una anamnesis por aparatos y sistemas, así como otros datos generales sobre el estado de salud habitual y los antecedentes patológicos que pueda tener (48). Apunta a traer al presente la información registrada en épocas pretéritas, se refiere a la entrevista que con finalidad clínico psicológica se concreta en la parte de la historia clínica de un enfermo que recoge el motivo de ingreso, los antecedentes patológicos personales, familiares, hábitos fisiológicos, y tóxicos siguiendo la lógica de un cronopatograma. La anamnesis médica es el proceso de comunicación

interactiva entre el médico, el paciente, su familia o ambos, con el propósito de identificar y caracterizar los síntomas que expresan la realidad del estado de salud del paciente, para establecer el diagnóstico y la intervención médica. la anamnesis puede definirse como el proceso de comunicación interactiva entre el médico, el paciente, su familia o ambos, con el propósito de identificar y caracterizar desde el punto de vista clínico-psicológico los síntomas que expresan la realidad del estado de salud del paciente, y alcanzar a indagar la información necesaria para establecer el diagnóstico médico y la intervención médica para su solución. (49)

Examen físico

Examen físico es el acto que realiza el médico para identificar la normalidad y los signos de enfermedad presentes en un paciente. Es junto con la Anamnesis la herramienta más importante con la que cuenta el médico para llegar a un diagnóstico o a una aproximación del mismo. Debemos tener en cuenta que un examen físico detallado y completo nos permitirá reconocer tanto la normalidad como alteraciones físicas (signos) que, complementado con lo recabado durante la anamnesis (síntomas), nos ayuden a descartar o reforzar las hipótesis diagnósticas generadas durante el interrogatorio. Además, promueve una mayor confianza en la relación médico-paciente y permite racionalizar la solicitud de métodos complementarios que son cada vez de mayor accesibilidad y precisión, que generan un costo considerable en salud, y tienen sus errores y limitaciones (falsos positivos y negativos). Es importante recordar que el ambiente donde se realiza el examen debe ser con una temperatura agradable, en silencio y con buena luz natural de modo que permita la máxima concentración en el examinador y comodidad en el paciente (50) El examen físico es el principal método para obtener datos objetivos observables y medibles del estado de salud del paciente/usuario. Por lo tanto, el examen físico es esencial para completar la fase de valoración ya que, el profesional de enfermería podrá confirmar los datos subjetivos obtenidos durante la entrevista. (51)

El examen físico comienza cuando se ha terminado la anamnesis. Sin embargo, el médico, con alguna experiencia, comienza su examen,

prácticamente, con la observación del paciente, cuando recién lo ve. Así, mientras conversa con él, es capaz de ver la expresión facial, en la cual puede apreciar agitación, pena, depresión, cansancio, buena o mala salud. Puede observarse si el paciente es obeso y los caracteres de esta obesidad, deformidades obvias, marcha, posición en la cama. El examen físico se efectuará en un ambiente tibio, bien iluminado, tranquilo y ojalá silencioso. EL paciente debe estar desnudo, pero sólo debe estar expuesta la zona que se examina, y el resto del cuerpo, cubierto con una sabanilla. La forma que se presentará más adelante para registrar el examen físico no es una regla rígida, pero se recomienda como una guía, con la cual entrenarse para seguir una rutina idéntica en cada caso. (52)

Servicios complementarios

Los servicios complementarios consisten en el servicio que el profesional de la salud o el profesional de la salud con segunda especialización presta en forma voluntaria en el mismo establecimiento donde labora o en otro, constituyendo una actividad complementaria adicional, y con el objeto de mejorar el acceso a los servicios de salud a través de la reducción de la brecha existente entre la oferta y demanda efectiva de los servicios de salud a nivel nacional. (53)

En un establecimiento I-4 es responsable de satisfacer las necesidades de la población de su jurisdicción brindando atención médica integral ambulatoria y con corto internamiento de corta estancia, cuenta con médico general, enfermero, obstetricia, odontólogo, químico farmacéutico, nutricionista, técnico en enfermería, técnico en laboratorio, técnico en farmacia, técnico estadístico y administrativo (54).

Satisfacción del usuario

Podemos decir, pues, que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un

marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacía criterios concretos y objetivos (55).

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente. La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere (56). La satisfacción del usuario implica un reto para la entidad que brinda salud y de los planificadores en salud, siendo un indicador principal de la evaluación en los servicios de salud, La monitorización de la satisfacción del usuario consiste en una evaluación permanente que se basa en el rendimiento del nosocomio con un listado de estándares ideal y posibles de ser alcanzados (57).

La satisfacción del usuario es un indicador necesario de la calidad de la atención de los servicios de salud, incluidos los de enfermería. Para ello, se cuenta con una herramienta de calidad del servicio SERVQUAL que mide con objetividad la calidad de atención de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos con esta herramienta mejoran la capacidad de las organizaciones proveedoras de servicios de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios del servicio. (58)

Dimensión Humano

La totalidad de habilidades que posee la enfermera para brindar atención integral al paciente, promoviendo su bienestar tanto físico como emocional. Es importante que cada paciente se sienta respetado y tratado con humanidad, con consideración por sus decisiones y mostrando empatía. Es necesario llamar al paciente por su nombre, ser amable y respetar su privacidad, así como tener en cuenta sus valores, cultura y origen étnico, tanto en el entorno social y familiar como en sus necesidades específicas para recibir una atención adecuada. Esto es esencial tanto en los aspectos

físicos como emocionales relacionados con la salud y la enfermedad, ya que cada persona tiene expectativas diferentes al buscar atención médica.

La dimisión humana abarca los siguientes aspectos como:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno. Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud (59).

Dimensión Oportuna

Dichas facilidades mencionadas hacen referencia a las ventajas que la institución ofrece para mejorar la provisión de servicios, lo que implica que la enfermera debe proporcionar cuidados según las necesidades del paciente en el momento requerido. Esto incluye administrar el tratamiento prescrito para favorecer una pronta recuperación, garantizar que se siga el tratamiento en los horarios indicados, abrir un espacio para que el paciente pueda compartir sus emociones y requerimientos en relación a su bienestar, así como brindar información y guía tanto al paciente como a su familia acerca de las normas del servicio. Además, es importante realizar una evaluación integral del paciente, considerando sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales.

El usuario debe ser atendido en el momento en que requiera asistencia, según su estado de salud, ya sea para recibir un tratamiento o procedimientos programados para una fecha y hora específicas. Además, se le brinda al usuario la posibilidad de comunicar sus necesidades para que sean atendidas de forma pronta (60).

Dimensión Continua

Se establece que el rol del profesional de enfermería implica ofrecer atención continua y constante a los pacientes y sus familias, adaptándose a sus necesidades en cada momento, sin interrupciones ni repeticiones innecesarias. También incluye la tarea de proporcionar información educativa sobre la enfermedad del paciente, los posibles riesgos durante el proceso de la enfermedad y su tratamiento, así como explicar la relevancia del tratamiento y los beneficios asociados para favorecer la recuperación de la salud. Además, se destaca la importancia de realizar una evaluación completa de las necesidades básicas del paciente y participar activamente en la resolución de situaciones que afecten su bienestar.

Se refiere a las acciones específicas que se espera que el personal de salud lleve a cabo de manera ordenada y sin pausas durante el cuidado de los pacientes, lo cual implica mantener la continuidad en el tratamiento, así como supervisar y dar seguimiento a la atención inicial proporcionada (61).

Dimensión segura

El profesional de la salud está en la obligación de llevar a cabo intervenciones que brinden asistencia y prevención, evitando en todo momento ocasionar cualquier tipo de daño físico, de manera que los usuarios no sufran lesiones como resultado de los cuidados prestados.

Es aquella asistencia en salud que se enfoca en maximizar los beneficios y reducir los riesgos para el paciente a través de orientación sobre los medicamentos y procedimientos recetados. Uno de los propósitos de esta atención es proporcionar educación, guía y asegurar la comprensión para prevenir posibles riesgos durante el tratamiento, detectando eventos adversos, que son medidas tomadas por el personal de enfermería para evitar y minimizar cualquier daño que pueda surgir por el uso continuado de la terapia. Se busca garantizar comodidad, un entorno limpio y ordenado, privacidad y generar confianza en el servicio brindado al paciente dentro de un entorno específico. Asimismo, se debe establecer una meta para implementar medidas que ofrezcan un cuidado completo y holístico.

En ocasiones, pueden surgir situaciones en las que se deben ajustar las estrategias de atención debido a las variaciones en la forma en que los pacientes actúan durante la atención médica que reciben, lo que puede ayudar a evaluar si los medicamentos suministrados, ya sea como parte de un tratamiento o por vía oral, contribuyen positivamente a la mejoría de su salud. Esto puede describirse como sinónimo de efectividad, eficiencia, eficacia y exhaustividad (62).

Control de Crecimiento y Desarrollo

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional enfermero(o) o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño; detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades. (63)

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito**

La presente investigación se llevó a cabo en el “Centro de Salud Perú Corea” ubicado en el distrito de Amarilis, departamento de Huánuco, que pertenece al Ministerio de Salud, de nivel 1-IV, de atención, que cuenta con el departamento de medicina, enfermería, odontología, psicología, obstetricia, farmacia, laboratorio. El periodo en el cual se realizará el proceso de recolección de datos será entre los meses de julio y agosto del 2023, siendo susceptible a alguna modificación, de acuerdo a la fecha de aprobación del proyecto en mención.

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

Tipo de estudio

- **Cuantitativa:** ya que se utilizaron instrumentos para generar datos cuantificables, que luego serán examinados mediante estadística descriptiva e inferencial.
- **Observacional:** porque sólo se observaron los fenómenos en su contexto natural, para analizarlos, sin la manipulación deliberada de las variables.
- **No experimental:** debido a la participación de la investigadora, porque no se produjo ninguna manipulación de las variables a examinar, y sólo se observaron los hechos tal y como ocurren en la naturaleza.
- **Prospectivo:** debido a que se realizó en el futuro y los datos se recopilarán mediante el uso de fuentes primarias.
- **Transversal:** se debe a que los instrumentos se midieron en un solo momento.

Nivel de estudio

El presente estudio se clasificó en un nivel analítico relacional, puesto a que el estudio busca asociar o relacionar las variables a estudiar para determinar si la variable independiente (atención integral) se relaciona o asocia a la variable dependiente (satisfacción del usuario). (64).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población de estudio estuvo constituida por 726 madres usuarias de niños menores de 3 años que asistirán al control CRED del Centro de Salud Perú Corea que se encuentra en el distrito de Amarilis.

4.3.2. Muestra y método de muestro

La muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo. De acuerdo a los procedimientos para determinar la representativa de la muestra, y procedimientos para determinar al error de la muestra (65).

En relación a la muestra del presente estudio de investigación se considerarán los siguientes aspectos:

a) Ubicación en el espacio

El estudio de investigación se realizó en la sala de espera de los consultorios de CRED del Centro de Salud Perú Corea que se encuentra en el distrito de Amarilis.

b) Unidad de análisis.

Madres de niños menores de 3 años

c) Ubicación en el tiempo

El proceso de recojo de información se realizó durante los meses de noviembre y diciembre del 2024

d) Tamaño muestral.

El tamaño de la muestra, se determinó mediante el muestro probabilístico, aleatorio simple mediante el empleo de fórmula para población finita y conocida tal como se muestra a continuación.

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el presente estudio de investigación, es la variable que se desea determinar. n= 117

N: La población en total: madres de niños menores de 3 años que acuden a su Control CRED del Centro de Salud Perú Corea. N=726

Z: Valor correspondiente a distribución gauss: $Z\alpha = 0,05 = 1,96$

p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar: 90% = 0,9

q: $1 - p$ (si p = 90%, q = 10%) = 0,1

i: Error que se prevé cometer si es del 5 %. i = 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.9)(0.1)(726)}{(0.05)^2(726) + (1.96)^2(0.9)(0.1)}$$

$$n = \frac{251.010144}{2.158244}$$

$$n = 116.3$$

$$n = 117 \text{ madres}$$

La muestra quedó compuesta por 117 madres de niños menores de 3 años que acuden a su Control CRED del Centro de Salud Perú Corea.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión

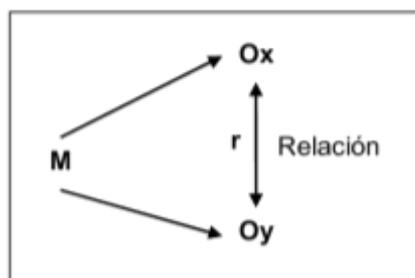
- Madres de niños (as) menores de 3 años que asistirán al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Perú Corea.
- Madres de niños (as) menores de 3 años que haya aceptado firmar el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Madres de niños (as) menores de 3 años que no hayan aceptado firmar el consentimiento informado.
- Madres de niños (as) mayores de 3 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo.
- Madres de niños (as) menores de 3 años que asistan de forma irregular a sus controles.

4.4. Diseño de investigación

Se empleó un diseño correlacional, donde se representa a las dos variables a estudiar y su asociación o relación entre sí (Atención integral y satisfacción del usuario) tal como se muestra en el siguiente gráfico.



Dónde:

N = Madres de niños (as) < de 3 años.

X = Atención integral.

Y = Satisfacción del usuario.

r = relación entre las variables.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta, para ello se elaboró el cuestionario de características generales para describir la variable de caracterización, un cuestionario de atención integral para medir la variable independiente y un cuestionario de satisfacción del usuario para medir la variable dependiente.

4.5.2. Instrumentos

Cuestionario de características generales.

Este instrumento el cual está conformado por 6 ítems permitió describir las características sociodemográficas de las madres (edad, grado de instrucción, zona de procedencia, estado civil, tipo de seguro y número de hijos) y las características sociodemográficas del niño(a) (género y edad)

Cuestionario de atención integral.

Este instrumento el cual consta de 22 ítems evaluará la atención integral brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, donde dichos ítems se dividen en 4 dimensiones (Entrevista clínica, Anamnesis completa, Examen físico y Servicios complementarios) donde se evaluará mediante una escala tipo Likert asignando puntajes de 1 a 5 (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=Algunas veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre) donde al sumar los puntajes la variable y sus dimensiones se evaluarán de acuerdo al siguiente recuadro.

Variable	Ítems	Deficiente	Regular	Buena
Atención integral	1 a 22	22 – 51 pts	52 - 81 pts	82 -110 pts
Dimensión	Ítems	Deficiente	Regular	Buena
Entrevista clínica	1 a 7	7 - 16 pts	17 - 26 pts	27 - 35 pts
Anamnesis completa	8 a 13	6 - 14 pts	15 - 22 pts	23 - 30 pts
Examen físico	14 a 16	3 - 6 pts	7 - 11 pts	12 - 15 pts

Servicios complementarios	16 a 22	6 - 14 pts	15 - 22 pts	23 - 30 pts
---------------------------	---------	------------	-------------	-------------

Cuestionario de satisfacción del usuario

El instrumento en cuestión permitirá evaluar la satisfacción de las madres respecto a la atención brindada por los profesionales de enfermería, para ello está compuesta por 31 ítems en 4 dimensiones (Humano, Oportuna, Continua y Segura) donde se evaluará mediante una escala tipo Likert asignando puntajes de 1 a 5 (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=Algunas veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre) donde al sumar los puntajes la variable y sus dimensiones se evaluarán de acuerdo al siguiente recuadro.

Variable	Ítems	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Satisfacción de usuario	1 a 31	31 - 72 pts	73 - 114 pts	115 - 155 pts
Dimensión	Ítems	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Humano	1 a 9	9 - 21 pts	22 - 34 pts	35 - 45 pts
Oportuna	10 a 18	9 - 21 pts	22 - 34 pts	35 - 45 pts
Continua	14 a 16	5 - 11 pts	12 - 18 pts	19 - 25 pts
Segura	16 a 22	8 - 18 pts	19 - 29 pts	30 - 40 pts

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos serán sometidos a un proceso de validación cuantitativa, a través de los cual dichos instrumentos quedarán aptos para ser utilizados.

a) Revisión del conocimiento disponible (Validez racional).

