

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON
MENCION EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**



**“Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que
brindan las enfermeras en el servicio de Crecimiento Y
Desarrollo del centro de salud Llamellin, 2020”**

**Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud
con mención en Gestión de los Servicios de Salud**

AUTOR

Morocho Chamba, Orfelinda

ASESOR

Villachica Toscano. Nelly Yanet

HUARAZ - PERÚ

2020

PALABRAS CLAVE:

TEMA	Nivel de satisfacción de las madres
ESPECIALIDAD	Salud publica

KEYWORDS:

TOPIC	Mothers' satisfaction level
SPECIALTY	Public health

OCDE:

Línea de Investigación	Gestión y Administración en los Servicios de la salud.
Área	Ciencias Médicas y de salud.
Subarea	Ciencias de la Salud
Disciplina	Salud Publica.

TÍTULO:

**NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA
ATENCION QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD
LLAMELLIN, 2020**

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer el nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que brindaron las enfermeras relacionado a crecimiento y desarrollo del Centro Salud Llamellin, 2020. El enfoque es cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal; tuvo de muestra a 130 madres, como técnica se utilizó la entrevista mediante cuestionario con escala de Likert modificada; aplicado en otros proyectos de investigación.

Resultados. El 55.10% de las madres están insatisfechos, 24.10% están satisfechas y 20.80% están medianamente satisfechas por la atención prestada por la enfermera. En la **dimensión humana** se evidencia que 70 (57.2%) están insatisfechas, 29(22.1%) están satisfechas y 27(20.6%) están medianamente satisfechas. En la dimensión **técnico-científica**; 75(57.9%) están insatisfechas, 28(21.4%) están satisfechas y 27(20.8%) están regularmente satisfechas. En la dimensión **entorno**, 58(44.7) están insatisfechas ,44(34.2%) están satisfechas y 27(21.1%) están medianamente satisfechas. **Conclusiones** El grado de satisfacción de las madres sobre el servicio que brindaron las enfermeras, en mayor porcentaje están insatisfechas, por lo que se evidencia que la enfermera no le saluda cordial y respetuosamente, le orienta desconociendo aspectos de su cultura expresadas en la atención de sus niño

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of satisfaction of the mothers about the care provided by the nurses in the growth and development service of the LLamellin Health Center, 2020. It was a quantitative type study, descriptive method of cross-section and application level; having as sample 130 mothers, the instrument used was the interview using a modified Likert scale type form; Applied in other research projects.

Results 55.10% of mothers are dissatisfied, 24.10% are satisfied and 20.80% are moderately satisfied by the care provided by the nurse. In the human dimension it is evident that 70 (57.2%) are dissatisfied, 29 (22.1%) are satisfied and 27 (20.6%) are moderately satisfied. In the technical-scientific dimension; 75 (57.9%) are dissatisfied, 28 (21.4%) are satisfied and 27 (20.8%) are moderately satisfied and the surrounding dimension, 58 (44.7) are dissatisfied, 44 (34.2%) are satisfied and 27 (21.1%) are moderately satisfied Conclusions The level of satisfaction of the mothers about the care provided by the nurses, the majority are dissatisfied, so it is evident that the nurse does not greet him cordially and respectfully, guides him ignoring his beliefs and customs in the care of their children

INDICE

Palabras clave:.....	i
Título:.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	v
INDICE.....	vi
I INTRODUCCIÓN.....	7
II. METODOLOGÍA DEL TRABAJO.....	22
III RESULTADOS.....	23
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
VII. APENDICES Y ANEXOS.....	33
ANEXO: 01.....	40
ANEXO: 02.....	42
ANEXO: 03.....	44
ANEXO 04.....	48
ANEXO 05.....	49
ANEXO 06.....	50
ANEXO 07.....	51
ANEXO 08.....	49
ANEXO 09.....	58

I INTRODUCCIÓN

1.1- Antecedentes y fundamentación científica.

1.1.1. Antecedentes:

A nivel mundial más de 10 millones de niños mueren cada año, de los cuales el 60% podrían salvarse a través de asistencia sanitaria esencial (inmunización, suplementos de micronutrientes, control de sus medidas antropométricas, de su desarrollo psicomotor, etc.) medidas simples donde el profesional de enfermería tiene en sus manos un rol importante

Entre 2005 y 2018, se logró disminuir 48 por ciento de la mortalidad mundial en menores de 5 años (TMM5). El progreso varió de un país a otro, incluso cuando los niveles de ingreso fueron similares. A pesar de estas mejoras, aún mueren cerca de 6 millones de niños, la mayoría por causas prevenibles. La categorización clave de la salud comúnmente asociados con la rápida disminución de la mortalidad corresponde con la asistencia calificada al nacer, las inmunizaciones y las mejoras socioeconómicas multisectoriales como la riqueza per cápita y la educación de las niñas (Cohen, Murray, Jack, Arscott-Mills, & Verardi, 2018).

Dicha estadística tiene una gran correlación con la calidad de los servicios, cuando accesibles son, y si están presente en los lugares más vulnerables del mundo. Debido a ello, las Instituciones Sanitarias se han reorganizado y estandarizado sus modelos de atención, siendo la “calidad” el pilar fundamental en la asistencia de las prestaciones (Ministerio de Salud, 2017).

Al revisar la literatura se encuentran diversos estudios que se relacionan directamente con la variable en estudio, los cuales sirven de apoyo; dentro de ellos tenemos:

a) A nivel internacional:

Aldana & Mendoza (2017). En Colombia realizaron un estudio titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED. Fue un estudio de abordaje cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 292 madres y padres. Los resultados permitieron concluir que el 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad, 65.1% el tiempo de espera como adecuado. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera.

García & López (2016). Realizaron un estudio en Nicaragua sobre la “Calidad de atención en la Vigilancia, Promoción del Crecimiento y Desarrollo en infantes menores de 5 años según usuarios que asisten a los Puestos de Salud, Matagalpa” Este estudio fue de abordaje cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 50 niños y 3 miembros que laboran en el puesto. Los principales hallazgos que encontraron fueron: casi la totalidad de los usuarios/as viven en la zona urbana, y en su mayoría los usuarios externos son del sexo masculino, en cuanto a la estructura el Puesto presta algunas condiciones, pero no todas son accesibles, algunos servicios están deteriorados tales como lámparas, interruptores, los baños no presta las condiciones necesarias. En el proceso tanto usuarios externos e internos no señalan mayores complicaciones más que el tiempo de espera, falta de recursos humanos y medicamentos. Concluyendo que hay muchas deficiencias encontradas por parte del observador, usuarias/os internos y externos en cuanto a estructura, proceso, resultado y satisfacción no es completa por la sobrecarga de trabajo por parte de los/as usuarias internas y por el tiempo de espera de los externos.

b) A nivel nacional:

Marcelo & Palacios (2017) en Piura realizaron un estudio titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 1 año del centro de salud Marcavelica. Piura. 2018” fue un estudio de abordaje cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 78 madres que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del establecimiento de salud. Los Resultados obtenidos mostraron que el 66,7% de madres tienen un nivel de satisfacción medio, el 30,8% satisfacción alta y el 2,6% satisfacción baja. En el tipo de deserción el 67,9%, tiene deserción relativa y el 32,1 absoluta. Se encontró que no existe relación estadística entre la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo, así como en sus dimensiones: humana, oportuna, continua y segura; y la deserción.

Boyer & Severino (2016), Lambayeque, realizaron un estudio denominado “Cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo a niños de 6 meses a 5 años en la Micro Red la victoria 2016”. Fue un estudio de abordaje cualitativo de diseño de caso, el cual tuvo como objetivo comprender el cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo a niños de 6 meses a 5 años. La muestra estuvo conformada por 7 enfermeras, delimitado por la técnica de saturación. Del análisis de contenido de las entrevistas a profundidad emergieron 3 categorías: I Reconociendo el cuidado holístico e integral en el control de crecimiento y desarrollo, II Cuidando al niño aplicando el proceso de atención de enfermería y III Limitando el cuidado por factores Institucionales. Llegando a las siguientes consideraciones finales: La enfermera en el control de crecimiento y desarrollo brinda un cuidado holístico e integral, dentro de la valoración la enfermera aborda las dimensiones, teniendo en cuenta los factores de riesgo y determinantes del niño, su limitante es que lo realiza de manera muy superficial no acorde a las características propias del niño; en la etapa de planificación y ejecución la enfermera aplica sus cuidados de acuerdo a la edad,

evaluando el cumplimiento de los cuidados brindados y la fase que no aplica por falta de conocimiento es la de diagnósticos enfermeros.

c) A nivel local:

Arbulú & Dávila (2016). Realizaron un estudio sobre “La calidad del cuidado de enfermería según percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital III Essalud de Chimbote donde tuvo por objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería según percepción del paciente hospitalizado. La muestra estuvo constituida por 40 pacientes. Los resultados permitieron concluir que el 60% de los pacientes perciben un nivel medio de calidad del cuidado global, el 37,5% un nivel alto y sólo el 2.5% un nivel bajo; así mismo las dimensiones mejor percibidas con un nivel alto fueron confort (40.0%), anticipa (40.0%) y monitoreo y seguimiento (40.0%) y las de menor percepción fueron explica y facilita (37,5%) y mantención de relación de confianza (17,5%).

Quezada & Ruiz (2015). Realizaron un estudio respecto a la satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y desempeño del profesional de enfermería en el puesto de salud San Juan. Tuvo por objetivo conocer la relación entre satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y desempeño del profesional de enfermería en el subprograma de CRED. La muestra de estudio estuvo constituida por 96 madres de familia. Los resultados permitieron concluir que existe una proporción significativa de madres satisfechas con el subprograma de CRED (59.4%), y el 40.6% insatisfechas. Además, existe alta prevalencia en deficiente y regular desempeño profesional (47.9%), y solo el 4.2% presenta buen desempeño profesional. No existe una relación significativa entre satisfacción de la madre y desempeño del profesional de enfermería en el subprograma de CRED ($p=0.329$) y, el tener un deficiente desempeño se constituye en riesgo leve para una insatisfacción de la madre ($OR=1.2$).

Las teorías para fundamentar la investigación se detallan a continuación.

Mellado, (2007). Elaboró su tesis de método descriptivo, en la cual se concluyó que la satisfacción se encuentra en un nivel medio con respecto a la atención servida por la enfermera en el CRED, puesto que consideran que el personal de salud en cuestión no saluda, no evalúa, no entrega indicaciones de forma escrita, etc. Además, respecto a la dimensión humana, este encuentra en un nivel medio de satisfacción dado que la enfermera no saluda ni se despide.

Chambilla, (2010). Realizó una investigación siguiendo un diseño descriptivo y corte transversal, concluyendo que las madres tienen la percepción que la calidad de atención que las enfermeras brindan es medianamente favorable ya que consideran que éstas no respetan las creencias y costumbres; es favorable puesto que controlan el peso y la talla del infante; y es desfavorable dado que no entregan indicaciones escritas al término de la consulta.

Vilchez & Gorriti (2007). Elaboraron su investigación de diseño descriptivo, en esta concluyeron que: El crecimiento y desarrollo de los pequeños menores de 5 años se encuentra alterado. Además, el nivel de calidad del cuidado de las enfermeras percibido por las cuidadoras de familia era regular. En tanto, se encontró relación entre ambas variables.

Reyes, (2010). Elaboró una investigación acerca de la asistencia al Control de Crecimiento y Desarrollo de los lactantes, de diseño observacional, en el cual se concluyó que: Las madres percibieron que la atención que se brinda en el CRED no es pertinente ya que los infantes tienen un riesgo superior a 4,9 de asistir irregularmente, además, percibe insatisfacción en cuanto se refiere a la atención que se le brinda al pequeño dado que esta muestra 24,2 veces más probabilidades de asistencia irregular.

Márquez (2010). Elaboró una investigación descriptiva referente a la satisfacción que tienen las mamás con relación a la eficacia de atención que se ofrece en el servicio de CRED – ESNI, y en la que concluyó que: existe un

elevado porcentaje de los pobladores que no se encuentran satisfechos con la atención recibida, por lo que no acudieron a la cita posterior, aumentando el riesgo de patologías en sus menores. Por otro lado, existe satisfacción en nivel medio en la dimensión técnico-científica, sin embargo, el usuario evidencia no entender las indicaciones escritas y verbales. Además, existe alta satisfacción en la dimensión humana, no obstante, el usuario hace referencia al poco respeto a la privacidad del niño(a), ausencia y no identificación del personal, no se les escucha sus opiniones. Asimismo, existe satisfacción media en la dimensión entorno, sin embargo, se busca otorgar más comodidad, seguridad y bienestar al beneficiario al acudir al centro de salud.

Paredes, (2014). Desarrolló la investigación acerca de la satisfacción que tienen las mamás sobre la atención ofrecida por la enfermera, el diseño fue descriptivo, y las conclusiones a las que arribaron fueron: Las mamás se encuentran medianamente satisfechas en cuanto a la atención ofrecida por la enfermera, ya que esta última trata con diminutivos a sus pequeños, no le permite la expresión de dudas y preocupaciones, no se interesa por la falta de la madre a la consulta ni le orienta sobre sus alimentos.

López, (2014). Desarrolló la investigación, de diseño descriptivo y de corte transversal, en esta se concluyeron que: Existe un nivel medio de complacencia de las mamás en lo referente a la calidad del servicio del profesional enfermero dado que a veces le ofrecen guías sobre estimulación temprana, muestra preocupación por las inasistencias, se preocupa por la seguridad, las condiciones físicas y ambientales sean cómodos y se encuentren limpios y ordenados. Además, hay porcentaje mínimo de satisfacción alta y ello porque la madre sostiene que la educa acerca de los cuidados del niño(a) dentro de su casa, de la alimentación acorde a la edad, estimulación temprana, aseo e higiene, ventilación, descanso y reposo, etc.

Cullanco, (2015). Desarrolló la investigación descriptiva, y en el que se concluye: Es medianamente la satisfacción de la madre en lo que respecta a la eficacia del trabajo proporcionado por la enfermera, destacando las dimensiones

humana y técnica. Referente a la dimensión interpersonal, las mamás evidencian medianamente satisfacción al trato interpersonal entablado entre la enfermera y los infantes y su madre.