Para asegurar la mejor representatividad de los ítems de los instrumentos de recolección de datos, se realizó la revisión de diversos antecedentes de investigación referidos a las variables en estudio: Atención integral y satisfacción de los usuarios.

b) Juicio de expertos (Validación por jueces)

Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a la revisión de expertos y jueces quienes evaluarán de manera independiente cada reactivo considerado en los instrumentos de medición, para lo cual se tendrá en cuenta los siguientes criterios: relevancia, coherencia, suficiencia, claridad

Los expertos revisores fueron seleccionados de modo interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio, los cuales, se les entregará la matriz de consistencia del proyecto, la hoja de instrucciones y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Al final los expertos firmarán una constancia de validación indicando su conformidad con los instrumentos de medición, dichos expertos se detallan en el siguiente cuadro

Nombres y apellidos	Especialidad	Decisión
Mg. Sergio Fernandez Briceño	Magister En Salud Pública	Excelente
Mg. Karla Paola Espinoza Ortega	Magister en Administración y Gerencia en Salud	Excelente
Mg. Gabriela Quispe Estela	Magister en Salud Pública y Gestión Sanitaria	Excelente
Mg. Abner Ramos Alania	Maestría en Administración y Gerencia en Salud	Excelente
Dr. Jhimmy Bernny Pimentel	Doctor en Ciencias de la Salud	Excelente

c) Validación por aproximación a la población.

Los instrumentos de recolección de datos serán sometidos a una prueba, para el cual se elegirá una pequeña muestra de 10 madres de niños menores de 3 años del Centro de Salud Molinos, con la finalidad de que los ítems de los instrumentos que medirán los factores de riesgo y accidentes ocupacionales, sean adecuados para una buena comprensión de las mismas por parte de las personas entrevistadas.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Con los resultados obtenidos en la prueba piloto se procedió a realizar la prueba de confiabilidad, en donde para el Cuestionario de atención integral, al ser evaluado de mediante una escala de Likert, se realizó mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach en donde se obtuvo un valor de 0.812 lo cual indica que el instrumento presenta confiabilidad alta.

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.812	22

Fuente. SPSS Versión 25 }

Del mismo modo para el Cuestionario de satisfacción del usuario, al ser evaluado de mediante una escala de Likert, se realizó mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach en donde se obtuvo un valor de 0.812 lo cual indica que el instrumento presenta confiabilidad alta.

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.805	31

Fuente. SPSS Versión 25

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Plan de Tabulación.

- **Revisión de los datos.** Los instrumentos rellenos que se emplearon para la recopilación de datos fueron inspeccionados exhaustivamente; se llevó a cabo un control de calidad para descartar los instrumentos que no hayan sido rellenos de manera adecuada.
- **Codificación de los datos.** Las encuestas fueron codificadas posterior a la etapa de recolección de datos, siendo las respuestas que aparecen en los respectivos instrumentos de recolección de datos codificados con asignaciones numéricas de acuerdo a las variables de estudio.

- **Clasificación de los datos.** Los datos recogidos se categorizaron de forma categórica, numérica y ordinal según las variables mediante el programa de Excel y SPSS.

Análisis de datos

Los datos se ingresaron al software del programa Excel 2016 y luego se transferirán al estadístico SPSS versión 22 para Windows, donde fueron expresados en tablas y gráficos utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales.

- **Análisis descriptivo:** Se calcularon utilizando frecuencias absolutas y porcentajes para variables cualitativas, utilizando tablas y gráficos para ayudar en la explicación.
- **Análisis inferencial:** Para establecer la relación entre las variables en estudio se procedió al empleo de la prueba estadística de Chi Cuadrado, asumiendo un nivel de confianza del 95% y un límite de error, $p \leq 0.05$ para establecer la significancia; para ello se tuvo los criterios de la distribución normal, mediante la prueba de Kolmogorv-Smirnov de los datos recolectados. (66)

Procedimientos.

1. Se determinó como área de estudio para la presente investigación en el C.S. Perú Corea de la provincia de Huánuco distrito de Amarilis, en el área de CRED.
2. Se realizó las coordinaciones con el gerente del centro de salud de la misma manera con el jefe de enfermeros, a quien se les dará a conocer a conocer el cronograma de actividades de recolección de datos hasta el procesamiento de la información, todo ello a fin de obtener las facilidades y los permisos respectivos para la aplicación de los instrumentos.
3. Se obtuvo el permiso para la recolección de los datos mediante la encuesta y guía de observación.
4. Se preparó la logística para el desarrollo del estudio.
5. Se obtuvo el consentimiento informado de las unidades de análisis.

6. Se aplicó la prueba piloto para la evaluación de la fiabilidad de los instrumentos en estudio.
7. Se realizó el trabajo de campo y se aplicaron los instrumentos de recolección de datos durante la investigación. Los datos fueron recolectados diariamente en función a la disponibilidad del personal encuestado para participar en el estudio.
8. En el primer contacto con las usuarias se aprovechó para obtener los datos. Una vez encuestado a la madre de familia, se sometió a una revisión de la calidad de información vertida en dichos documentos.
9. Se aplicó la medición final
10. Selección, cómputo, o tabulación y evaluación de datos.
11. Posteriormente se realizó el procesamiento y el análisis estadístico en el programa SPSS V- 20 para Windows y plantillas Excel.
12. Se analizaron los datos e interpreta según los resultados, confrontando con otros trabajos similares y con la base teórica disponible.

4.7. Aspectos éticos

La presente investigación se establece en base a los preceptos del Código de Ética y Deontología la facultad de enfermería. Por tanto, se ha tomado en consideración los siguientes aspectos:

El respeto a la confidencialidad de los datos, confiriéndole seguridad, así como reserva a la información obtenida acerca de los sujetos con respecto a las variables medidas en ellos. En este sentido, los datos reportados por los sujetos están exceptos de identificación personal, lo cual resalta la condición de anonimato.

El Comité Institucional de Ética como: consentimiento informado y el compromiso de confidencialidad y protección de datos, a quienes se les ha entregado una copia para que se lo lleven y el investigador contó con una para utilizarlo como documento legal si fuera el caso.

La investigadora asumió la responsabilidad de todos los aspectos de la investigación, por ende; los responsables de responder todas las inquietudes e interrogantes que puedan presentarse. Además, las investigadoras se cercioraron de

que cada uno de los participantes se encuentre libre de coacción indicando el carácter voluntario de su participación. Se remarcó el empleo de los siguientes principios

- **Beneficencia:** esta investigación fue de beneficio para proporcionar información, estrategias y para mejorar la atención al usuario en el centro de salud.
- **No maleficencia:** no se ha puesto en riesgo la dignidad, ni los derechos y el bienestar de los participantes.
- **Autonomía:** se ha respetado este principio, ya que se les explicó que podían retirarse en el momento que lo desearan la participación voluntaria de la muestra.
- **Justicia.** Puesto a que los que participaran en el estudio, contaron con la información necesaria del estudio, el cual estuvo plasmado en el consentimiento informado el cual fue firmado antes de su participación.

CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Edad de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Edad	n = 117	
	Nº	%
< a 20 años	2	1.7
20 a 24 años	30	25.6
25 a 29 años	39	33.3
30 a 34 años	28	23.9
35 a 39 años	12	10.3
40 años a más	6	5.1
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de características generales

Análisis e interpretación

En la tabla 1, concerniente a la edad de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se apreció que un tercio tenían entre 25 y 29 años representado por el 33.3%(39) y el 1.7%(2) más de 20 años.

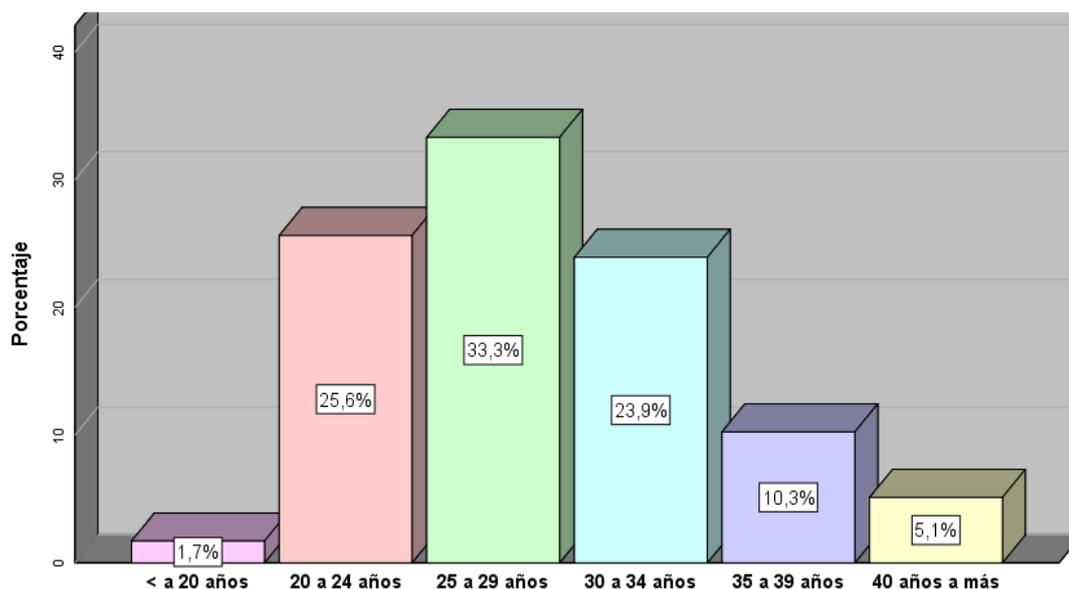


Figura 1. Edad de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 2. Procedencia de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Procedencia	n = 117	
	N°	%
Acomayo	3	2.6
Amarilis	38	32.5
Ambo	5	4.3
Aucayacu	6	5.1
Churubamba	9	7.7
Huacar	3	2.6
Huánuco	36	30.8
Lima	8	6.8
Los portales	4	3.4
Pillco Marca	4	3.4
Tacna	1	0.9
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de características generales

Análisis e interpretación

En la tabla 2, concerniente a la procedencia de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se apreció que en mayor proporción provenían de amarilis siendo el 32.5%(38) y el 0.9%(1) de Tacna.

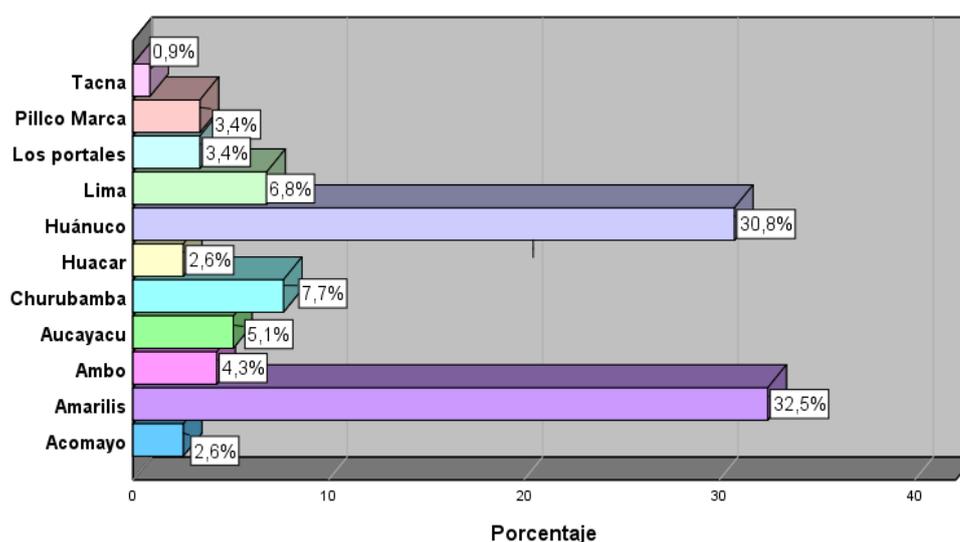


Figura 2. Procedencia de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 3. Grado de instrucción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Grado de instrucción	n = 117	
	N°	%
Primaria	21	17.9
Secundaria	54	46.2
Superior	42	35.9
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de características generales

Análisis e interpretación

En la tabla 3, concerniente al grado de instrucción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se apreció que en mayor cantidad estudió la secundaria representado por el 46.2%(54) y el 17.9%(21) hasta la primaria.

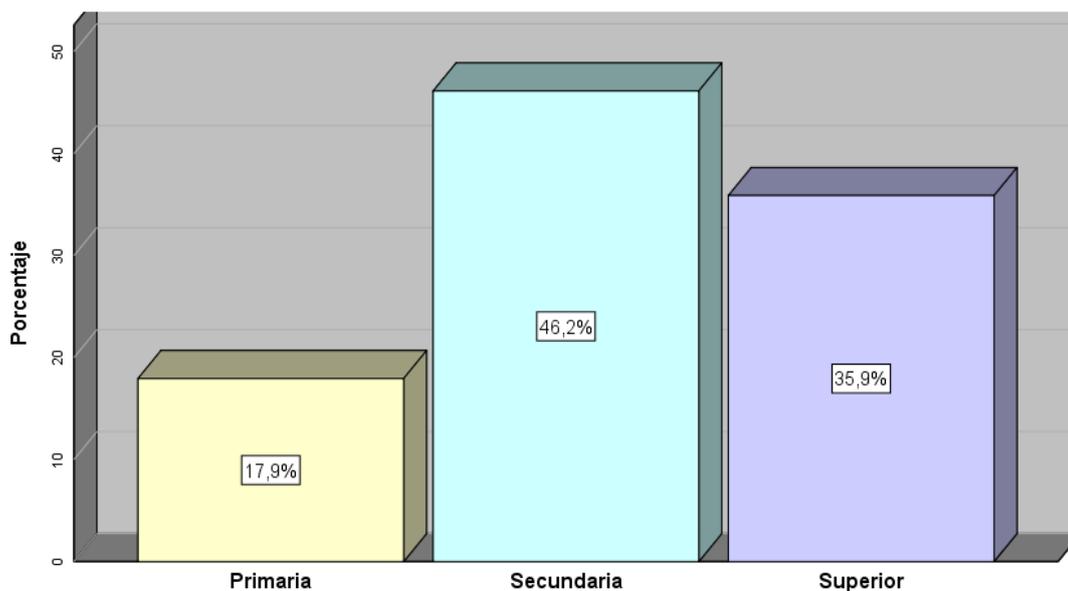


Figura 3. Grado de instrucción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 4. Estado Civil de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Estado Civil	n = 117	
	N°	%
Soltera	57	48.7
Conviviente	53	45.3
Casada	7	6.0
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de características generales

Análisis e interpretación

En la tabla 4, concerniente al estado civil de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se apreció que en cuanto el estado civil casi la mitad eran solteras siendo el 48.7% (57) y el 6.0% (7) eran casadas.

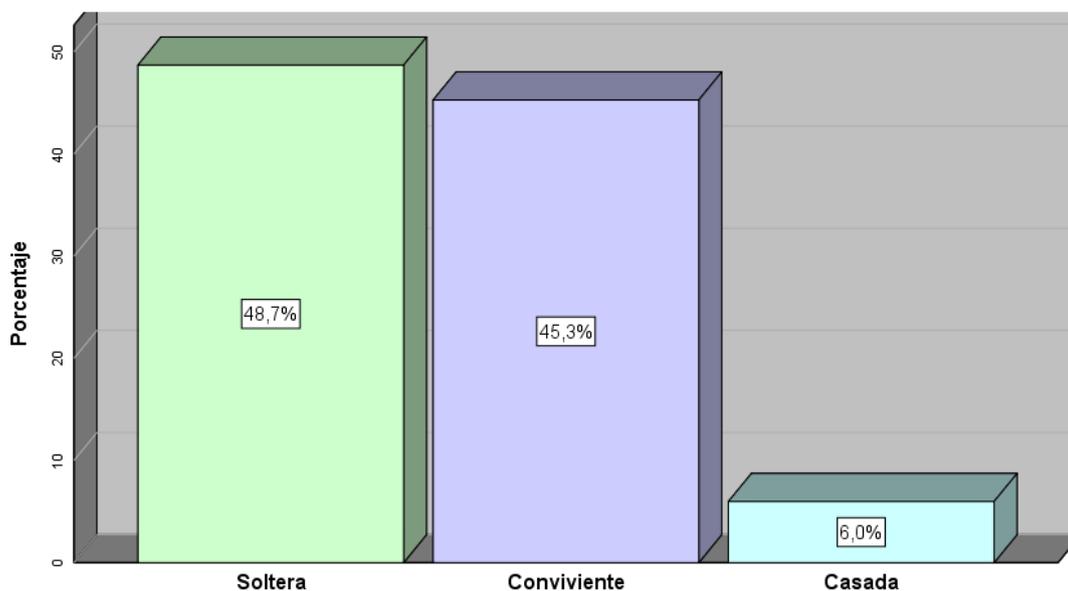


Figura 4. Estado civil de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 5. Genero de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Genero de los niños	n = 117	
	N°	%
Femenino	55	47.0
Masculino	62	53.0
Total	42	100.0

Fuente: Cuestionario de características generales (Anexo 03)

Análisis e interpretación

En la tabla 5, referente al género de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que más de la mitad eran varones representado por el 53.0% (62) y el 47.0% (55) eran mujeres.

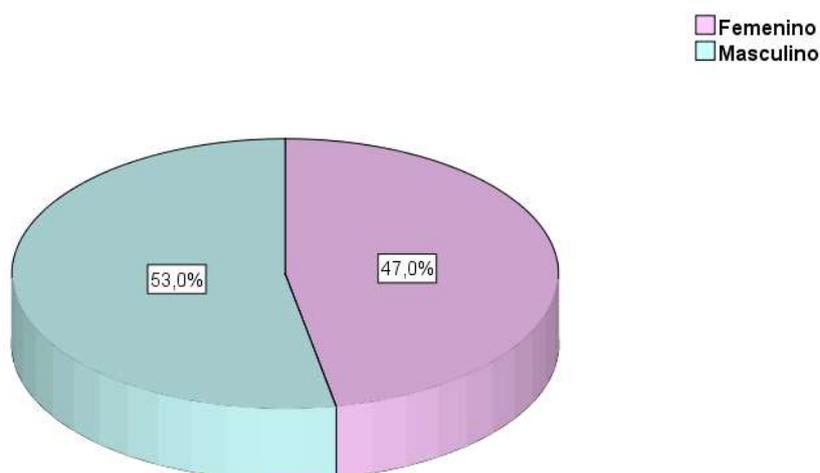


Figura 5. Genero de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 6. Edad de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Edad de los niños	n = 117	
	Nº	%
Menor de 1 año	70	59.8
1 año a 1 año 11 meses	30	25.6
2 año a 2 año 11 meses	8	6.8
3 años	9	7.7
Total	42	100.0

Fuente: Cuestionario de características generales (Anexo 03)

Análisis e interpretación

En la tabla 6, respecto a la edad de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que más de la mitad tenían menos de 1 año siendo el 59.8%(70) y el 6.8%(8) entre 2 años y 2 años 11 meses.

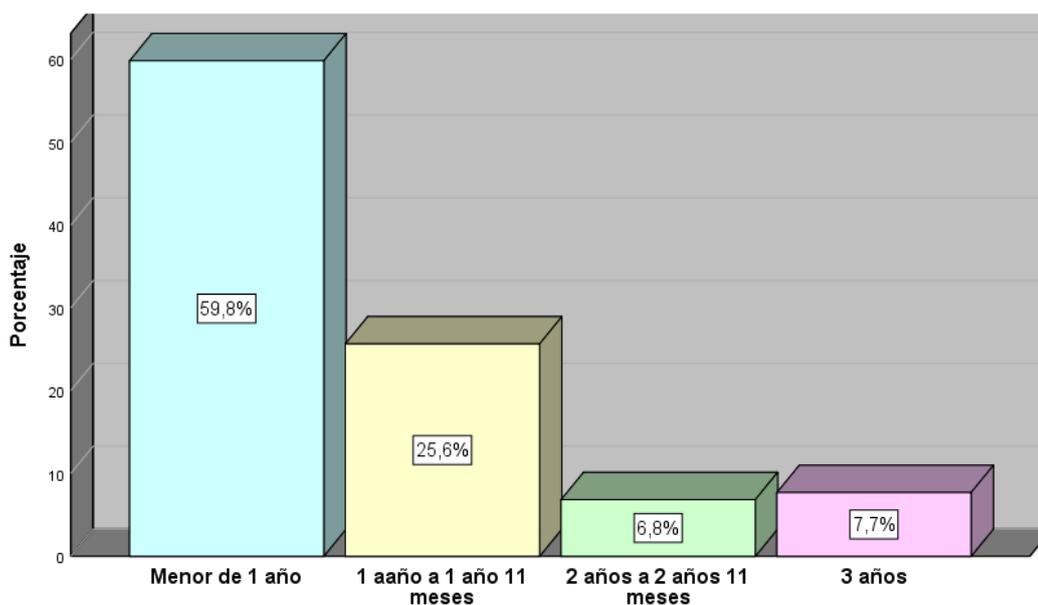


Figura 6. Edad de los niños de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 7. Entrevista clínica en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Entrevista clínica	n = 117	
	N°	%
Regular	60	51.3
Buena	57	48.7
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de atención integral

Análisis e interpretación

En la tabla 7, respecto a la entrevista clínica en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que del 100% (117) participantes, en mayor cantidad afirmaban que fue regular siendo el 51.3% (60) y el 48.7% (57) refirieron que fue buena; apreciándose que en mayor cantidad con mayor frecuencia la entrevista de la enfermera registraba la historia clínica el diagnóstico y le explicaba, la enfermera estaba atenta a las dudas, la enfermera da soluciones a las necesidades, siente confianza de las enfermeras, cumplen con las medidas de bioseguridad y se encuentran capacitadas.

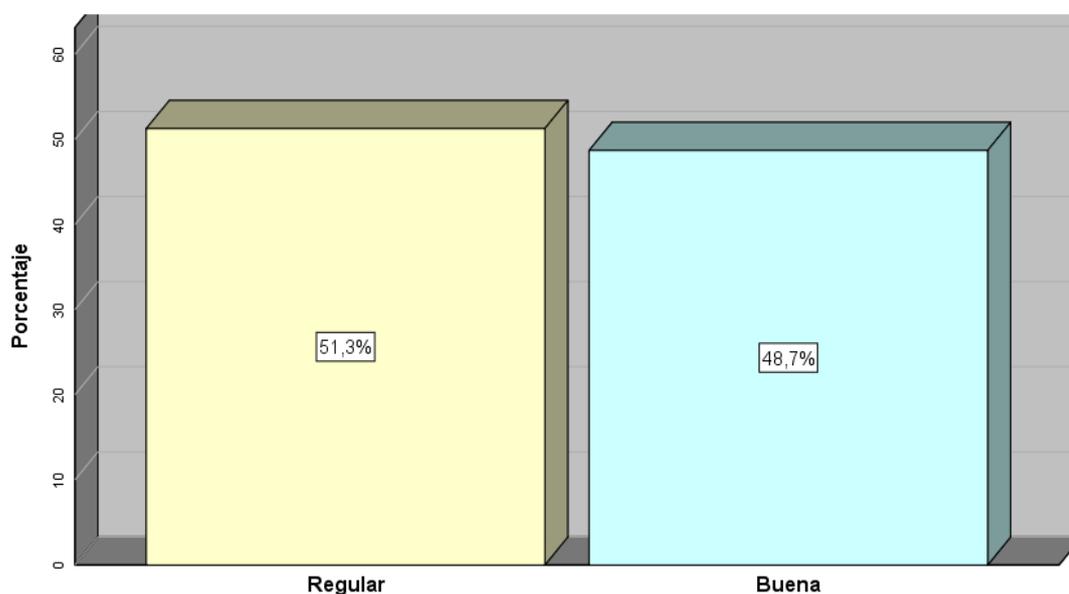


Figura 7. Entrevista clínica en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 8. Anamnesis completa en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Anamnesis completa	n = 117	
	N°	%
Regular	61	52.1
Buena	56	47.9
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de atención integral

Análisis e interpretación

En la tabla 8, en razón a la anamnesis completa en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad afirmaban que fue regular siendo el 52.1%(61) y el 47.9%(56) refirieron que fue buena; apreciándose que en mayor cantidad con mayor frecuencia la enfermera pregunta sobre los antecedentes familiares, condición de vida y situación familiar, realiza la evaluación nutricional, la enfermera brinda confianza y comprensión; medidas de bioseguridad y se encuentra atenta a sus dudas.

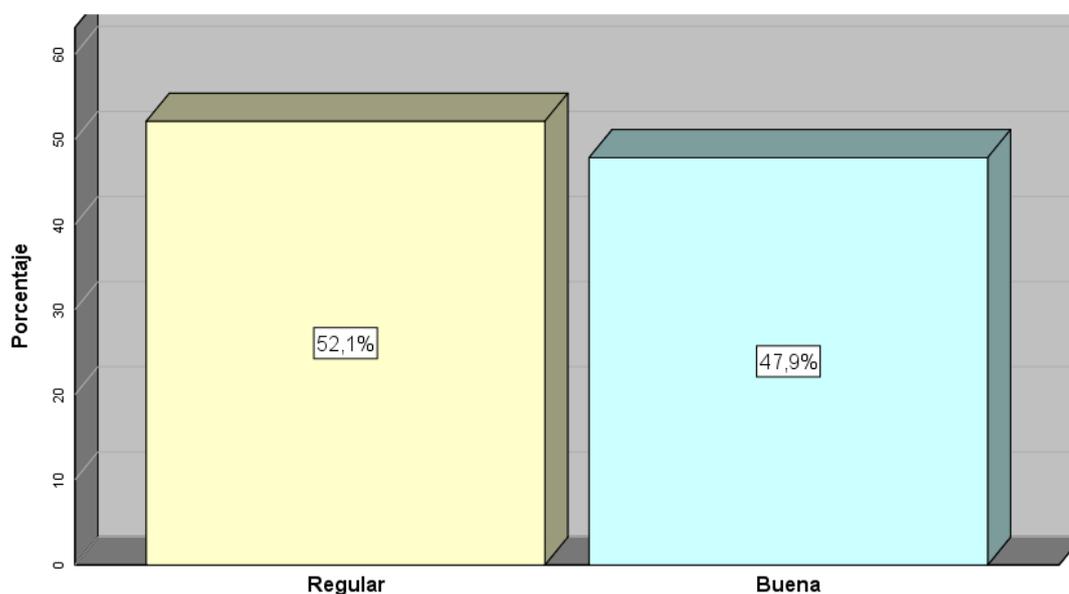


Figura 8. Anamnesis completa en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 9. Examen físico en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Examen físico	n = 117	
	N°	%
Regular	67	57.3
Buena	50	42.7
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de atención integral

Análisis e interpretación

En la tabla 9, concerniente al examen físico en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que del 100% (117) participantes, en mayor proporción afirmaban que fue regular siendo el 57.3% (67) y el 42.7% (50) refirieron que fue buena; apreciándose que en mayor cantidad con mayor frecuencia la enfermera cumple con las medidas de bioseguridad en el examen físico, explica el procedimiento e informa del diagnóstico y realiza las interconsultas con medicina general

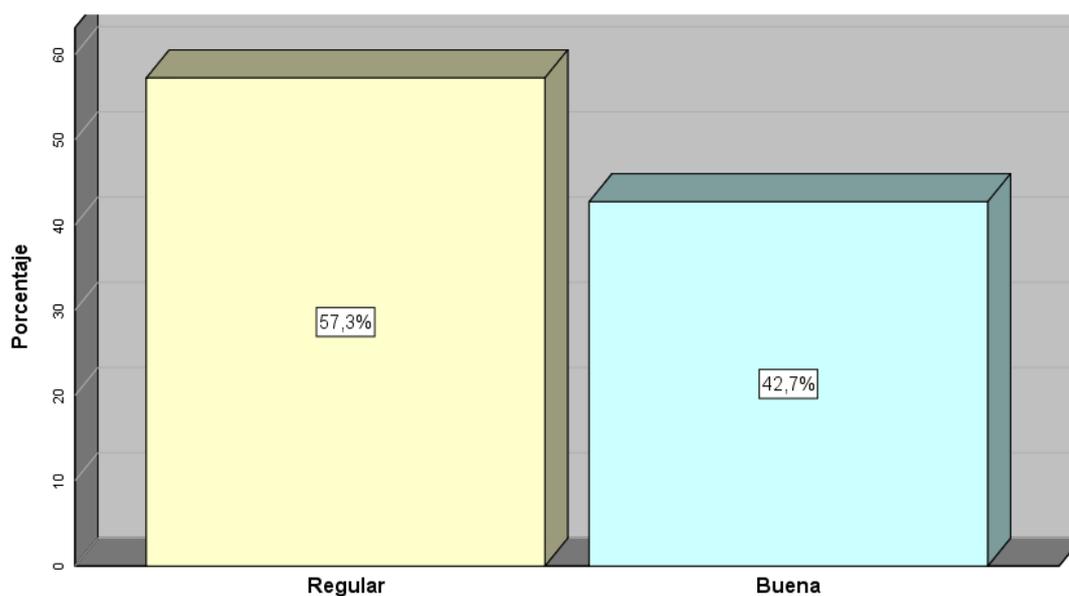


Figura 9. Examen físico en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 10. Servicios complementarios en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Servicios complementarios	n = 117	
	N°	%
Regular	55	47.0
Buena	62	53.0
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de atención integral

Análisis e interpretación

En la tabla 10, concerniente a los servicios complementarios en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad afirmaban que fue buena siendo el 53.0%(62) y el 47.0%(55) refirieron que fue regular; apreciándose que en mayor cantidad con mayor frecuencia el establecimiento cuenta con un libro de reclamaciones, brindan buena información en admisión, que la farmacia cuenta con todos los insumos recetados por la enfermera, el servicio de laboratorio brinda los resultados el mismo día y que el servicio de enfermería

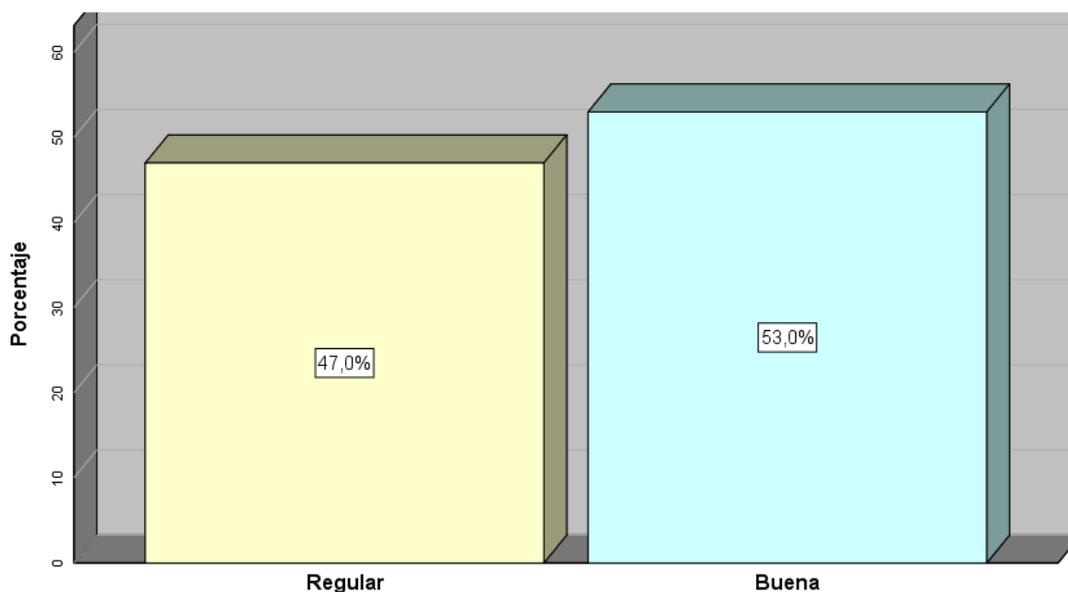


Figura 10. Servicios complementarios en la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 11. Atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Atención integral	n = 117	
	N°	%
Regular	53	45.3
Buena	64	54.7
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de atención integral

Análisis e interpretación

En la tabla 11, concerniente a la atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se observó que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad afirmaban que fue buena siendo el 54.7%(64) y el 45.3%(53) refirieron que fue regular; apreciándose que en mayor cantidad afirmaba que la atención fue buena en respecto a entrevista clínica, anamnesis completa, examen físico y servicios complementarios.