Guevara, (2013). Desarrolló el estudio de investigación referente a la percepción que poseen las mamás en relación a la atención dada por la enfermera, el diseño es descriptivo, en el que se concluye: es medianamente favorable la percepción que tienen las madres referentes al cuidado que brindan las enfermeras.

Mendizabal, (2015). Realizó la investigación referente a la Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014; el objetivo fue determinar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED. El estudio es de nivel descriptivo de corte transversal, concluyendo que las madres tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera en el servicio de CRED de media a bajo.

En los últimos diez años, la salud de los infantes ha ido mejorando en el Perú. No obstante, aún se suscitan patologías como: diarrea en infantes, niveles variables de vacunación y, diferencias significativas por grado educativo, de economía o domicilio en las diversas regiones del país. La morbimortalidad en infantes tiene relación con las condiciones vitales, la contaminación del ambiente y los patrones culturales acerca de la valoración que se le da a un(a) infante. (INEI 2011).

El Ministerio de Salud (MINSA) precisa que la satisfacción viene a ser las expectativas que posee un individuo en lo que respecta a la atención sanitaria y la salud. Además, es considerada como la percepción que posee el usuario acerca de la atención otorgada y las reacciones producto de ello.

Atalaya, (1995). Sostiene que la satisfacción del beneficiario es una forma de cómo se mide la calidad de atención, dado que facilita informe acerca de los valores y expectativas que tuvo este individuo.

Thorndike. (1989). Menciona que la satisfacción es un atributo de la calidad de atención de salud ofrecida. Partiendo de la perspectiva psicológica, ésta se relaciona con la necesidad que posee un individuo para su conservación y desarrollo.

Seclén & Darras (2000). Señala que la satisfacción de usuarios hace referencia a realizar una necesidad acorde con el servicio que se recibe, además la destaca en áreas como: comparar los programas sanitarios, identificar los aspectos a cambiar de los servicios para optimizar la satisfacción y apoyar a las instituciones con poca aceptabilidad de los servicios. Además, guarda relación con la conducta que posee el beneficiario y los resultados en su salud personal.

Terry, (2000). Refiere que la complacencia del cliente va a depender de la calidad de los servicios y de las perspectivas. Así un paciente se encontrará satisfecho siempre y cuando sean cubiertas o excedidas sus expectativas. No obstante, esta última sean limitadas, estará satisfecho, pero recibiendo servicios relativamente deficientes.

La satisfacción va a ser una respuesta emocional del usuario tras la percepción acorde a su experiencia previa y expectativa y el rendimiento experimentado al establecer el contacto. Además, la satisfacción que experimenten los usuarios tendrá influencia en las futuras relaciones con la organización.

Díaz, (2002). Sostiene que la satisfacción hace referencia a aspectos como: organizativos (espera, ambiente, etc.); atención dada y la secuela en la salud en general, y trato durante la atención por el personal.

García, Garza & Navarro (2000). Consideran que las expectativas de los usuarios acerca de la atención influirán en la satisfacción, por ejemplo, en una relación satisfactoria paciente - médico se describirán elementos como: el

trato y el reconocimiento como persona, informarse acerca del padecimiento y el cuidado, interés por la rehabilitación del paciente.

Funsalud (2006). Señala a la insatisfacción como producto de la calidad heterogénea de los servicios, puesto que para lograr una adecuada satisfacción sería pertinente que los progresos como la atención rápida, el trato estimable, suministro de medicinas, se extiendan a todo el sistema.

Elizondo, (2008). Sostiene que tanto identificar como medir la satisfacción del cliente dentro del establecimiento permitirá fortalecer ventajas competitivas para qué medir la satisfacción: logra retroalimentación para la gestión y optimización de los recursos de salud, se utiliza como indicio en la vigilancia de calidad, permite obtener progresos competitivos y efectos a medio plazo, y predice la forma de comportarse de los beneficiarios.

Wittaker, (1987). Expone que la actitud de satisfacción es una predisposición sobre algunos objetivos o ideas. Además, la relaciona al rendimiento desempeñado por la enfermera, es decir a la eficiencia o productividad. Lo divide en tres partes.

- **Estructura:** Insumos de inmuebles, mobiliario, medicinas, insumos médicos, vehículos, equipo, dinero y sistemas organizacionales, los cuales son importantes cuando se brinda una apropiada calidad de atención.
- **Proceso:** lo que se realiza para que el usuario pueda recibir una apropiada prestación. Es así que, la atención es elemental en lo que se refiere a la calidad.
- **Resultado:** Termino del proceso de atención al usuario teniendo en cuenta el tiempo e insumos demandados (Brugulat, et al, 2003).

Mira, (2000). Hace referencia a algunos motivos de queja que van desde la dimensión humana (trato al paciente, comunicación, respeto de la confidencialidad del beneficiario.), dimensión técnica (competencia profesional expresada en la atención relacionada a diagnósticos, directivas sobre el

tratamiento) y la dimensión entorno (Accesibilidad y disponibilidad; inconvenientes de acceso al servicio, problemas para conseguir cita con sus modificaciones infundadas y no se responde las solicitudes del beneficiario)

De igual manera la satisfacción se asocia con realizar algo bien para obtener un beneficio y una satisfacción del usuario adecuados, sin mucho riesgo y poco costo. Por otro lado, la satisfacción es producto de labor realizada en salud y la calidad viene a ser las cualidades de un servicio considerado de utilidad. A partir de ello, se deduce que un servicio será de calidad cuando éste satisfaga las necesidades y expectativas de sus beneficiarios.

Organización Internacional de Normalización (2005) sostiene que la calidad de atención al beneficiario tiene como propósito la satisfacción de las exigencias y expectativas de salud que tenga los beneficiarios y la institución misma.

MINSA (2007) refiere que al brindar una atención de calidad en el Perú va a contribuir en la disminución de: la elevada tasa de mortalidad infantil y materna, anemia y desnutrición crónica; la insatisfacción de los beneficiarios y las denuncias por negligencias por parte del médico.

Donabedian, (1990). Menciona que comprender la calidad en relación al servicio que brindan los médicos consiste en aplicar el aspecto científico y lo tecnológico de modo que se incrementen los beneficios más no los riesgos. Es así que, el grado de calidad está dado por la medición en el que la atención que se proporciona va lograr el equilibrio.

Por otro lado, Donabedian propone dividir las dimensiones de la calidad en:

- a) **Dimensión Humana:** concerniente a lo interpersonal de la atención, es decir las normas y valores sociales a seguir al interactuar entre individuos. Es característico por el: consideración a los derechos, al conocimiento y actitudes de los pueblos y características de un individuo; indicación total, clara, pertinente y comprendida por el beneficiario o el encargado de este último; interés hacia el paciente en lo que respecta a

sus apreciaciones, exigencias y demandas; amabilidad, calidez y empatía al atender; y principios ético-deontológicos que determinan la forma cómo debe de comportarse y los deberes a cumplir del personal de salud.

b) Dimensión Técnico-Científica, consiste en la administración de lo científico y lo tecnológico al momento de abordar los problemas que aquejen a la salud. Además, es más entendible y medible. Dentro de sus principales características tenemos:

- **Efectividad.** Consecución de efectos positivos en la salud de las personas que reciben un servicio sanitario. Para H. Palmer es la capacidad que tiene la administración de un procedimiento o tratamiento en la obtención de objetivos planteados.
- **Eficacia:** es el logro de objetivos en lo que respecta a prestar un servicio de salud mediante la administración adecuada de normas técnicas y administrativas.
- **Eficiencia:** utilización adecuada de recursos con el objetivo de alcanzar los resultados deseables, todo ello al mínimo precio.
- **Continuidad.** El servicio es brindado sin interrupciones, sin suspensiones o repeticiones vanas.
- **Seguridad,** los servicios sanitarios prestados buscan la optimización de beneficios y minimización de riesgos. Integralidad, las atenciones recibidas por el usuario serán acorde a su situación, así como será fundamental interesarse por la salud de quien lo acompaña.

c) Dimensión del Entorno, concerniente a las facilidades disponibles para prestar servicios y las cuales aportan un valor agregado para el beneficiario a costos adecuados. Estos se relacionan con la salubridad en el ambiente y confianza percibida por el beneficiario con respecto al servicio.

Colegio De Enfermeros Del Perú (2008) especifica que la calidad de atención de la enfermería es aquella atención pertinente, individualizada, humanizada, constante y eficiente ofrecida por las enfermeras acorde a

estándares que guíen una práctica profesional calificada y comprometida de tal manera que el usuario se sienta satisfecho.

El Ministerio de Salud (MINSA) elaboró la “Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de 5 años”, busca contribuir a optimizar el desarrollo integral de los infantes mediante la evaluación pertinente y periódica del peso y talla de los pequeños menores de 5 años, impulsando la identificación temprana de peligros, perturbaciones del crecimiento y desarrollo, para una atención y referencia pertinente; fomentando estilos de crianza. Por esta razón, el CRED se entiende como un ambiente para cimentar habilidades fortaleciendo la autoestima de los progenitores.

Terry, (2000), Señala que durante el crecimiento como el desarrollo en infantes ocurren por fases de excitación y de inestabilidad. Es por ello que, la familia y la sociedad van a contribuir con factores que afiancen la tenacidad y la seguridad.

Marriner & Raile. (1999). Precisa que la enfermería transcultural estudia y analiza a las diversas culturas y subculturas del planeta, a partir de los principios asistenciales, de la locución y opiniones acerca de la salud, la enfermedad y los patrones conductuales, a fin de llevar a cabo una base científica y humanística para la práctica de una atención en salud determinada.

La investigación se justificó de manera científica porque buscó conocimientos selectivos y sistematizados para explicar racionalmente los fenómenos del nivel de satisfacción que poseen las mamás respecto a la atención ofrecida por las enfermeras en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Llamellin 2020.

Satisfacción completa (satisfechos); es decir las perspectivas del demandante se cubren totalmente. Satisfacción intermedia (Medianamente satisfecha); lo que implica que las expectativas solo se cubren de manera parcial. Insatisfacción (no satisfechos): es decir las expectativas no se cubren. Para hallar los valores de los grados se realizarán otorgando costes y categoría de cocientes a lo respondido por pacientes.

La calidad de la atención de enfermería se precisa como: atención pertinente, individualizada, condescendiente, constante y eficaz ofrecida por las enfermeras acorde a estándares que guíen una experiencia justa y comprometida de tal manera que el usuario se sienta satisfecho.

1.2.- Justificación:

La investigación se *justificó* de manera práctica porque los resultados pueden servir, a posteriori, para diseñar acciones que superen el problema de la satisfacción que poseen las mamás referente a la atención ofrecida por las enfermeras en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Llamellín, 2020, ya que por medio de su ejecución incentivará al profesional de salud y a las madres responsables del cuidado del pequeño , una atención de calidad , holística que contribuya en el mejoramiento de su salud y nutrición, reconociendo los factores de riesgo y logrando la satisfacción de lo otorgado y recibido.

La investigación se justifica de manera social porque buscó conocer el porcentaje de madres satisfechas por la atención que ofrecen las enfermeras en el servicio de CRED. Y así contribuir su accionar en el cuidado de calidad, oportuno y humanizado satisfaciendo requerimientos y condiciones de salud de manera integral. Promoviendo que la madre pueda expresar todo lo que cree y dialogando con ella acerca de la espera y cuánto dura la consulta con el fin de satisfacer sus solicitudes.

Es importante la investigación, debido a que permitirá ahondar en las debilidades y puntos críticos durante la atención y proponer alternativas viables que brinden mejoras de calidad del cuidado, asimismo, incentivar en los prestadores de servicios de salud la satisfacción de las exigencias de las madres y niños en el primer nivel de atención garantizando el desarrollo de organización mediante la satisfacción del usuario.

1.3. Problema:

A continuación describimos aspectos de la *realidad problemática* que motivó la investigación, así en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Llamellin, distrito de Llamellin, provincia Antonio Raimondi en el departamento de Ancash; se recogió las opiniones de algunas madres quienes estaban a la espera de su consulta, ellas refirieron que la enfermera no es paciente ni amable, demora en atender al infante, la atención es corta, no orienta completamente lo que se debe de realizar con el infante para un buen crecimiento y desarrollo; no se interesa las inasistencias a la consulta, no protege al pequeño ante posibles caídas dadas en el momento de su atención, no se interesa por derivarlo a un especialista y no brinda indicaciones de forma escrita, el servicio de CRED está sucio y con poca luminosidad y hace uso de términos complicados.

Tomando como referencia lo manifestado por las usuarias del servicio de Crecimiento y desarrollo, se formuló el siguiente problema. ¿Cuál es el grado de satisfacción de las madres sobre el servicio que brindan las enfermeras en crecimiento y desarrollo del Centro Salud de Llamellin, 2020?

1.4.- Hipótesis:

La *hipótesis* planteada para la investigación fue el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Llamellin-2020. es medianamente satisfecho.

1.5. Objetivos:

1.5.1. El Objetivo General:

Comprobar y explicar el grado de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin-2020.

1.5.2. Los Objetivos específicos:

- Establecer el grado de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras según la dimensión técnico-científica en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.
- Reconocer el grado de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras según la dimensión de entorno en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.
- Examinar el grado de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras según la dimensión humana en el servicio de Crecimiento y Desarrollo

II. METODOLOGÍA DEL TRABAJO

1.1. El tipo de investigación es cuantitativo, el **diseño de investigación** es no experimental u observacional, por el tiempo de recojo de la información es transversal y por el nivel es descriptivo.

1.2. La Población son las madres quienes asistieron al control de crecimiento y desarrollo al Centro de Salud Llamellin, 2020. La **muestra** fue obtenida a través del método de muestreo probabilístico; obteniéndose una muestra de 130 madres.