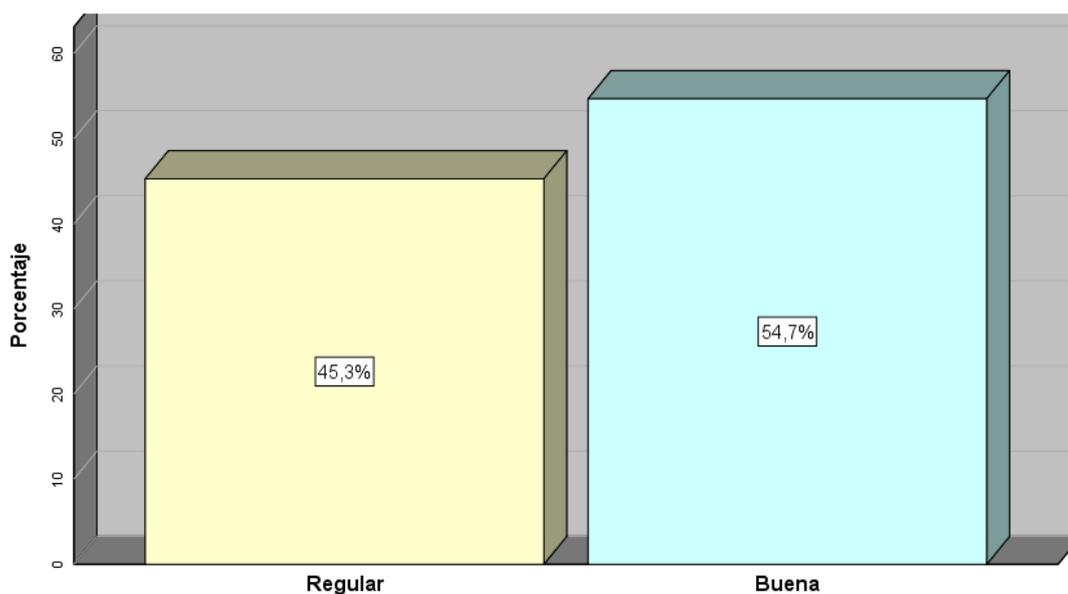


Figura 11. Atención integral en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Tabla 12. Satisfacción en la dimensión humana en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Dimensión humana	n = 117	
	N°	%
Poco satisfecho	51	43.6
Satisfecho	66	56.4
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 12, referente a la satisfacción en la dimensión humana en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se observó que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad se encontraban satisfechos representados por el 56.4%(66) y el 43.6%(51) poco satisfechos; apreciándose que en mayor cantidad afirmaba que con frecuencia la enfermera lo saludaba, llamaba a su niño por su nombre, la enfermera era cordial y amable, mantiene la privacidad del niño, escucha atentamente las dudas, brinda confianza y seguridad, explicación clara y sencilla.

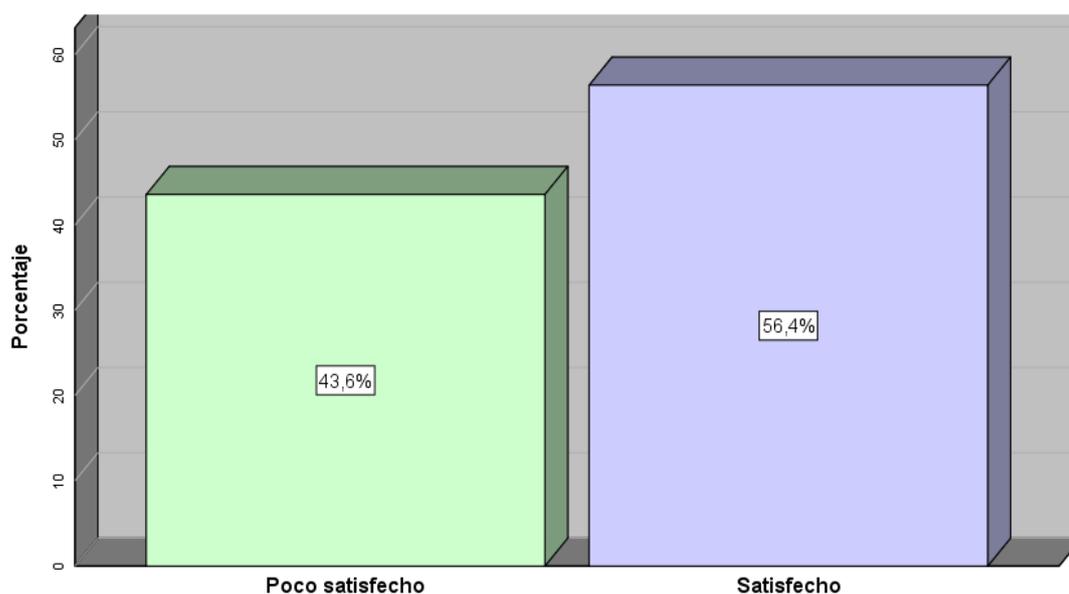


Figura 12. Satisfacción en la dimensión humana en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 13. Satisfacción en la dimensión oportuna en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Dimensión oportuna	n = 117	
	N°	%
Poco satisfecho	45	38.5
Satisfecho	72	61.5
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 13, respecto a la satisfacción en la dimensión oportuna en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se observó que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad se encontraban satisfechos representados por el 61.5%(72) y el 38.5%(45) poco satisfechos; apreciándose que en mayor cantidad afirmaba que con frecuencia la enfermera pesaba y tallaba al niño, realizaba el examen físico completo. Evaluaba el desarrollo psicomotor con las baterías, brindaba consejería clara y sencilla, explicaba respecto a la alimentación, la enfermera deriva a otros especialistas de ser necesario y se toma su tiempo para aclarar dudas.

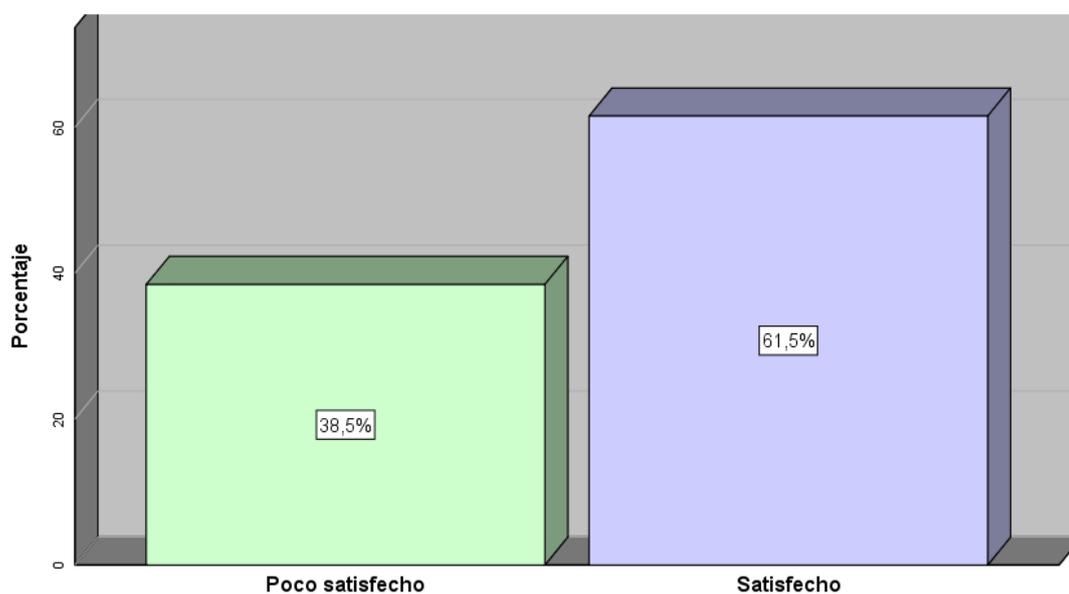


Figura 13. Satisfacción en la dimensión oportuna en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Tabla 14. Satisfacción en la dimensión continua en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Dimensión continua	n = 117	
	N°	%
Poco satisfecho	63	53.8
Satisfecho	54	46.2
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 14, concerniente a la satisfacción en la dimensión continua en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad se encontraban poco satisfechos representados por el 53.8%(36) y el 46.2%(54) satisfechos; apreciándose que en mayor cantidad afirmaba que con frecuencia la enfermera se preocupa por la asistencia o retraso en los controles, explica la importancia de los controles, recomienda como estimular al niño, indica la fecha del próximo control, entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta.

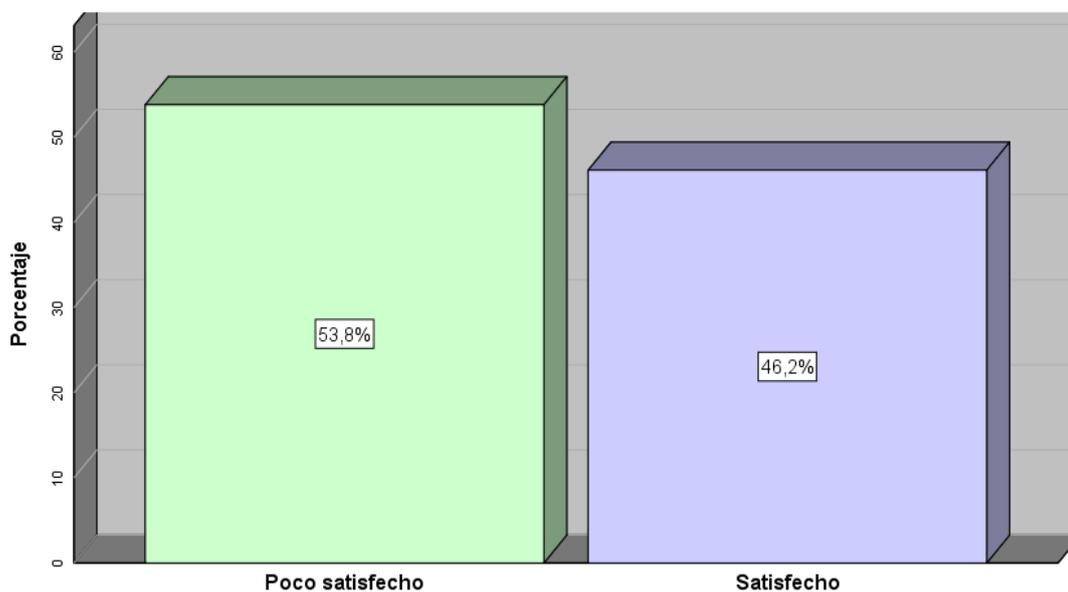


Figura 14. Satisfacción en la dimensión continua en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Tabla 15. Satisfacción en la dimensión segura en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Dimensión segura	n = 117	
	N°	%
Poco satisfecho	54	46.2
Satisfecho	63	53.8
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 15, referente a la satisfacción en la dimensión segura en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se evidenció que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad se encontraban satisfechos representados por el 53.8%(63) y el 46.2%(54) poco satisfechos; apreciándose que en mayor cantidad afirmaba que con frecuencia la enfermera mantiene limpio y ordeno el consultorio, respeta los turnos, cuanta con equipo necesario, se lava las manos, se toma el tiempo adecuado para la atención, mantiene ventilado y con iluminación los consultorios y es cuidadosa al atender al niño para evitar caídas.

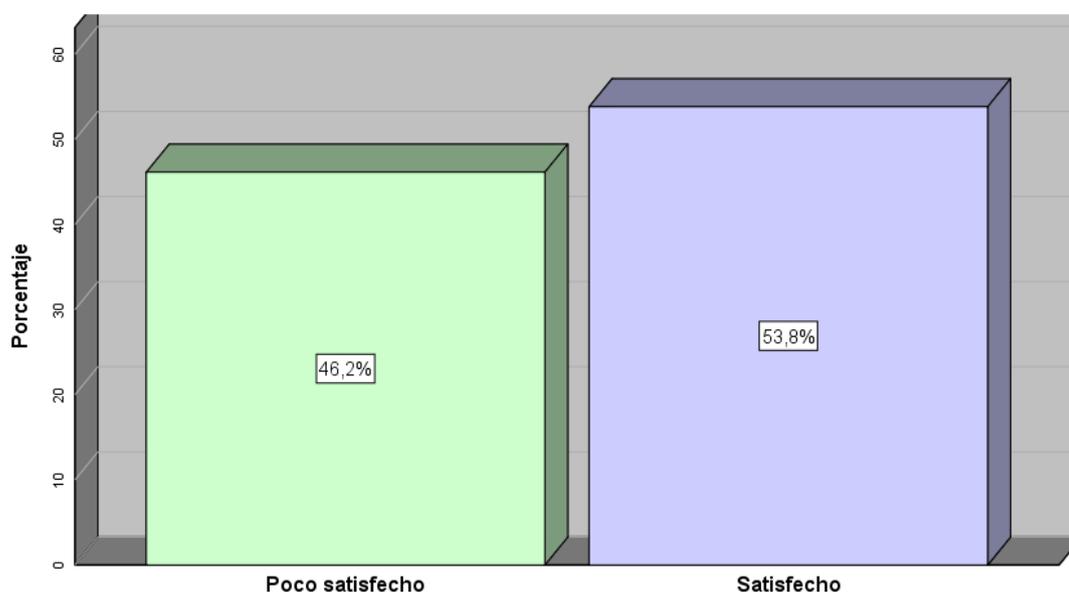


Figura 15. Satisfacción en la dimensión segura en las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Tabla 16. Satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

Satisfacción	n = 117	
	N°	%
Poco satisfecho	39	33.3
Satisfecho	78	66.7
Total	117	100.0

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 16, en razón a la satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, se encontró que del 100%(117) participantes, en mayor cantidad se encontraban satisfechos representados por el 66.7%(78) y el 33.3%(54) poco satisfechos; apreciándose que en mayor cantidad se encontraban satisfechos en las dimensiones Humano, Oportuna, Continua y Segura.

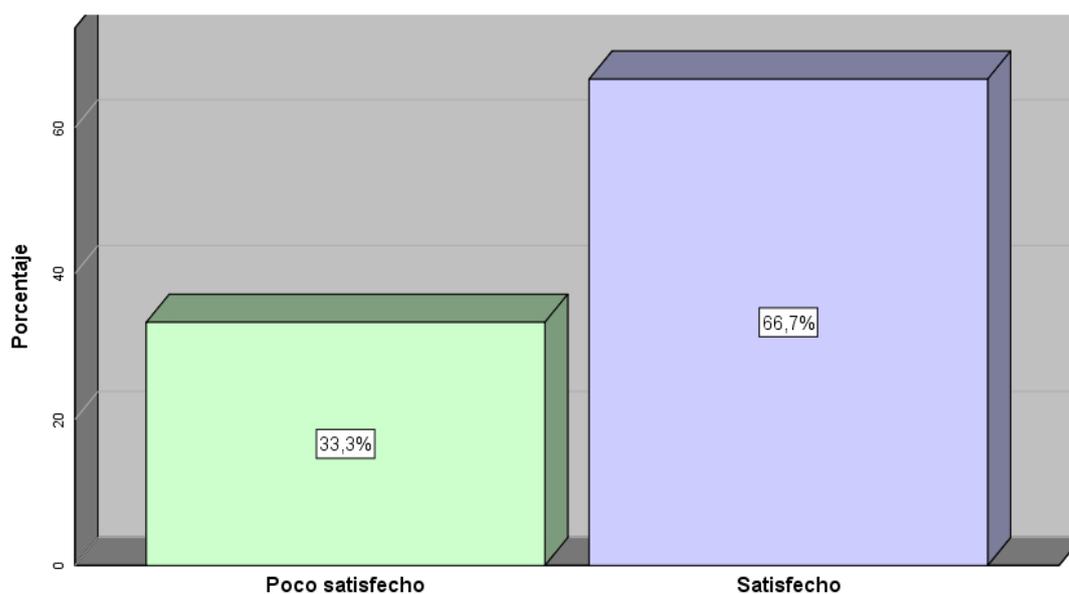


Figura 16. Satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023

5.2. Análisis inferencial

Tabla 17. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov en las variables, atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.

Estadísticas	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	
	Atención integral	Satisfacción
Muestra	117	117
Media	2.55	2.67
Desviación Estándar	0.500	0.473
Estadístico	0.365	0.426
Significancia	0.000	0.000

Fuente: SPSS v.25

Análisis.

En la tabla 17, se observa la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en las variables; atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, en donde al analizar la variable atención integral se obtuvo un valor estadístico de 0.365 y $p=0.000$; así también para la variable satisfacción fue de 0.426 y $p=0.000$, en ambos momentos se obtuvo una significancia menor a 0.05, indicando que la distribución de las variables analizadas no son igual a la distribución normal; por lo tanto teniendo en cuenta que las variables son de tipo categóricas dicotómica, se opta por emplear, la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado.

Tabla 18. Entrevista clínica y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Entrevista clínica	Satisfacción				Total		X ²	p valor
	Poco satisfecho		Satisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Regular	38	32.5	22	18.8	60	51.3	49.879	0.000
Bueno	1	0.9	56	47.9	57	48.7		
Total	39	33.3	78	47.9	117	100.0		

Fuente. Cuestionario de atención integral y Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 18, referente a la entrevista clínica y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, del 100%(117) participantes en estudio, se observó que casi la mitad afirmaban que la entrevista clínica fue buena y se encontraban satisfechos representado por el 47.9%(56), en tanto el 32.5%(38) afirmaron que fue una entrevista clínica regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables mediante el estadístico de Chi Cuadrado se halló un valor $X^2=49.879$ y $p=0.000$, por lo que se acepta la primera hipótesis específica de investigación demostrando que, “La entrevista clínica está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco”.