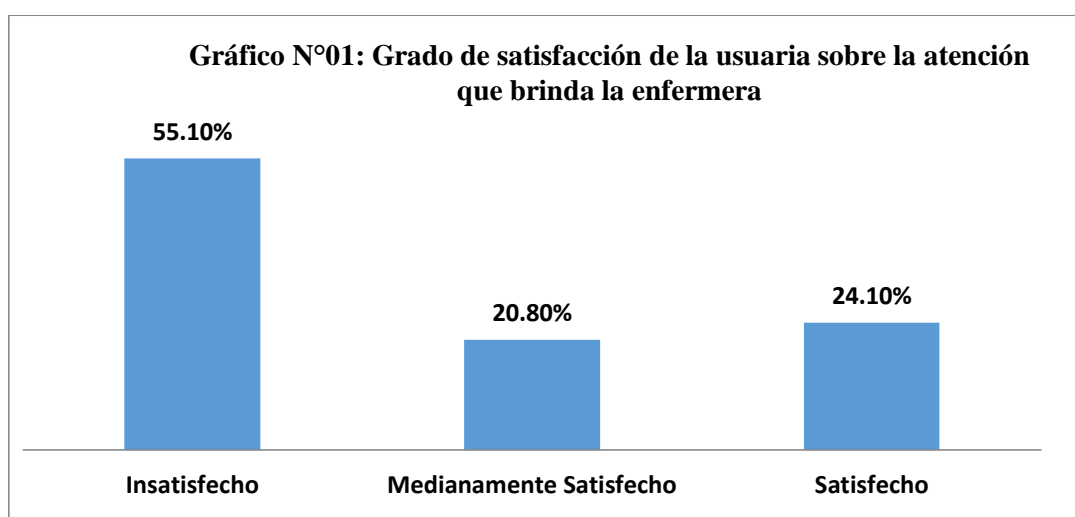
1.3. La técnica empleada fue la entrevista mediante un cuestionario tipo escala de Likert tomado de Paredes (2014) que se aplicó a las madres de familia previo consentimiento informado. Se efectuó la prueba piloto a 25 mamás de tal manera que se verifique la confiabilidad, además se empleó el estadístico alpha de cronbach que resultó ser de **0.825** y este es superior a 0.800 de allí se muestra la confiabilidad del instrumento (anexoN°06).

1.4. El procesamiento y análisis de la investigación se realizó mediante las tablas y gráficas adecuadas a través del SPSS versión 21 y Excel 2013, bajo un análisis de frecuencias y porcentajes.

III RESULTADOS

Con respecto a los datos señalados, de 130(100%) madres; el 33.08% tienen entre 34 a 41 años ,30.77% de 27a33años, 23.85% de 18a26años,10.77% de 42ª48 años y 1.54% de 49 a56años. Según su procedencia, 63.85% proceden del ámbito rural y 36.15% del urbano; en grado de instrucción 50% tienen nivel primario ,39.23% tienen nivel secundario completo, 10% incompleto; además el 0.77% son analfabetas; en estado civil, 52.31% son convivientes, 37.69% casadas ,8.46% solteras y viudas el 1.54%.

En el número de hijos; 23.08% tienen un hijo, 19.23% dos hijos, 18.46% tres hijos,12.32% siete hijos, 10.00% con cuatro hijos.



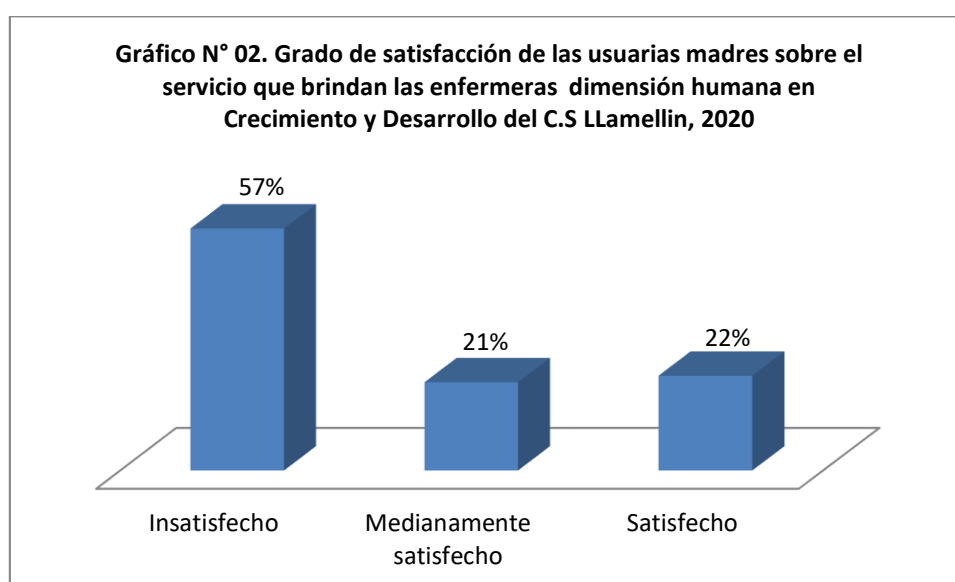
Fuente: Instrumento aplicado a las madres del C.S Llamellin, 2020.

Interpretación: En la figura N 01° se evidencia que el 72(55.10%) de las madres están insatisfechas por la atención brinda por la enfermera, 31(24.10%) están satisfechas y 27 (20.80%) están medianamente satisfechas por la atención brinda por la enfermera.

Estadísticos de prueba

	Grado de satisfacción
Chi-cuadrado	28,631 ^a
gl	2
Sig. Asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 43,3.



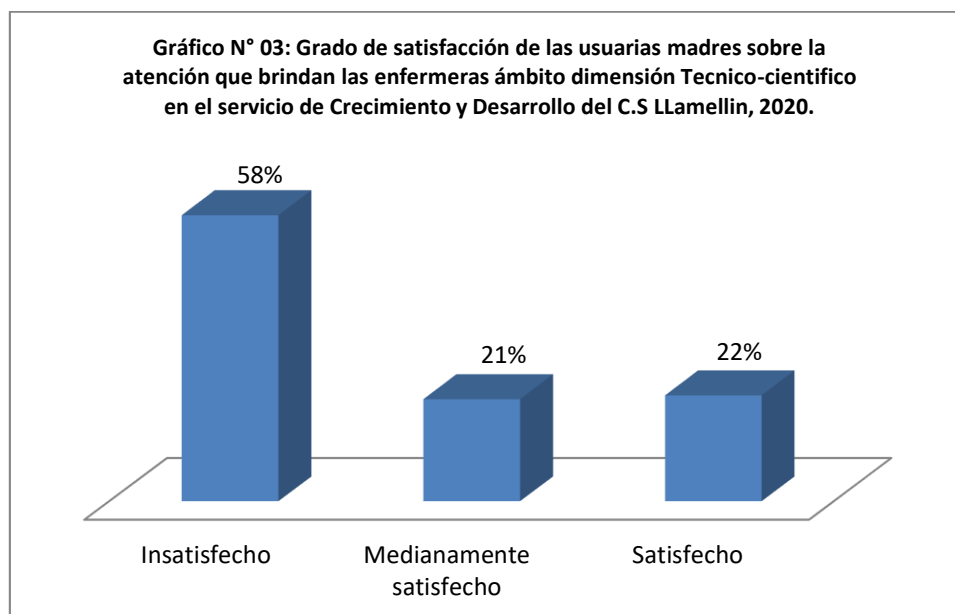
Fuente: Instrumento aplicado a las madres del C.S Llamellin, 2020.

Interpretación: En la figura 02 respecto al **ámbito humano** se evidencia que el 74(57.2%) de las madres están insatisfechas por la atención que brinda el profesional de enfermería, 29(22.1%) están satisfechas y 27 (20.6%) están medianamente satisfechas por la atención brindan las enfermeras.

Estadísticos de prueba

	Ámbito humano
Chi-cuadrado	32,600 ^a
gl	2
Sig. Asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 43,3.



Fuente: Instrumento aplicado a las madres del C.S Llamellin, 2020.

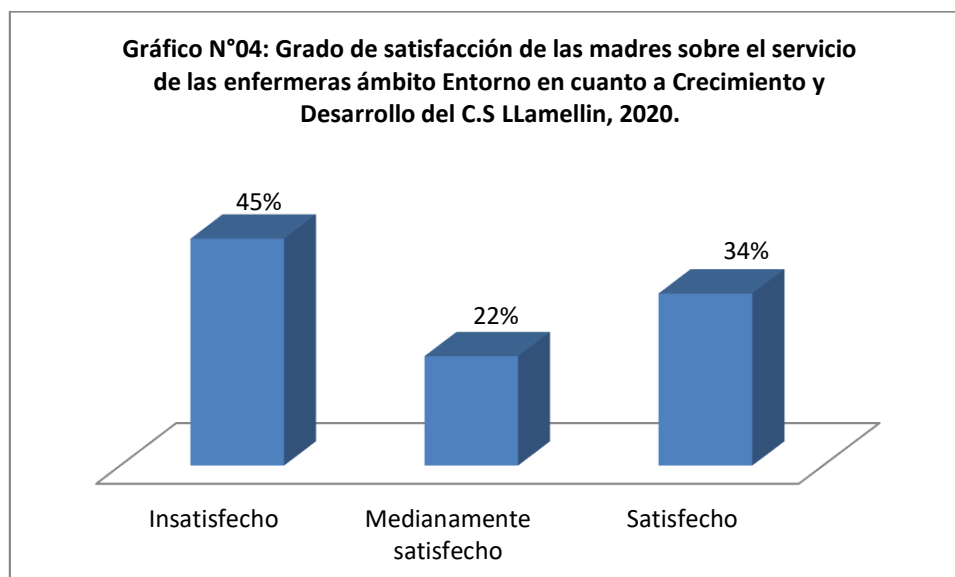
Interpretación: En la figura N°03 referido al ámbito técnico científico, se evidencia que el 75(57.9%) de las madres están insatisfechas por la atención brinda por la enfermera, 28(21.4%) están satisfechas y 27 (20.8%) están medianamente satisfechas por la atención proporcionada por la enfermera.

Estadísticos de prueba

Ámbito técnico científico

Chi-cuadrado	34,723 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 43,3.



Fuente: Instrumento aplicado a las madres del C.S Llamellin, 2020

Interpretación: En la figura N°04 en cuanto al ámbito Entorno, se evidencia que el 58(44.7%) de las madres están insatisfechas por la atención ofrecida por la enfermera respecto a su entorno, 44(34.2%) están satisfechas y 27 (21.1%) están medianamente satisfechas por la atención brinda por la enfermera.

Estadísticos de prueba

ámbito Entorno	
Chi-cuadrado	11,209 ^a
gl	2
Sig. Asintótica	,004

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 43,0.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El Ministerio de Salud en el componente de crecimiento y desarrollo es definido como aquel acumulado de actividades constantes y sistemáticas que son realizadas por enfermeras(os) o galeno, cuyo propósito es supervisar tanto el crecimiento como el desarrollo de infantes; y de esta manera detectar oportunamente los riesgos, las alteraciones y las patologías, posibilitando el diagnóstico y la intervención de las mismas, siendo fundamental que la madre lleve a sus pequeños a sus controles regularmente de acuerdo al cronograma establecido por el MINSA. En estos tiempos, se solicita personal más competitivo y que tenga trato adecuado y un cuidado humanista, originando satisfacción y bienestar por el servicio prestado.

Satisfacción como una respuesta emocional del usuario tras la percepción acorde a su experiencia previa y expectativa y el rendimiento experimentado al establecer el contacto. Además, la satisfacción que experimenten los usuarios tendrá influencia en las futuras relaciones con la organización. Satisfacción del usuario es una forma de cómo se mide la calidad de la atención, dado que facilita información acerca de los valores y expectativas que tuvo este individuo. El programa de crecimiento y desarrollo se busca detectar oportunamente riesgos o factores determinantes, a fin de efectuar acciones preventivas, y promover prácticas de cuidado del infante. Por esa razón, la enfermera aplica lo científico y lo tecnológico, para detectar oportunamente los riesgos, trastornos y patologías en los infantes.

En lo relativo a la satisfacción percibida por las mamás referente al servicio que brindan las enfermeras, se discrepa con Paredes (49%) y López (61%) están medianamente satisfecho; de acuerdo a los resultados encontrados 55.1% están insatisfechos en los siguientes aspectos la atención ofrecida por la enfermera no explica acerca del crecimiento y desarrollo del infante, no le informa acerca de los alimentos y recursos, no se interesa si acude o no a la consulta de su pequeño, nunca protege a su hijo de posibles caídas que ocurran

en la atención, frente a un inconveniente de salud de su infante no se interesa en transferirlo a un especialista y nunca brinda indicaciones escritas.

La calidad en la dimensión humana concerniente a lo interpersonal de la atención, es decir las normas y valores sociales a seguir al interactuar entre individuos. Es característico por: la consideración a los derechos, al saber del usuario y a las particularidades de un individuo; explicación total, clara, pertinente y comprendida por el beneficiario o el apoderado de este último; interés hacia el paciente en lo que respecta a sus impresiones, exigencias y demandas; cordialidad, cortesía, y empatía al atender; y principios ético-deontológicos que determinan la forma cómo debe de comportarse y los deberes a cumplir del personal de salud.

Referente al grado de satisfacción en lo humano sobre la atención brindan las enfermeras, se discrepa con Paredes (65%), López (55%) y Cullanco (70%) están medianamente satisfecho; de acuerdo a los resultados encontrados 57.2% están insatisfechos en los siguientes aspectos la enfermera no saluda cordial y respetuosamente, no toma en consideración las creencias y costumbres respecto al cuidado de su hijo, no escucha las incertidumbres y preocupaciones, no llama por su nombre a su pequeño, no contesta con un lenguaje simple y comprensible, no explica el procedimiento realizado a su pequeño.

Dimensión Técnico-Científica. Consiste en la administración de lo científico y lo tecnológico al momento de abordar los problemas que aquejen a la salud. Cuando los servicios son cubiertos o aventajan las expectativas entonces el beneficiario se encuentra satisfecho. En el caso de que las expectativas sean bajas o el acceso es limitado a los servicios, estará satisfecho recibiendo servicios algo insuficientes. La enfermera se encarga de cuidar a la persona, satisface demandas y necesidades de salud, sus competencias profesionales, experimenta niveles de satisfacción al proporcionar cuidados a los pequeños.