Tabla 19. Anamnesis completa y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Anamnesis completa	Satisfacción				Total		X ²	p valor
	Poco satisfecho		Satisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Regular	33	28.2	28	23.9	61	52.1	24.729	0.000
Bueno	6	5.1	50	42.7	56	47.9		
Total	39	33.3	78	47.9	117	100.0		

Fuente. Cuestionario de atención integral y Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 19, concerniente a la anamnesis completa y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, del 100%(117) participantes en estudio, se observó que casi la mitad afirmaban que la anamnesis completa fue buena y se encontraban satisfechos representado por el 42.7%(50), en tanto el 28.2%(33) afirmaron que la anamnesis completa fue regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables mediante el estadístico de Chi Cuadrado se halló un valor $X^2=24.729$ y $p=0.000$, por lo que se acepta la segunda hipótesis específica de investigación demostrando que, “La anamnesis completa está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco”.

Tabla 20. Examen físico y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Examen físico	Satisfacción				Total		X ²	p valor
	Poco satisfecho		Satisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Regular	39	33.3	28	23.9	67	57.3	43.657	0.000
Bueno	0	0.0	50	42.7	50	42.7		
Total	39	33.3	78	47.9	117	100.0		

Fuente. Cuestionario de atención integral y Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 20, referente a la examen físico y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, del 100% (117) participantes en estudio, se observó que casi la mitad afirmaban que la examen físico fue buena y se encontraban satisfechos representado por el 42% (50), en tanto el 33.3% (39) afirmaron que el examen físico fue regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables mediante el estadístico de Chi Cuadrado se halló un valor $X^2=43.657$ y $p=0.000$, por lo que se acepta la tercera hipótesis específica de investigación demostrando que, “El examen físico está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco”.

Tabla 21. Servicios complementarios y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Servicios complementarios	Satisfacción				Total		X ²	p valor
	Poco satisfecho		Satisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Regular	33	28.2	22	18.8	55	47.0	33.213	0.000
Bueno	6	5.1	56	47.9	62	53.0		
Total	39	33.3	78	47.9	117	100.0		

Fuente. Cuestionario de atención integral y Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 21, en razón a los servicios complementarios y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, del 100%(117) participantes en estudio, se observó que casi la mitad afirmaban que los servicios complementarios fue buena y se encontraban satisfechos representado por el 47.9%(56), en tanto el 33.3%(39) afirmaron que los servicios complementarios fueron regulares y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables mediante el estadístico de Chi Cuadrado se halló un valor $X^2=43.657$ y $p=0.000$, por lo que se acepta la cuarta hipótesis específica de investigación demostrando que, “Los servicios complementarios están relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco”.

Tabla 22. Atención integral y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Atención integral	Satisfacción				Total		X ²	p valor
	Poco satisfecho		Satisfecho		N°	%		
	N°	%	N°	%				
Regular	38	32.5	15	12.8	53	45.3	64.174	0.000
Bueno	1	0.9	63	53.8	64	54.7		
Total	39	33.3	78	47.9	117	100.0		

Fuente. Cuestionario de atención integral y Cuestionario de satisfacción del usuario

Análisis e interpretación

En la tabla 22, referente a la atención integral y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud Huánuco, del 100% (117) participantes en estudio, se observó que casi la mitad afirmaban que la atención integral fue buena y se encontraban satisfechos representado por el 53.8% (63), en tanto el 32.5% (38) afirmaron que la atención integral fue regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables mediante el estadístico de Chi Cuadrado se halló un valor $X^2=64.174$ y $p=0.000$, por lo que se acepta la hipótesis general de investigación demostrando que, “La atención integral está relacionado significativamente con el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.”.

5.3. Discusión de resultados

La presente investigación demuestra que, la atención integral está relacionada significativamente con el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023. Ya que al analizar las variables dieron resultados estadísticamente significativos.

Entre resultados congruentes con los resultados tenemos a, Nazario H (29) llegó a la conclusión de que el nivel de satisfacción de las madres en cuanto a la atención integral en sus dimensiones entrevista clínica, anamnesis completa, examen físico y servicios complementarios, por parte de los enfermeros es de carácter medio. observó que la dimensión examen físico fue la que obtuvo el porcentaje más alto de satisfacción, seguida por la dimensión entrevista clínica. En la misma línea, Rivas L, (18) menciona que las madres de los niños que se atienden en el consultorio de crecimiento y desarrollo percibieron un nivel de satisfacción medio, en cuanto a las dimensiones la mejor calificada fue: entrevista clínica con un nivel de satisfacción alto de 40,3% seguida de examen físico con 38,8% asimismo en cuanto a los servicios complementarios la satisfacción de las madres es del 25% y de seguido de anamnesis completa donde solo 22% mostraron satisfacción. Asimismo, Ayoví LT (20) refiere que el 58, 03% de los usuarios que acudieron a la atención CRED mostraron su satisfacción por la atención brindada en cuanto a la atención integral en sus dimensiones servicios complementarios, examen físico, entrevista clínica y anamnesis completa, otro grupo que fue el 41,97% mostraron inconformidad con la atención y servicio recibido debido a muchos factores que se presentaron en el servicio.

En la misma línea de investigación, Aguilar AF, Mayorga WR. (21) menciona que, respecto a la satisfacción en relación, a la atención integral y el modelo de atención integral en salud, la escala de satisfacción según medidas de tendencia central fue buena a muy buena. De igual manera, Acevedo IY, Marcela D. (19) explican que, según la relación con la variable Satisfacción de las madres que reciben atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo muestran que el 80% tiene un alto nivel de satisfacción alta respecto a la dimensión entrevista clínica el 71% refiere estar satisfecho, en cuanto a la anamnesis completa el 67% refiere estar satisfecho, en lo concerniente al examen físico el 62% señala estar satisfecho y respecto a entre los

servicios complementarios solo el 50% refiere estar satisfecho. Asimismo, Villanueva C. (24) refiere que, la mitad de las madres refieren de un nivel medio de satisfacción. En relación con la calidad de atención integral brindada por el personal de enfermería, del consultorio de crecimiento y desarrollo más de la mitad de las madres evaluaron dicho servicio como de nivel medio, seguido de una proporción alta que lo consideró de calidad superior, y un pequeño porcentaje que lo calificó como deficiente. Además, Caruajulca Y. (14) indica que el 95% de las madres expresaron una satisfacción total en la entrevista clínica; el 90,9% manifestó estar completamente satisfecha con anamnesis completa y el 99,2% reportó una satisfacción total con los servicios complementarios. El 82% señaló estar satisfecho con el examen físico. en términos generales, observó que el 99,2% de las madres expresaron estar completamente satisfechas con la atención integral brindada por el profesional de enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo.

Otros estudios que son congruentes con los resultados es el de, Gutiérrez S y Sullcahuamán S. (25) quienes evidenciaron que hay una conexión entre la atención integral y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y desarrollo. Asimismo, Pillco MI. (26) afirman que existe relación significativa satisfacción de los usuarios y la atención integral en niños del servicio de crecimiento y desarrollo. De igual manera, Hidalgo G. (23) explica en cuanto a la atención integral brindada por el profesional de enfermería en la dimensión servicios complementarios el 64.7% mostro satisfacción alta; en la dimensión examen físico el 62.7% satisfacción alta, en la dimensión anamnesis completa el 65.2% satisfacción alta, en la dimensión entrevista clínica el 59.2% satisfacción alta, con respecto en la satisfacción total el 78.1% satisfacción alta. Concluyó que el nivel de satisfacción de las madres durante la atención integral de enfermería del control de CRED del niño es de alta a media.

De igual manera, Briceño, ML (9) refiere que, el 60.6% de madres tuvieron satisfacción media con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de CRED, siendo este resultado estadísticamente predominante. En la dimensión entrevista clínica, el 61.1% presentaron satisfacción media; en la dimensión anamnesis completa presentaron satisfacción media; y finalmente, en la dimensión examen físico, el 58.9% de encuestadas tuvieron satisfacción media, siendo estos resultados estadísticamente significativos. Finalmente, afirma que, las

madres tienen un nivel de satisfacción alta con la atención integral que brinda el profesional de Enfermería.

Meza AZ. (30) explica que, la satisfacción de las usuarias que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo evidenció de forma general es decir tomando los factores humanos, técnico y del entorno, donde pudo evidenciar que un 45,7% de ellas manifestaron tener un nivel de satisfacción regular sobre la calidad de atención recibida, así mismo un 31,4% manifestaron tener un nivel de satisfacción buena y un 22,9% de las usuarias manifestaron tener una mala satisfacción acerca de la calidad de atención recibida.

Entre autores que se contraponen a los resultados tenemos a, Reque LL. (27) menciona que, 97.2% de las madres encuestadas revelaron sentir insatisfacción en cuanto a la atención integral del niño, mientras que un reducido 7% expresó satisfacción y un escaso 2.1% declaró sentirse medianamente satisfecho con la experiencia de las madres. halló que la gran mayoría, expresaron su insatisfacción, mientras que 3 participantes indicaron sentirse medianamente satisfechos y solo una persona reportó estar completamente satisfecha con el servicio de Crecimiento y desarrollo. La conclusión a la que arribo es que la mayoría de las madres expresan su insatisfacción con el servicio que reciben por parte de los profesionales de enfermería en el servicio de Crecimiento y desarrollo y PAI.

5.4. Aporte científico de la investigación

El aporte científico que brinda la investigación es en cuanto a contenido teórico, puesto a que se podrán considerar en futuros estudios esta investigación como antecedente o como sustento para futuros estudios; así también los resultados están basado a los datos recolectados por instrumentos que fueron adaptados para este estudio el cual podrá ser empleado por investigaciones futuras ya que cuentan con la validez y confiabilidad necesaria.

CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo al objetivo general planteado, el 53.8%(63) de madres afirmaban que la atención integral fue buena y se encontraban satisfechos, en tanto el 32.5%(38) afirmaron que la atención integral fue regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables se halló relación significativa demostrando que, si la enfermera realiza una buena entrevista clínica, anamnesis completa, examen físico y servicios complementarios, mayor es la satisfacción del usuario sobre la atención integral recibida.

Segundo: Según al primero objetivo específico propuesto, el 53.8%(63) de madres afirmaban que la atención integral fue buena y se encontraban satisfechos, en tanto el 32.5%(38) afirmaron que la atención integral fue regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables se halló relación significativa demostrando que, si la enfermera registraba la historia clínica el diagnóstico y le explicaba, la enfermera estaba atenta a las dudas, la enfermera da soluciones a las necesidades, siente confianza de las enfermeras, cumplen con las medidas de bioseguridad y se encuentran capacitadas, mayor es la satisfacción del usuario sobre la atención integral recibida.

Tercero: De acuerdo el segundo objetivo específico planteado, el 42.7%(50) afirmaban que la anamnesis completa fue buena y se encontraban satisfechos, en tanto el 28.2%(33) afirmaron que la anamnesis completa fue regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables se halló relación significativa demostrando que, si la enfermera pregunta sobre los antecedentes familiares, condición de vida y situación familiar, realiza la evaluación nutricional, la enfermera brinda confianza y comprensión; medidas de bioseguridad y se encuentra atenta a sus dudas, mayor es la satisfacción del usuario sobre la atención integral recibida.

Cuarto: Según el tercer objetivo específico planteado, el 42%(50) de madres afirmaban que la examen físico fue buena y se encontraban satisfechos, en tanto el 33.3%(39) afirmaron que el examen físico fue regular y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables se halló relación significativa demostrando que, si la enfermera la enfermera cumple con las medidas de bioseguridad en el examen físico, explica el procedimiento e informa del diagnóstico y realiza las interconsultas con medicina general, mayor es la satisfacción del usuario sobre la atención integral recibida.

Quinto: De acuerdo al cuarto objetivo específico propuesto, el 47.9%(56)de madres afirmaban que los servicios complementarios fue buena y se encontraban satisfechos, en tanto el 33.3%(39) afirmaron que los servicios complementarios fueron regulares y se encontraban poco satisfechos; al contrastar las variables se halló relación significativa demostrando que, si el establecimiento cuenta con un libro de reclamaciones, brindan buena información en admisión, que la farmacia cuenta con todos los insumos recetados por la enfermera, el servicio de laboratorio brinda los resultados el mismo día y que el servicio de enfermería, mayor es la satisfacción del usuario sobre la atención integral recibida.

SUGERENCIAS

A los profesionales de enfermería

- Reforzar la atención integral en los usuarios del consultorio de crecimiento y desarrollo con la finalidad de tener mayores índices de satisfacción en las madres usuarias.
- Realizar las interconsultas a fin de que los niños reciban la atención de medicina, odontología y psicología de manera oportuna.
- Participar en las capacitaciones organizadas por las diferentes entidades como el MINSA, Red de Salud y Colegio de enfermeros; para mejorar la atención integral en los niños

A los directivos del Centro de Salud de Perú Corea

- Promover capacitaciones y socializaciones respecto a la atención a los niños en los consultorios CRED a fin de mejorar la satisfacción de las madres

A los futuros investigadores

- Realizar investigaciones en zonas rurales a fin de evaluar la atención integral y la satisfacción de las madres usuarias de CRED
- Realizar investigaciones en otras áreas como Atención al Adolescente o Adulto mayor, a fin de evaluar la atención integral que se les brinda.

REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud (MINSA). Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [internet].; 2023 [Consultado 2024 abril 16]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>.
2. Chávez M. Nivel de satisfacción del cuidado integral de enfermería en madres que acuden al Centro de Salud Santa María [internet].; Huacho: Universidad San Pedro; 2020 [Consultado 2024 marzo 15]. Disponible en: http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/19928/Tesis_66617.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención [internet].; 2022 [Consultado 2024 marzo 16]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
4. Martínez A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio De Chia y Santa Rosa de Tenjo [internet].; Colombia: Universidad de Ciencias Aplicadas y ambientales; 2022 [Consultado 2024 abril 16]. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/639/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion,%20Tenjo.pdf;jsessionid=CB614DADDB727844E27246927D59EA70?sequence=1>.
5. Vázquez E, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Scielo [internet].; 2022 [Consultado 2024 abril 16]. 20 (2). Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257>.
6. Ticona I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo

- del C. S Pimentel. Revista Científica Curae. [internet].; 2022 [Consultado 2024 abril 10]. 3 (1). Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381>.
7. Angulo F. Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Salud Guadalupe, Junio [internet].; Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [Consultado 2024 marzo 20]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29796>.
 8. Reque L. [internet].; Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020 [Consultado 2024 marzo 20]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47704>.
 9. Briceño M. Satisfacción de las madres con la atención que brinda el profesional de enfermería del consultorio de inmunizaciones del centro de salud de Ambo [internet].; Huánuco: Universidad de Huánuco; 2020 [Consultado 2023 marzo 13]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2309>.
 10. Alvarado J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac [internet].; Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [Consultado 2024 abril 10]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 11. Consejo Nacional de Seguridad Social. Atención Integral en Salud [internet].; 2016 [Consultado 2024 marzo 16]. Disponible en: <https://www.cnss.gob.do/index.php/noticias/item/411-atencion-integral-en-salud#:~:text=El%20concepto%20de%20atenci%C3%B3n%20integral,paliativa%2C%20y%20apoyo%20para%20el>.

12. Ministerio de Salud (Minsa). Plan de atención integral [internet].; 2022 [Consultado 2024 abril 15]. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/primerainfancia/1739/article-178036.html#:~:text=Por%20Atenci%C3%B3n%20Integral%20se%20entiende,sus%20caracter%C3%ADsticas%2C%20necesidades%20e%20intereses.>
13. Milián K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo [internet].; Chiclayo; Uiversidad Señor de Sipan; 2017 [Consultado 2024 marzo 15]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y.>
14. Caruajulca Y. Satisfacción de las Madres Sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento Y Desarrollo Del Niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021 [internet]. Chota; Cajamarca: Universidad Nacional Autónoma de Chota; 2022 [Consultado 2024 diciembre 18]. Disponible en: <https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315/Satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20madres%20sobre%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20enfermer%C3%ada%20en%20el%20consultorio%20de%20Crecimiento%20y%20Desarrollo%20del%20ni%C3%B1o%2c%20.>
15. Gavidia A. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe-Callao. [internet].; Callao: Universidad San Martin de Porres; 2023 [Consultado 2024 abril 20]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12263/gavidia_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
16. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo [internet].;

- Huancayo: Universidad continental; 2022 [Consultado 2024 marzo 20]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf.
17. Hernandez L, Miranda A, Hernandez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista cubana de enfermería [internet].; 2021 [Consultado 2023 Diciembre 28]. 37 (4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>.
 18. Rivas L. Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de salud N°3 de la ciudad de Loja. [internet]. Loja; Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2023 [Consultado 2023 marzo 20]. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27247/1/LuisAlberto_RivasAguilar.pdf.
 19. Acevedo I, Marcela D. Satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia desde la teoría de cuidados de enfermería de Kristen Swanson en una empresa social del estado de baja complejidad, Cúcuta 2021 [internet].; Colombia: Universidad de Pamplona; 2021 [Consultado 2024 marzo 10]. Disponible en: http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/7108/1/Acevedo_Rond%C3%B3n_2021_TG.pdf.
 20. Ayoví L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. [internet].; Ecuador: Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2020 [Consultado 2024 marzo 10]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902cfb-f36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>.
 21. Aguilar A, Mayorga W. Satisfacción de los usuarios con la atención médica en unidades de formación del posgrado de medicina familiar y comunitaria, Cotopaxi

- [internet].; Ecuador. Universidad Técnica de Ambato; 2020 [Consultado 2024 abril 16]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24195>.
22. Parada J. Cuidado de enfermería como herramienta para la percepción satisfactoria de las usuarias en la atención humanizada del trabajo de parto y parto bajo una revisión narrativa de la literatura. [internet].; Colombia: Universidad de Pamplona; 2020 [Consultado 2024 abril 16]. Disponible en: <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3231>.
 23. Hidalgo G. Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de Octubre [internet].; Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali; 2022 [Consultado 2024 marzo 10]. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6151>.
 24. Villanueva C. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba. [internet].; Huaraz: Universidad Católica de los Angeles de Chimbote; 2022 [Consultado 2023 marzo 12]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29580/ATENCION_ENFERMERIA_VILLANUEVA_AGAMA_CLARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 25. Gutiérrez J, Sulcahuamán S. Calidad de Atención y Satisfacción de las Madres de Niños Menores de 5 Años en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Policlínico Essalud Abancay. [internet].; Callao: Universidad Nacional del Callao; 2022 [Consultado 2023 abril 16]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6597/TESIS_2DAESP_SULLCAHUAM%c3%81N_GUTIERREZ_FCS_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
 26. Pillco M. Prestaciones de servicio y atención integral en niños del Programa Nacional Cuna Mas en tiempos de pandemia Abancay [internet].; Lima: Universidad César

- Vallejo; 2020 [Consultado 2024 abril 15]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64084>.
27. Reque L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza [internet].; Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020 [Consultado 2024 marzo 12]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47704>.
28. Bermudez C, Ascayo W, Martin A. Uso de las Tic's por el personal y satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño del Centro de Salud "Aparicio Pomares", [internet].; Huánuco: Universidad Nacional "Hermilio Valdizan"; 2023 [Consultado 2024 marzo 10]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9297>.
29. Nazario H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería al recién nacido en el centro de salud, Ambo Huánuco [internet].; Huánuco: Universidad Alas Peruanas; 2019 [Consultado 2023 abril 16]. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9910/Tesis_nivel_satisfacci%C3%B3n_madres_atenci%C3%B3n_reci%C3%A9n_nacidos_centro%20de%20salud%20Ambo_Hu%C3%A1nuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
30. Meza A. Evaluación de la calidad de atención en el consultorio de planificación familiar en base al nivel de satisfacción de las usuarias en el hospital de contingencia de Tingo María [internet].; Tingo María: Universidad de Huanuco; 2020 [Consultado 2024 marzo 10]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2174>.
31. Mira J, Vitaller J, Aranaz J, Herrero J, Buil J. La satisfacción del paciente Concepto y aspectos metodológicos. Revista de Psicología de la Salud. [internet].; 1992 [Consultado 2024 abril 10]. 4 (1). Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf.

32. Feldmana L, Vivasa E, Luglia L, Alviarez ,V, Péreza M, Bustamanteb S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Elsevier [internet].; 2007 [Consultado 2024 marzo 20]. 22 (3). Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>.
33. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Redalyc [internet].; 2004 [Consultado 2024 abril 20]. 22 (2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
34. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Rev. Medicina Clínica [internet].; 2000 [Consultado 2024 junio 15]. Disponible en: https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf.
35. Suarez M. Medicina centrada en el paciente [internet].; 2012 [Consultado 2024 junio 06]. 18 (1). Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000100011.
36. Arango G, Vega Y. Modelo de atención centrado en el paciente en Colombia: la necesidad de un salto desde lo disciplinar hacia lo organizacional. Rev. Salud. Hist. Sanid. [internet].; 2015 [Consultado 2024 junio 20]. 10 (1). Disponible en: <https://fgma75,+Journal+manager,+4333-8899-1-CE.pdf>.
37. Quodem. Atención centrada en el paciente, el modelo Patient Centric [internet].; 2021 [Consultado 2024 junio 08]. Disponible en: <https://quodem.com/blog/atencion-centrada-en-el-paciente/#:~:text=El%20modelo%20Patient%20Centric%20est%C3%A1,paciente%20para%20mejorar%20su%20experiencia>.

38. Flores E. Proceso de la atención y su implicación en el proceso de aprendizaje. Dialnet [Internet].; 2016 [Consultado 2024 Abril 17]. 7(1). Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ProcesoDeLaAtencionYSuImplicacionEnElProcesoDeApre-6650939.pdf>.
39. Ballesteros S. La atención selectiva modula el procesamiento de la información y la memoria implícita. Acción Psicológica [Internet].; 2014 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v11n1/02_original2.pdf.
40. Pousada M, De la Fuente J. La atención [Internet].; 2019 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/148085/1/Modulo3_LaAtencion.pdf.
41. Astudillo I, Vizcaino H, Bedoya MDD, Calderón E, Saltos P. Importancia de la atención integral con enfoque en salud familiar. Dialnet [Internet].; 2019 [Consultado 2024 Abril 17] 5 (2). Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaAtencionIntegralConEnfoqueEnSaludFa-6989264.pdf>.
42. UNICEF. Modelo de atención integral para la niñez y adolescencia en situación de movilidad [Internet].; 2021 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <https://www.unicef.org/mexico/media/6886/file/Modelo%20de%20atencio%CC%81n%20integral%20NNA%20movilidad.pdf>.
43. Peralta M, Fujimoto G. La atención integral de la primera infancia en américa latina: ejes centrales y los desafíos para el siglo XXI. [Internet].; 1998 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <https://www.oas.org/udse/readytolearn/documentos/7.pdf>.
44. Perpiñá C. Manual de la entrevista psicológica. [Internet].; 2012 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <https://unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/sites/unidaddegenerosgg.edomex.gob.mx/>

files/files/biblioteca/14%20MANUALES%20Y%20PROTOCOLOS/Manual%20de%20Entrevista%20Psicologica%20.pdf.

45. Morga L. Teoría y técnica de la entrevista. [Internet].; 2012 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2712/1/Teor%C3%A9tica%20y%20t%C3%A9cnica%20de%20la%20entrevista.pdf>.
46. Montoya P, Puerta I, Arango O. La funcionalidad de la entrevista clínica en la evaluación, diagnóstico e intervención neuropsicológica. Redalyc [Internet].; 2013 [Consultado 2024 Abril 17]. 4 (2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4978/497856283007.pdf>.
47. Rodríguez P, Rodríguez L. Principios técnicos para realizar la anamnesis en el paciente adulto. Scielo [Internet].; 1999 [Consultado 2024 Abril 17]. 15 (4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000400011.
48. Pérez M, Romero AMJ. La historia clínica (I): La anamnesis. [Internet].; 2015 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/127031/15%20-%20historiaclinica1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
49. Creagh R, Cazull I, Creagh A. Aprender a preguntar: un recurso didáctico para el aprendizaje de la anamnesis médica. Revista Información Científica [Internet].; 2020 [Consultado 2024 Abril 17]. 99 (2). Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AprenderAPreguntar-7527561.pdf>.
50. Vélez M. Examen General. [Internet].; 2014 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: http://semiologiahnc.webs.fcm.unc.edu.ar/files/2018/05/2018_AP4_EXAMEN_GENERAL.pdf.

51. Durán A. Examen Físico. [Internet].; Argentina: Universidad Nacional de Mar Del Plata; 2017 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <https://filadd.com/doc/examen-fisico-2017-pdf-enfermeria-basica>.
52. Soto S. [Internet].; 1978 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <https://www.untumbes.edu.pe/bmedicina/libros/Libros12/libro149.pdf>.
53. Ministerio de Salud. Reglamento del Decreto Legislativo N° 1154, Decreto Legislativo que autoriza los servicios complementarios en salud. [Internet].; 2024 [Consultado 2024 Abril 17]. Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2279240-2>.
54. Juana M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios- Arequipa 2018. Tesis para optar el grado de maestra en ciencias enfermería con mención en salud de la mujer, niño y adolescente. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa; 2018.
55. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación [Internet].; 2000 [Consultado 2024 Abril 17]. 1 (3). Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/editum,+2451-11731-1-CE.PDF.pdf>.
56. Mercado M, Febres R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Scielo [Internet].; 2020 [Consultado 2024 Abril 17]. 20 (3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397.
57. Chacón M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia en los hospitales con categoría II-2 de la región Lima. [Internet].; Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022 [Consultado 2024

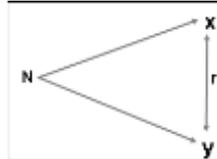
- Abril 17]. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12502/Nivel_Chacon_Anaya_Mercedes.pdf?sequence=3.
58. Hernandez L, Miranda A, Hernandez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García-2021. Revista cubana de enfermería. 2021 Mayo; 4(21).
59. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro De Salud Ciudad De Dios – Arequipa [internet].; Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [Consultado 2024 marzo 20]. Disponible en:
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f4d1ba9f-595a-4bdb-bf88-84fdb5663e3c/content>.
60. González A. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [internet].; Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013 [Consultado 2024 abril 20]. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14614/Gonzalez_ga-Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
61. Trujillo J. Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería servicio de quimioterapia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao- Lima [internet].; Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [Consultado 2024 marzo 20]. Disponible en: Satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería servicio de quimioterapia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao- Lima.
62. Puch G, Uicab G, Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc

- [internet].; 2016 [Consultado 2024 marzo 30]. 24 (2). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>.
63. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de cinco años. [Online]. Lima; 2017. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>.
64. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. Metodología de la investigación Científica. Primera ed. Mexico: Editorial Mc Graw Hill; 2010.
65. Fonceca AA. Investigación Científica en Salud. Primera ed. Huanuco: Medinaliber Hispanica; 2021.
66. Sanchez, H. Metodología y diseños de la investigación. ; Lima- Perú.

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA		
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: La atención integral está relacionado significativamente con el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.</p> <p>H0: La atención integral no está relacionado significativamente con el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Atención integral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Entrevista clínica</p> <p>Anamnesis completa</p> <p>Examen físico</p> <p>Servicios complementarios</p> <p>Valoración</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	<p>Ámbito</p> <p>La presente investigación se llevará a cabo en el “Centro de Salud Perú Corea” ubicado en la ciudad de Huánuco, departamento de Huánuco, distrito de Amarilis que pertenece al Ministerio de Salud, de nivel I - 4.</p> <p>Población</p>	<p>MÉTODO</p> <p>Método científico</p> <p>NIVEL</p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p>DISEÑO</p>  <p>N = Profesionales de enfermería</p> <p>X = Atención integral</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>Encuestas</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario de características generales</p> <p>Cuestionario atención integral</p> <p>Guía de observación de satisfacción del usuario</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre los datos de afiliación y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre evaluación de alimentación y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre formato de consulta y</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Analizar la relación entre la entrevista clínica y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>Describir la relación entre la anamnesis completa y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>Explicar la relación entre el examen físico y satisfacción de</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Hi1: La entrevista clínica está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>H01: La entrevista clínica no está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>Hi2: La anamnesis completa está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco</p> <p>H02: La anamnesis completa y La entrevista clínica no está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <p>D. Humano</p> <p>D. Oportuna</p> <p>D. Continua</p> <p>D. Segura</p> <p>Valoración</p> <p>Frecuente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Ausente</p>	<p>La población de estudio, estará constituida por 200 madres usuarias que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Muestra</p> <p>Para precisar el tamaño de la muestra a estudiar se utilizará el método no probabilístico, por conveniencia de la investigadora, puesto a que el estudio se llevará a cabo en el consultorio de crecimiento y desarrollo se considerará al total de madres usuarias que asiste a esta área, siendo estos un total de 40 madres usuarias.</p>	<p>Y = Satisfacción del usuario.</p> <p>r = relación entre las variables</p> <p>Tipo</p> <p>-Cuantitativa: ya que se utilizarán instrumentos para generar datos cuantificables.</p> <p>- Observacional: Según la intervención de la investigadora, porque sólo se observará los fenómenos en su contexto natural.</p> <p>- No experimental: debido a la participación de la investigadora, porque no se producirá ninguna manipulación de la variable.</p> <p>- Prospectivo: debido a que se realizará en el futuro.</p>	<p>PROCESAMIENTO</p> <p>Se utilizará el Programa estadístico SPSS V25 Excel para el procesamiento de los datos, para el procesamiento de los datos.</p>
--	---	---	---	--	---	--

<p>satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tamizaje de violencia y maltrato infantil y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco?</p>	<p>las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>Contrastar la relación entre los servicios complementarios y satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p>	<p>del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco</p> <p>Hi3: El examen físico está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>H03: El examen físico no está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>Hi4: Los servicios complementarios están relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco.</p> <p>H04: Los servicios complementarios no está relacionado significativamente con la satisfacción de las madres usuarias sobre la</p>		<p>Criterios de Inclusión</p> <p>-Madres de niños (as) menores de 3 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Perú Corea.</p> <p>- Madres de niños (as) menores de 3 años que haya aceptado firmar el consentimiento informado.</p> <p>Criterios de Exclusión</p> <p>-Madres de niños (as) menores de 3 años que no hayan aceptado firmar el consentimiento informado.</p> <p>-Madres de niños (as) mayores de 3 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo.</p>	<p>-Transversal: se debe a que los instrumentos se medirán en un solo momento.</p>	
---	--	--	--	---	--	--

		atención integral de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco		-Madres de niños (as) menores de 3 años que asistan de forma irregular a sus controles.		
--	--	--	--	---	--	--



ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO: “ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la atención integral y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud de Huánuco, 2023.

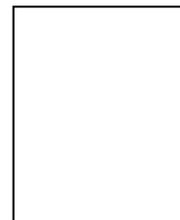
INVESTIGADOR:

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital



Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Código:

Fecha: //

ANEXO 03. INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023”

INSTRUCCIONES. Estimada/o usuario, a continuación, se le presenta este cuestionario con preguntas, lea con atención y tómese el tiempo que usted crea necesario luego rellene o marque las respuestas que crea usted conveniente. Es necesario precisar que este cuestionario, es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial.

Se requiere veracidad en sus respuestas.

Muchas gracias.

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MADRE

1. ¿Cuál es su edad?

2. ¿Cuál es su zona de procedencia?

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

4. ¿Cuál es su estado civil?

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL NIÑO (A)

1. ¿Qué género es?

a) Femenino

b) Masculino

2. ¿Cuál es su edad de su niño?



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Código:

Fecha: //

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN INTEGRAL

Título: ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023.

INSTRUCCIONES. Buen día estimada madre de familia, a continuación, se le presenta un cuestionario el cual comprende de ítems que permitirán evaluar la atención integral, para lo cual se le solicita que marque con un aspa (X) en el recuadro, de acuerdo a la frecuencia de los enunciados de cada dimensión. Se precisa, que este instrumento es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Esperamos contar con sus respuestas con la veracidad del caso

Muchas gracias.

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
Entrevista clínica						
1	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud tiene un ambiente agradable, limpio y ordenado.					
2	En la entrevista la enfermera apunta en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.					
3	Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.					
4	Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de la necesidad de los usuarios					
5	Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.					
6	Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad antes y después de la atención.					
7	Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños					
Anamnesis completa						
8	El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación familiar					

9	El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro cefálico y torácico) y te indica el diagnóstico.					
10	Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.					
11	Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.					
12	Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)					
13	Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.					
Examen físico						
14	Antes de realizar el examen físico a su niña (a) consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)					
15	La enfermera mientras evalúa a su niño le explica el procedimiento y le informa el diagnóstico.					
16	Si la enfermera encuentra alguna alteración, el personal de salud realiza interconsulta con medicina general.					
Servicios complementarios						
17	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
18	En el servicio de admisión le brinda información adecuada y brinda cita en la fecha que le corresponde la atención.					
19	En el servicio de farmacia cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica la enfermera al niño(a).					
20	El servicio de laboratorio realiza el análisis de hemoglobina, hematocrito y test Graham el mismo día que le brinda la orden la enfermera.					
21	El servicio de laboratorio entrega los resultados el mismo día que le toma la orden.					
22	El consultorio de crecimiento y desarrollo deriva a los servicios de medicina, odontología y psicología si lo requiere.					