En cuanto a la satisfacción en la dimensión técnico-científico sobre la atención brindan las enfermeras, coinciden con Paredes (51%) y López (48%) están medianamente satisfecho; de acuerdo a los resultados encontrados 57.9% están insatisfechos en los siguientes aspectos la enfermera no explica acerca del crecimiento y desarrollo del pequeño, no se interesa en el crecimiento y desarrollo del mismo, no brinda indicaciones escritas detalladamente, expresa desinterés ante un problema de salud del infante, desinterés al derivarlo a un especialista, no resguarda a su infante de posibles caídas que se den en la atención, no informa acerca de los alimentos y recursos de poco alcance, permanece callada durante la atención ofrecida al pequeño.

La disposición para el servicio en relación a la dimensión vinculada con el contexto se refiere a comodidades disponibles por el establecimiento al prestar servicios y las cuales generan valor agregado al beneficiario a costos moderados. Además, son aquellos elementos que proveen un servicio más agradable. Conlleva un grado de comodidad, ambientación, pulcritud, organización, intimidad y confianza percibida por el beneficiario por el servicio.

En relación al grado de complacencia que poseen las mamás en cuanto al entorno sobre la atención brindan las enfermeras, se discrepa con Paredes (82%), López (51%) están medianamente satisfecho; de acuerdo a los resultados encontrados 44.7% están insatisfechos en los siguientes aspectos: el servicio de CRED no está aseado y posee poca luminosidad, espera un tiempo largo para que lo atiendan, la enfermera utiliza un lenguaje complicado al dar una indicación, a su vez evidencia no interesarle la inasistencia a la consulta de su pequeño y no asegura la privacidad al atender al pequeño.

Lo anterior nos lleva a percibir que, en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, en el escenario del centro de salud de Llamellín, este servicio no estaría respondiendo a las expectativas de las madres de familia que son las que trasladan a los niños a su control en cuanto a Crecimiento y desarrollo. Este aspecto es importante de tratar pues podría convertirse en una amenaza para el

servicio y una debilidad para los intereses de la población del distrito y de la provincia.

En lo primero, se hace necesario fortalecer las capacidades de los profesionales enfermeros, quizá estos profesionales formados en una concepción occidental de la enfermería, desconocen aspectos sociales, humanos importantes para realizar un servicio de calidad y con calidez que respete al usuario como ser social. Se trata de considerar sus conocimientos, prácticas y actitudes frente al cuidado que la población considera para el niño; que se esfuerce por transmitirle las indicaciones de manera tal que realmente sean comprendidas por la usuaria y se garantice que las ponga en práctica con los niños en todos los aspectos de su cuidado; se estaría generando una distancia social entre la población y el acceso al servicio., convirtiendo a esta población como vulnerable en lo que respecta a su salud, con efectos en otros aspectos de la vida misma, distancia social que conlleva a poca asistencia al servicio de crecimiento y desarrollo.

En lo segundo, debemos estar claros en dos aspectos. Primero, los niños son la población más vulnerable, al no ser atendido en el servicio de crecimiento y desarrollo no se podrían identificar de manera temprana posibles problemas de salud que podrían afectarle en su vida, y además se aumenta el por otro lado el riesgo de patologías en sus menores; en lo segundo, los niños son el componente, que en lo futuro, va a garantizar los procesos sociales de esta población, por lo que deben ser cuidados desde la edad temprana en su salud, de allí que es imprescindible que asista al servicio de crecimiento y desarrollo.

Por último, debemos mencionar que se hace necesario que las autoridades de salud humanicen sus políticas de tal forma que en sus programas se aborde de manera real esta problemática, que al parecer no se logra entender en su verdadera dimensión. Se sigue entendiendo la salud desde ópticas reductivas que dejan de lado los componentes socioculturales, no se dialoga con los profesionales de las ciencias sociales para recibir sus conocimientos y hacer del servicio de salud verdaderamente humano, accesible a las poblaciones sobre todo las rurales o urbano marginales, y de esa manera aportemos a disminuirlas

brechas de acceso a los servicios de salud, a disminuir los índices de morbimortalidad infantil, y aportemos a tener un servicio de Crecimiento y desarrollo contribuyente al desarrollo integral de los niños, con diagnósticos pertinente y oportunos, impulsemos la identificación temprana de enfermedades que pondrían en riesgo su salud; fomentemos estilos de crianza. Basados en la interculturalidad para instituir habilidades fortaleciendo la autoestima de los progenitores.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

El grado de satisfacción de las usuarias sobre el servicio prestado por las enfermeras en cuanto a crecimiento y desarrollo del Centro Salud Llamellin-2020. 55.10% están insatisfechas, 24.10% están satisfechas y el 20.80% están medianamente satisfechas; por lo que se evidencia que la enfermera no le saluda cordial y respetuosamente, le aconseja sin tomar en cuenta su bagaje cultural en lo que respecta a la preocupación por la salud de su pequeño.

El horizonte de satisfacción que poseen las mamás referente al servicio ofrecido por las enfermeras en la dimensión humana ;(57.2%) están insatisfechas ,(22.1%) están satisfechas y el 27(20.6%) están medianamente satisfechas; por lo que se evidencia que la enfermera no le saluda cordial, no respeta su cultura, hábitos y creencias al orientarle sobre la atención a su pequeño, no le comenta los procedimientos realizados a su pequeño; no es paciente ni amable al atender a su pequeño; no deja que manifieste las dudas y preocupaciones que tenga.

El grado de complacencia de las mamás referente al servicio ofrecido por las enfermeras en lo técnico científico; (57.9%) expresan insatisfacción, (21.4%) están satisfechas y el (20.8%) están medianamente satisfechas; porque se evidencia que la enfermera no le manifiesta respecto al crecimiento y desarrollo de su pequeño, evidencia desinterés en lo referente al crecimiento y desarrollo del mismo, no otorga indicaciones detalladamente ni escritas claramente.

El nivel satisfacción que poseen las mamás referentes a la atención ofrecida por las enfermeras en la dimensión entorno; (44.7%) están insatisfechas, (34.2%) están satisfechas y el (21.1%) están medianamente satisfechas; porque se evidencia que la enfermera el servicio de CRED no está limpio y tiene poca

iluminación, el tiempo para que lo atiendan es demasiado, utiliza un lenguaje poco entendible al dar una indicación.

El servicio que se viene realizando por los profesionales de la enfermería, en lo relacionado a Crecimiento y desarrollo-CRED- en el centro de salud de Llamellin, presenta características que podría estar acrecentando las brechas de distancia social en su acceso por debilidades de los profesionales en los diferentes ámbitos de este servicio, principalmente aquellos que requieren de conocimientos socioculturales y que le dan calidad y calidez al servicio.

5.2. Recomendaciones:

Diseñar programas de educación destinado a las enfermeras a fin de reforzar las competencias acerca de la atención humanizada al usuario y, por ende, optimizar la calidad de atención y satisfacción que posean las mamás quienes acuden con sus pequeños al CRED.