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título: ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023.

INSTRUCCIONES. Buen día estimada madre de familia, a continuación, se le presenta un cuestionario el cual comprende de ítems que permitirán evaluar la satisfacción del usuario, para lo cual se le solicita que marque con un aspa (X) en el recuadro, de acuerdo a la frecuencia de los enunciados de cada dimensión. Se precisa, que este instrumento es de utilidad exclusiva para la investigación y es de carácter anónimo y confidencial. Esperamos contar con sus respuestas con la veracidad del caso.

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
D. Humano						
1	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.					
2	La enfermera llama al niño/a por su nombre					
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.					
4	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.					
5	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a					
6	La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.					
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad.					
8	La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a					
9	La enfermera se despide al terminar la consulta					
D. Oportuna						
10	Pesan y tallan a su niño/a.					
11	La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a					
12	La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.					
13	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.					
14	La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla					
15	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.					
16	Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera					

	lo deriva a otro especialista.						
17	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene						
18	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.						
D. Continua							
19	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.						
20	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.						
21	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.						
22	La enfermera le da fecha para su próximo control						
23	La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta						
D. Segura							
24	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.						
25	La enfermera respeta su turno para atenderle						
26	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.						
27	La enfermera se lava las manos antes de atenderle						
28	El tiempo de atención es el adecuado (30 – 45 min)						
29	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada						
30	Las bancas son suficientes en la sala de espera.						
31	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.						

ANEXO 04. SOLICITUD DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huánuco, 01 de abril del 2024

INFORME N° 001 SIAME/EPG/UNHEVAL-2024

SEÑOR: SERGIO A. FERNANDEZ BRICEÑO
Jefe del Centro de Salud Perú Corea

CARGO

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presente -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a su vez tengo a bien hacer de su conocimiento que me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado: "ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023"

Para lo cual se requiere de la autorización para poder realizar el proceso de recolección de datos, en las inmediaciones del Centro de Salud Perú Corea, las madres usuarias que asisten al consultorio CRED, que se encuentra en sala de espera, previa coordinación y consentimiento de los mismos, el cual se realizará en total anonimato, teniendo en cuenta las consideraciones éticas. Dicho proyecto se pretende realizar en el mes de Abril y Mayo del presente año por lo que solicito a usted brinde el permiso oficial.

Esperando que lo solicitado sea aceptado por su persona, me despido de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

LIC. ENPSICOLOGIA
LIC. ENPSICOLOGIA
COP. 96638

MINISTERIO DE SALUD	
INSTITUTO REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO	
CALLE 100 N° 400 HUÁNUCO	
TEL. 080 100 1000	
MES DE PARTES	
FECHA:	01 ABR 2024
HORA:	8:20
FORMA:	
EST.	37 B

LIC. ENPSICOLOGIA
LIC. ENPSICOLOGIA
COP. 96638

1-4-24
10:37
SM.

Escaneado con CamScanner

ANEXO 05. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



"CUESTIONARIO DE ATENCIÓN INTEGRAL"

Nombre del experto: Jimmy Beiny Pimentel

Especialidad: Médico pediatra

Grado académico: Doctor en ciencias de la salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable independiente: ATENCIÓN INTEGRAL	Entrevista clínica	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud tiene un ambiente agradable, limpio y ordenado.	4	4	4	4
		En la entrevista la enfermera apunta en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		de manos, uso de guantes)				
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
Examen físico		Antes de realizar el examen físico a su niña (a) consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)	4	4	4	4
		La enfermera mientras evalúa a su niño le explica el procedimiento y le informa el diagnóstico.	4	4	4	4
		Si la enfermera encuentra alguna alteración, el personal de salud realiza interconsulta con medicina general.	4	4	4	4
Servicios complementarios		Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	4	4	4	4
		En el servicio de admisión le brinda información adecuada y brinda cita en la fecha que le corresponde la atención.	4	4	4	4
		En el servicio de farmacia cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad antes y después de la atención.	4	4	4	4	
		Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños	4	4	4	4	
	Anamnesis completa		El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación familiar	4	4	4	4
			El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro cefálico y torácico) y te indica el diagnóstico.	4	4	4	4
			Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4
			Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.	4	4	4	4
			Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

"CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES"

Nombre del experto: THIMAY BERNUY PIMENTEL
 Especialidad: PODRIATRÍA
 Grado académico: DOCTOR CIENCIAS DE LA SALUD

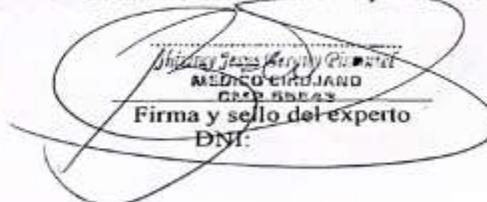
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Edad	Años cumplidos hasta la actualidad	3	4	4	4
Instrucción	Grado máximo alcanzado	3	4	4	4
Procedencia	Zona de procedencia	3	4	4	4
Seguro	Tipo de seguro con el que cuenta	3	4	4	4
Número de hijos	Cantidad de hijos hasta la actualidad	3	4	4	4
Genero del niño	Genero del niño	3	4	4	4
Edad del niño	Edad del niño cumplidos en la actualidad	3	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 MEDICO CIRUJANO
 C.R.P. 55623
 Firma y sello del experto
 DNI:



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sergio A. Fernández Briceno con DNI N° 40101309, de profesión Cirujano Dentista ejerciendo actualmente como Señe de Microred, en la Institución Amarilis - C.S. Pucallpa cuento con el grado académico de Salud Pública.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Cuestionario de atención integral y cuestionario de satisfacción del usuario) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado Atención integral y satisfacción de las madres usuarias del consultorio CRED de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 16 días del mes de Abril del 2024.

Firma y sello



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES”

Nombre del experto: Sergio A. Fernández Briceño
 Especialidad: Cirujano Dentista
 Grado académico: Maestría en salud pública

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Edad	Años cumplidos hasta la actualidad	4	4	4	4
Instrucción	Grado máximo alcanzado	4	4	4	4
Procedencia	Zona de procedencia	4	4	4	4
Seguro	Tipo de seguro con el que cuenta	4	4	4	4
Número de hijos	Cantidad de hijos hasta la actualidad	4	4	4	4
Genero del niño	Genero del niño	4	4	4	4
Edad del niño	Edad del niño cumplidos en la actualidad	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



C.D. Sergio A. Fernández Briceño

Firma y sello del Experto

DNI: 40101909



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO"



Nombre del experto: Sergio A. Fernández Briceño
Especialidad: Cirujano Dentista
Grado académico: Maestría en salud pública

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	D. Humano	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.	4	4	4	4
		La enfermera llama al niño/a por su nombre	4	4	4	4
		La enfermera le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	4
		La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.	4	4	4	4
		La enfermera muestra interés por la salud del niño/a	4	4	4	4
		La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		deriva a otro especialista.				
		Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene	4	4	4	4
		La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.	4	4	4	4
	D. Continua	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.	4	4	4	4
		La enfermera le da fecha para su próximo control	4	4	4	4
		La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta	4	4	4	4
	D. Segura	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.	4	4	4	4
		La enfermera respeta su turno para	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMINIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		La enfermera le brinda confianza y seguridad.	4	4	4	4
		La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a	4	4	4	4
		La enfermera se despide al terminar la consulta	4	4	4	4
	D. Oportuna	Pesan y tallan a su niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a	4	4	4	4
		La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla	4	4	4	4
		La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.	4	4	4	4
		Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	la enfermera al niño(a).	4	4	4	4
	El servicio de laboratorio realiza el análisis de hemoglobina, hematocrito y test Graham el mismo día que le brinda la orden la enfermera.	4	4	4	4
	El servicio de laboratorio entrega los resultados el mismo día que le toma la orden.	4	4	4	4
	El servicio de CRED deriva a los servicios de medicina, odontología y psicología si lo requiere.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO (X)

MINISTERIO DE SALUD
GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

C.D. Sergio A. Fernández Briceño

Firma y sello del experto

DNI: 40101909



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
"CUESTIONARIO DE ATENCIÓN INTEGRAL"



Nombre del experto: Sergio A. Fernández Briceño
Especialidad: Cirujano Dentista
Grado académico: Maestría en salud pública

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable independiente: ATENCIÓN INTEGRAL	Entrevista clínica	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud tiene un ambiente agradable, limpio y ordenado.	4	4	4	4
		En la entrevista la enfermera apunta en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad antes y después de la atención.				
		Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños	4	4	4	4
Anamnesis completa		El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación familiar	4	4	4	4
		El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro cefálico y torácico) y te indica el diagnóstico.	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4
		Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		de manos, uso de guantes)				
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
	Examen físico	Antes de realizar el examen físico a su niña (a) consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)	4	4	4	4
		La enfermera mientras evalúa a su niño le explica el procedimiento y le informa el diagnóstico.	4	4	4	4
		Si la enfermera encuentra alguna alteración, el personal de salud realiza interconsulta con medicina general.	4	4	4	4
	Servicios complementarios	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	4	4	4	4
		En el servicio de admisión le brinda información adecuada y brinda cita en la fecha que le corresponde la atención.	4	4	4	4
En el servicio de farmacia cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica		4	4	4	4	



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	atenderle				
	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.	4	4	4	4
	La enfermera se lava las manos antes de atenderle	4	4	4	4
	El tiempo de atención es el adecuado (30 – 45 min)	4	4	4	4
	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada	4	4	4	4
	Las bancas son suficientes en la sala de espera.	4	4	4	4
	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

MINISTERIO DE SALUD
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN Y CONTROL DE SERVICIOS DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PÚBLICA

C.D. Gerardo P. Fernández Briceño

COP. 14302
 Firma y sello del experto

DNI: 40101909



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, KARLA PAOLA ESPINOZA ORTEGA, con DNI N° 72876963, de profesión LICENCIADA EN ENFERMERÍA, ejerciendo actualmente como ENFERMERA ASISTENCIAL, en la Institución HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO y cuento con el grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Cuestionario de atención integral y cuestionario de satisfacción del usuario) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado Atención integral y satisfacción de las madres usuarias del consultorio CRED de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 31 días del mes de marzo del 2024,

Firma y sello:



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	atenderle				
	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.	4	4	4	4
	La enfermera se lava las manos antes de atenderle	4	4	4	4
	El tiempo de atención es el adecuado (30 – 45 min)	4	4	4	4
	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada	4	4	4	4
	Las bancas son suficientes en la sala de espera.	4	4	4	4
	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 72876963



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		La enfermera le brinda confianza y seguridad.	4	4	4	4
		La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a	4	4	4	4
		La enfermera se despide al terminar la consulta	4	4	4	4
	D. Oportuna	Pesan y tallan a su niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a	4	4	4	4
		La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla	4	4	4	4
		La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.	4	4	4	4
		Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		deriva a otro especialista.				
		Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene	4	4	4	4
		La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.	4	4	4	4
	D. Continua	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.	4	4	4	4
		La enfermera le da fecha para su próximo control	4	4	4	4
		La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta	4	4	4	4
	D. Segura	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.	4	4	4	4
		La enfermera respeta su turno para	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: KARLA PAOLA ESPINOZA ORTEGA
Especialidad: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado académico: _____

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	D. Humano	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.	4	4	4	4
		La enfermera llama al niño/a por su nombre	4	4	4	4
		La enfermera le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	4
		La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.	4	4	4	4
		La enfermera muestra interés por la salud del niño/a	4	4	4	4
		La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	la enfermera al niño(a).				
	El servicio de laboratorio realiza el análisis de hemoglobina, hematocrito y test Graham el mismo día que le brinda la orden la enfermera.	4	4	4	4
	El servicio de laboratorio entrega los resultados el mismo día que le toma la orden.	4	4	4	4
	El servicio de CRED deriva a los servicios de medicina, odontología y psicología si lo requiere.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto

DNI: 72876963



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		de manos, uso de guantes)				
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
Examen físico		Antes de realizar el examen físico a su niña (a) consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)	4	4	4	4
		La enfermera mientras evalúa a su niño le explica el procedimiento y le informa el diagnóstico.	4	4	4	4
		Si la enfermera encuentra alguna alteración, el personal de salud realiza interconsulta con medicina general.	4	4	4	4
Servicios complementarios		Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	4	4	4	4
		En el servicio de admisión le brinda información adecuada y brinda cita en la fecha que le corresponde la atención.	4	4	4	4
		En el servicio de farmacia cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad antes y después de la atención.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños	4	4	4	4
	Anamnesis completa	El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación familiar	4	4	4	4
		El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro cefálico y torácico) y te indica el diagnóstico.	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4
		Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
“CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN”



Nombre del experto: _____ KARLA PAOLA ESPINOZA ORTEGA _____
Especialidad: _____ MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD _____
Grado académico: _____

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable independiente: ATENCIÓN INTEGRAL	Entrevista clínica	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud tiene un ambiente agradable, limpio y ordenado.	4	4	4	4
		En la entrevista la enfermera apunta en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES”

Nombre del experto: KARLA PAOLA ESPINOZA ORTEGA
Especialidad: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado académico: _____

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Edad	Años cumplidos hasta la actualidad	4	4	4	4
Instrucción	Grado máximo alcanzado	4	4	4	4
Procedencia	Zona de procedencia	4	4	4	4
Seguro	Tipo de seguro con el que cuenta	4	4	4	4
Número de hijos	Cantidad de hijos hasta la actualidad	4	4	4	4
Genero del niño	Genero del niño	4	4	4	4
Edad del niño	Edad del niño cumplidos en la actualidad	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (x) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto
DNI: 72876963



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gabriela Quispe Estela, con DNI N° 4472494, de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como Enfermera, en la Institución C.S. Perú Corea y cuento con el grado académico de Maestría en Salud Pública y Docencia Universitaria

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Cuestionario de atención integral y cuestionario de satisfacción del usuario) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado Atención integral y satisfacción de las madres usuarias del consultorio CRED de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 18 días del mes de Abril del 2024.

Firma y sello:

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD HUÁNUCO
C.S. PERÚ COREA
Lic. Est. Gaby Lucía Quispe Estela
C.E.P. 54006



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	atenderle				
	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.	4	4	4	4
	La enfermera se lava las manos antes de atenderle	4	4	4	4
	El tiempo de atención es el adecuado (30 – 45 min)	4	4	4	4
	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada	4	4	4	4
	Las bancas son suficientes en la sala de espera.	4	4	4	4
	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

MINISTERIO DE SALUD
 RED DE SALUD HUÁNUCO
 C S PERU COREA

Lic. Enf. Gabriela Lleria Quispe Estela
 CEP 54006

Firma y sello del experto

DNI: 44224917



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		deriva a otro especialista.				
		Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene	4	4	4	4
		La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.	4	4	4	4
	D. Continua	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.	4	4	4	4
		La enfermera le da fecha para su próximo control	4	4	4	4
		La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta	4	4	4	4
	D. Segura	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.	4	4	4	4
		La enfermera respeta su turno para	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		La enfermera le brinda confianza y seguridad.				
		La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a	4	4	4	4
		La enfermera se despide al terminar la consulta	4	4	4	4
	D. Oportuna	Pesan y tallan a su niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a	4	4	4	4
		La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla	4	4	4	4
		La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.	4	4	4	4
		Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO"



Nombre del experto: Gabriela Quispe Estela
Especialidad: Enfermería
Grado académico: Maestría en salud pública y docencia universitaria

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	D. Humano	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.	4	4	4	4
		La enfermera llama al niño/a por su nombre	4	4	4	4
		La enfermera le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	4
		La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.	4	4	4	4
		La enfermera muestra interés por la salud del niño/a	4	4	4	4
		La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	la enfermera al niño(a).				
	El servicio de laboratorio realiza el análisis de hemoglobina, hematocrito y test Graham el mismo día que le brinda la orden la enfermera.	4	4	4	4
	El servicio de laboratorio entrega los resultados el mismo día que le toma la orden.	4	4	4	4
	El servicio de CRED deriva a los servicios de medicina, odontología y psicología si lo requiere.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD HUANUCO
C S PERU COREA

Lucia Quispe Estela
Lic. Enf. Gabriela Lucia Quispe Estela
CEP-54006

Firma y sello del experto

DNI: 4424917



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		de manos, uso de guantes)				
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
	Examen físico	Antes de realizar el examen físico a su niña (a) consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)	4	4	4	4
		La enfermera mientras evalúa a su niño le explica el procedimiento y le informa el diagnóstico.	4	4	4	4
		Si la enfermera encuentra alguna alteración, el personal de salud realiza interconsulta con medicina general.	4	4	4	4
	Servicios complementarios	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	4	4	4	4
		En el servicio de admisión le brinda información adecuada y brinda cita en la fecha que le corresponde la atención.	4	4	4	4
		En el servicio de farmacia cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad antes y después de la atención.	4	4	4	4
	Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños	4	4	4	4
Anamnesis completa	El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación familiar	4	4	4	4
	El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro cefálico y torácico) y te indica el diagnóstico.	4	4	4	5
	Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	5
	Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.	4	5	5	5
	Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado	4	5	5	5



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
"CUESTIONARIO DE ATENCIÓN INTEGRAL"



Nombre del experto: Gabriela Quipe Estela
 Especialidad: Enfermera
 Grado académico: Maestría en salud pública y docencia universitaria
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable independiente: ATENCIÓN INTEGRAL	Entrevista clínica	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud tiene un ambiente agradable, limpio y ordenado.	4	4	4	4
		En la entrevista la enfermera apunta en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
 "CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES"

Nombre del experto: Gabriela Quispe Estela
 Especialidad: Enfermera
 Grado académico: Maestría en salud pública y docencia universitaria
 "Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Edad	Años cumplidos hasta la actualidad	4	4	4	4
Instrucción	Grado máximo alcanzado	4	4	4	4
Procedencia	Zona de procedencia	4	4	4	4
Seguro	Tipo de seguro con el que cuenta	4	4	4	4
Número de hijos	Cantidad de hijos hasta la actualidad	4	4	4	4
Genero del niño	Genero del niño	4	4	4	4
Edad del niño	Edad del niño cumplidos en la actualidad	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

MINISTERIO DE SALUD
 RED DE SALUD HUÁNUCO
 C S PERU COESA
 Lic. Gabriela Quispe Estela
 DNI: 44724917



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Abaer Ramos Alania, con DNI N° 46695240, de profesión Enfermero, ejerciendo actualmente como Lic. en Enfermería, en la Institución C.S. Pllao y cuento con el grado académico de Magister en Administración y Gerencia en Salud.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (**Cuestionario de atención integral y cuestionario de satisfacción del usuario**) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado **Atención integral y satisfacción de las madres usuarias del consultorio CRED de un Centro de Salud Huánuco 2023**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 15 días del mes de abril del 2024.

Firma y sello:


 Abaer Ramos Alania
 LIC. ENFERMERÍA
 CEP: 095843



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

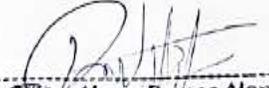


	atenderle	4	4	4	4
	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.	4	4	4	4
	La enfermera se lava las manos antes de atenderle	4	4	4	4
	El tiempo de atención es el adecuado (30 – 45 min)	4	4	4	4
	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada	4	4	4	4
	Las bancas son suficientes en la sala de espera.	4	4	4	4
	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Abner Ramos Alania
 LIC. ENFERMERÍA
 CEP: 095013

Firma y sello del experto

DNI: 46695240



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		La enfermera le brinda confianza y seguridad.	4	4	4	4
		La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a	4	4	4	4
		La enfermera se despide al terminar la consulta	4	4	4	4
	D. Oportuna	Pesan y tallan a su niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a	4	4	4	4
		La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla	4	4	4	4
		La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.	4	4	4	4
		Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		deriva a otro especialista.				
		Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene	4	4	4	4
		La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.	4	4	4	4
	D. Continua	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.	4	4	4	4
		La enfermera le da fecha para su próximo control	4	4	4	4
		La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta	4	4	4	4
	D. Segura	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.	4	4	4	4
		La enfermera respeta su turno para				



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO"



Nombre del experto: Abner Ramos Mania
Especialidad: licenciado en Enfermería
Grado académico: Magister en administración y gerencia en salud.
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	D. Humano	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.	4	4	4	4
		La enfermera llama al niño/a por su nombre	4	4	4	4
		La enfermera le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	4
		La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.	4	4	4	4
		La enfermera muestra interés por la salud del niño/a	4	4	4	4
		La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	la enfermera al niño(a).				
	El servicio de laboratorio realiza el análisis de hemoglobina, hematocrito y test Graham el mismo día que le brinda la orden la enfermera.	4	4	4	4
	El servicio de laboratorio entrega los resultados el mismo día que le toma la orden.	4	4	4	4
	El servicio de CRED deriva a los servicios de medicina, odontología y psicología si lo requiere.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Abner Ramos Alania
LIC. ENFERMERIA
Firma y sello del experto

DNI: 46695240



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		de manos, uso de guantes)				
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
Examen físico		Antes de realizar el examen físico a su niña (a) consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado de manos, uso de guantes)	4	4	4	4
		La enfermera mientras evalúa a su niño le explica el procedimiento y le informa el diagnóstico.	4	4	4	4
		Si la enfermera encuentra alguna alteración, el personal de salud realiza interconsulta con medicina general.	4	4	4	4
Servicios complementarios		Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.	4	4	4	4
		En el servicio de admisión le brinda información adecuada y brinda cita en la fecha que le corresponde la atención.	4	4	4	4
		En el servicio de farmacia cuenta con suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad antes y después de la atención.				
		Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños	4	4	4	4
	Anamnesis completa	El personal de salud realiza las preguntas sobre los antecedentes, condiciones de vida y situación familiar	4	4	4	4
		El personal de salud realiza la evaluación nutricional (peso, talla y perímetro cefálico y torácico) y te indica el diagnóstico.	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4
		Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera siempre cumple con las medidas de seguridad cuando atiende al niño (como lavado	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
"CUESTIONARIO DE ATENCIÓN INTEGRAL"



Nombre del experto: Abner Ramos Alania
Especialidad: licenciado en Enfermería
Grado académico: Magister en administración y gerencia en salud
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable independiente: ATENCIÓN INTEGRAL	Entrevista clínica	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud tiene un ambiente agradable, limpio y ordenado.	4	4	4	4
		En la entrevista la enfermera apunta en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.	4	4	4	4
		Consideras que la enfermera da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios	4	4	4	4
		Usted percibe confianza al ser atendido por la enfermera del centro de salud.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

“CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS GENERALES”

Nombre del experto: Abner Ramos Alania

Especialidad: Licenciado en Enfermería

Grado académico: Magíster en administración y gerencia en salud

“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Edad	Años cumplidos hasta la actualidad	II	I	I	I
Instrucción	Grado máximo alcanzado	II	II	II	II
Procedencia	Zona de procedencia	II	II	I	II
Seguro	Tipo de seguro con el que cuenta	I	I	I	I
Número de hijos	Cantidad de hijos hasta la actualidad	II	I	I	II
Genero del niño	Genero del niño	II	II	II	II
Edad del niño	Edad del niño cumplidos en la actualidad	I	I	I	I

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


Abner Ramos Alania
 LIC. ENFERMERÍA
 P. 095013
 Firma y sello del experto
 DNI: 46645240



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JAIMAY BERAWY PIMENTEL, con DNI N° 42150583, de profesión MEDICO PEDIATRA ejerciendo actualmente como PEDIATRA, en la Institución ESSALUD y cuento con el grado académico de DOCTOR CIENCIAS SALUD

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Cuestionario de atención integral y cuestionario de satisfacción del usuario) a los efectos de su aplicación en el estudio de investigación titulado Atención integral y satisfacción de las madres usuarias del consultorio CRED de un Centro de Salud Huánuco 2023.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 15 días del mes de abril del 2024.

Firma y sello:

Jaimay Berawy Pimentel
Asesor de Gestión



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



	atenderle				
	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.	4	4	4	4
	La enfermera se lava las manos antes de atenderle	4	4	4	4
	El tiempo de atención es el adecuado (30 – 45 min)	4	4	4	4
	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada	4	4	4	4
	Las bancas son suficientes en la sala de espera.	4	4	4	4
	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y sello del experto
DNI: 42150505



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		deriva a otro especialista.				
		Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene	4	4	4	4
		La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.	4	4	4	4
	D. Continua	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.	4	4	4	4
		La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.	4	4	4	4
		La enfermera le da fecha para su próximo control	4	4	4	4
		La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta	4	4	4	4
	D. Segura	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.	4	4	4	4
		La enfermera respeta su turno para				



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



		La enfermera le brinda confianza y seguridad.	4	4	4	4
		La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a	4	4	4	4
		La enfermera se despide al terminar la consulta	4	4	4	4
	D. Oportuna	Pesan y tallan a su niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a	4	4	4	4
		La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.	4	4	4	4
		La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla	4	4	4	4
		La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.	4	4	4	4
		Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO"



Nombre del experto: Jimmy Barnuy Pimentel
Especialidad: Médico Pediatra
Grado académico: Doctor en ciencias de la salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

	DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	D. Humano	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.	4	4	4	4
		La enfermera llama al niño/a por su nombre	4	4	4	4
		La enfermera le brinda un trato amable y cordial.	4	4	4	4
		La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención.	4	4	4	4
		La enfermera muestra interés por la salud del niño/a	4	4	4	4
		La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.	4	4	4	4



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

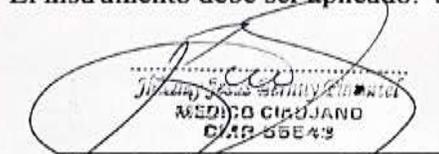


	la enfermera al niño(a).				
	El servicio de laboratorio realiza el análisis de hemoglobina, hematocrito y test Graham el mismo día que le brinda la orden la enfermera.	4	4	4	4
	El servicio de laboratorio entrega los resultados el mismo día que le toma la orden.	4	4	4	4
	El servicio de CRED deriva a los servicios de medicina, odontología y psicología si lo requiere.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluado? SI () NO (X) En caso de Si, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


JUAN JOSÉ BARRAL
MEDICO CIRUJANO
C/18-65643

Firma y sello del experto

DNI: 805051263

GALERÍA FOTOGRÁFICA





NOTA BIOGRÁFICA

Natural de Huánuco, nacida el 24 de setiembre de 1996 en la ciudad de Huánuco. Cursó sus estudios primarios G.U.E Leoncio Prado, ubicado en la ciudad de Huánuco.

Inició sus estudios universitarios en el año 2014, en la universidad nacional Hermilio Valdizan Medrano, durante los años universitarios demostré disciplina y dedicación a la carrera manteniéndose dentro del tercio superior estudiantil.

Me desempeño como profesional en Enfermería desde el 2020 hasta la actualidad, en diversas instituciones públicas, Huánuco.

Actualmente tengo el agrado de pertenecer a esta prestigiosa casa de estudios que me esta brinda todos los instrumentos para continuar con mi desarrollo profesional y pronto si así Dios lo permita obtener el grado de magister.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 18:00 horas del día lunes 17 de junio de 2024, se reunieron, los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

Dra. Nancy Elizabeth CASTAÑEDA EUGENIO
Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ
Mg. Ana Maria SOTO RUEDA

PRESIDENTE
SECRETARIA
VOCAL

Acreditados mediante Resolución N° 01779-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 13 de junio del 2024, de la tesis titulada "ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023", presentada por la maestrando **Soraya Ingrid AVELINO MENDOZA**, con el asesoramiento de la **Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO**, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el **Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud**.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación de la maestrando, teniendo presente los siguientes criterios:

1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos de la Maestrando	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretaria	Vocal	
Soraya Ingrid AVELINO MENDOZA	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>

Obteniendo en consecuencia la maestrando **Soraya Ingrid AVELINO MENDOZA** la nota de Dieciséis (16), equivalente a Bueno, por lo que se declara Aprobada.

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 171° del Reglamento de Grados y Títulos 2024 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 19:20' horas del día lunes 17 de junio de 2024, firmando en señal de conformidad.

PRESIDENTE
DNI N° 22494508

SECRETARIA
DNI N° 22491099

VOCAL
DNI N° 16764303

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno
0 a 13: Deficiente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 216-2024-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente *CONSTANCIA DE SIMILITUD*, aplicando el software *TURNITIN*, a la tesis titulado **ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023**, reportando un **25%** de similitud, correspondiente a la Maestría **Soraya Ingrid AVELINO MENDOZA**, considerando como asesora a la **Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO**.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pilco Marca, 10 de junio de 2024.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

**ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN
DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSU
LTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO D
E UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 202
3**

AUTOR

SORAYA INGRID AVELINO MENDOZA

RECuento de palabras

17545 Words

RECuento de caracteres

94438 Characters

RECuento de páginas

73 Pages

Tamaño del archivo

387.1KB

Fecha de entrega

Jun 10, 2024 12:23 PM GMT-5

Fecha del informe

Jun 10, 2024 12:25 PM GMT-5

● **25% de similitud general**

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

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● 25% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unheval.edu.pe Internet	7%
2	repositorio.unu.edu.pe Internet	4%
3	repositorio.udh.edu.pe Internet	2%
4	repositoriodspace.unipamplona.edu.co Internet	1%
5	Lya Feldman, Eleonora Vivas, Zoraide Lugli, Vanessa Alvarez, María G... Crossref	<1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	José Lauro De los Ríos Castillo, Teresa Luzeldy Ávila Rojas. "Some con... Crossref	<1%
8	repositorio.upch.edu.pe Internet	<1%

9	repositorio.uandina.edu.pe Internet	<1%
10	Submitted on 1691690044839 Submitted works	<1%
11	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
13	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
14	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%
15	repositorio.unasam.edu.pe Internet	<1%
16	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
17	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-01 Submitted works	<1%
18	repositorio.unach.edu.pe Internet	<1%
19	repositorio.upeu.edu.pe Internet	<1%
20	María Isabel Rodríguez-Riveros, Ivani Bursztyn, Mónica Ruoti, Roberto ... Crossref	<1%

21	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
22	Roselane Fatima Campos. ""Política pequena" para as crianças pequen... Crossref	<1%
23	Allison Alejandra Mora Medina, Coraima Chiriguaya Savinovich, Gustav... Crossref	<1%
24	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-17 Submitted works	<1%
25	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04 Submitted works	<1%
26	Universidad Andina del Cusco on 2019-06-19 Submitted works	<1%
27	repositorio.untumbes.edu.pe Internet	<1%
28	Ruiz Mendoza, Cynthia Lopez. "Análisis de las Acciones Implementada... Publication	<1%
29	transparencia.unheval.edu.pe Internet	<1%
30	Arbizu, Tania Lau, Rocio Mogrovejo, Carlos de la Sota, Elba. "Planea... Publication	<1%
31	María Salgado Quijano, Guadalupe Espinosa Sánchez. "Proceso de ate... Crossref	<1%
32	Universidad Tecnológica de los Andes on 2022-10-25 Submitted works	<1%

- 33** **Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas on ...** <1%
 Submitted works
- 34** **Universidad Andina del Cusco on 2023-11-27** <1%
 Submitted works
- 35** **Von Steuben Metropolitan Science Center on 2022-08-25** <1%
 Submitted works
- 36** **Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion on 2021-03-13** <1%
 Submitted works

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional		Segunda Especialidad		Maestro	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	
-----------	--	--------------------	--	----------------------	--	---------	-------------------------------------	--------	--

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Título que otorga	

2. Datos del (los) Autor(es): (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	AVELINO MENDOZA SORAYA INGRID					
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.	N° de Documento: 73358767
Correo Electrónico:	sori2496@gmail.com					
Apellidos y Nombres:						
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.	N° de documento:
Correo Electrónico:						
Apellidos y Nombres:						
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.	N° de Documento:
Correo Electrónico:						

3. Datos del Asesor: (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA					
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.	N° de Documento: 22486830
ORCID ID:	0000-0001-7764-5243					

4. Datos de los Jurados: (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	CASTAÑEDA EUGENIO NANCY ELIZABETH
Secretario	FIGUEROA SANCHEZ IBETH CATHERINE
Vocal	SOTO RUEDA ANA MARIA
Vocal	
Vocal	
Accesitario	

5. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación)						2024
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo Académico	Trabajo de Suficiencia Profesional
Palabras claves	ATENCIÓN		SATISFACCIÓN		CONSULTORIO	
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	<input checked="" type="checkbox"/>	Cerrado*		Restringido*	Periodo de Embargo
(*) Sustentar razón:						

6. Declaración jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: *(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)*

ATENCIÓN INTEGRAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN CENTRO DE SALUD HUÁNUCO 2023

Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de Investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	AVELINO MENDOZA SORAYA INGIRD	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 02 de julio del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 10, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).