Enunciar estrategias encaminadas a optimar la calidad de servicio brindado a los infantes en cuanto a crecimiento y desarrollo y de este modo conseguir satisfacción de las mamás con la atención obtenida.

Preparar esquemas de orientación y consejería para la familia, animando a la mamá que exprese sus ideas, dialogando acerca del tiempo que espera y de cuánto dura la consulta, formular estrategias que permitan disminuir la espera para que lo atiendan, y así satisfacer sus solicitudes.

Comunicar los resultados a las enfermeras del consultorio de CRED del Centro de Salud de Llamellin, con el propósito de razonar, interiorizar y disponer una actitud de apertura y cambio.

Realizar estudios investigativos equivalentes, empleando enfoques cualitativos que profundicen más en el problema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbulu, E., & Dávila, S. (2015). *Calidad del cuidado de enfermería según percepción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina. Hospital III Essalud de Chimbote*. Chimbote: Universidad San Pedro
- Atalaya, M. (1995). *Satisfacción académico-administrativa en estudiantes de postgrado*. Lima: UMNSM.
- Boyer, C., & Severino, E. (2016). *Cuidado Enfermero en el Control de Crecimiento y Desarrollo a Niños de 6 Meses a 5 Años en la MICRORED "La Victoria" 2016*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2001>
- Brugulat, P, et al (2003) *Encuesta de Salud de Cataluña .Percepción de la salud, utilización y satisfacción con los servicios asistenciales desde la perspectiva de los ciudadanos*. Medicina clínica, Vol. 12, (suplem. 1)
- Chambilla, L. (2010) *Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de un año del Centro de Salud La Molina 2010*. Disponible en:
<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILAC&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=727775&indexSearch=ID>
- Colegio De Enfermeros Del Perú (2008) *Calidad del Cuidado Enfermero*. Lima. Perú.
s/e
- Cullanco, D. (2015) *Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima 2015*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Rev Calidad Asistencial*. 17(1):22-29.

- Donalbedian, A. (1990) *Clinical Performance and Quality Health*. Lima: Care, Perú.
- Elizondo, J. (2008). *La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L*, España: Universidad de Granada. Facultad de Odontología.
- Funsalud. (2006) *La Salud en México: 2006/2012. Visión de FUNSALUD*. México. Fundación Mexicana para la Salud.
- García, M., & López, C. (2016). *Calidad de atención en la Vigilancia, Promoción del Crecimiento y Desarrollo en infantes menores de 5 años según usuarios que asisten a loPuestos de Salud, Matagalpa . . Managua : Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*.
- Guevara, S. (2012) *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud “San José – 2012*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- INEI (2011) *Departamento de Ancash*. Disponible en [www.inei.gov.pe>media>Est>Lib1112>Libro](http://www.inei.gov.pe/media/Est/Lib1112/Libro)
- López, T (2014) *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital Santa Rosa Lima-Peru.2014”*. (Tesis para optar el Título de Especialista en: Enfermería en Salud Pública).Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Marcelo, N., & Palacios, A. (2017). *Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 1 año del centro de salud Marcavelica. Piura: Universidad Nacional del Callao*. Recuperado el 12 de noviembre de 2019, de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3790>

- Márquez, D. (2010) *Nivel de satisfacción de las madres a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Marriner y Raile. (1999) *Modelos y Teorías en Enfermería*. Cuarta edición. Ed. Harcourt Brace. España.
- Mellado, C. (2007) *Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el servicio de CRED, CMI Daniel Alcides Carrión*. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendizabal, A (2015) *Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014*. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- MINSA (2007) *Directiva Administrativa para el Proceso de Auditoria de Caso de la Calidad de la Atención*. Lima: Ministerio de salud de Perú.
- MINSA (2011) *Modelo De Atención Integral De Salud Basado En Familia Y Comunidad*. Lima: Ministerio de salud de Perú.
- MINSA (2011) *Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de 5 años*. Lima-Perú. 2011. Pág. 10. [Citado el 20 de noviembre del 2013]. Disponible https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CDUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fxa.yimg.com%2Fkq%2Fgroups%2F23751477%2F1619301149%2Fname%2FNorma%2BTecnica%2BCrecimiento%2By%2Bdesarrollo.pdf&ei=JdxoU6GYFrHjsASdqYLAaw&usg=AFQjCNHG2Pe5cgG6Ch5HkZA9YvXLk_rr6Q&bvm=bv.66111022,d.cWc
- MINSA (2011) *Modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad*. Lima: Ministerio de salud de Perú.

- Mira, J. (2000) *La satisfacción del paciente como medida del resultado de la atención sanitaria..* Madrid: Universidad Miguel Hernández
- Organización Internacional de Normalización (2005) *Norma Internacionalización Sistemas de Calidad.* Ginebra ISO 9000.
- Paredes, C. (2014) *Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-2013.* Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Quezada, Y., & Ruiz, E. (2015). *Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y desempeño del profesional de enfermería en el puesto de salud San Juan. Chimbote:* Universidad Nacional del Santa.
- Reyes, S. (2010) *Factores asociados a la asistencia al Control de Crecimiento y Desarrollo de Lactantes del C.M.I. San Fernando, El Agustino. 2010.* Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Seclén, J. y Darras, C. (2000) *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados.* Lima. Perú. An Fac Med Lima 2005; vol.66, n.2, pp.127-141. ISSN 1025-5583.
- Terry, G. (2000) *Como Medir La Satisfacción Del Cliente Según La ISO 9001:2000,* 2ª ed. Madrid: FC Editorial. Fundación Confemetal
- Thorndike (1989) *Psicometria Aplicada.* 3era Edicion. Mexico. Edit. Limusa.
- Varela, J., et al (2003) *Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria.* España: Universidad de Santiago de Compostela y Universidad de Oviedo. Psicothema. Vol. 15, nº 4..
- Vílchez, M. y Gorriti, C. (2007) *Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años en el*

*consultorio de CRED del P.S. Santa Ana _ Chimbote. 2007.*Chimbote:
Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.

Wittaker, J. (1987) *Psicología*. Mexico: Interamericana.

VII. APENDICES Y ANEXOS

ANEXO: 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud de LLaMellin, 2020

INTERNA

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud de LLaMellin, 2020?	El nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud LLaMellin, 2020.	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud LLaMellin-2020</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras según la dimensión humana en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud LLaMellin. ➤ Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras según la dimensión técnico-científica en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud LLaMellin. ➤ Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras según la dimensión de entorno en el 	-Nivel de satisfacción de las madres.

		servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin.	
--	--	---	--

			<p>-Entorno. (6)</p>	<p>-Le entrega pistas a seguir. -El tiempo de espera. - Iluminación. - Ventilación - Seguridad.</p>	<p>- Insatisfecho</p>
--	--	--	--------------------------	---	-----------------------

INSTRUCCIONES: Se realizar las siguientes preguntas y usted responde SIEMPRE,
A VECES Y NUNCA: Según este de acuerdo con cada una de estas opiniones.

N°	ENUNCIADO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Al ingresar usted al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente			
2	La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo de su niño			
3	La enfermera deja descubierto a su niño por mucho tiempo			
4	La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos			
5	La enfermera le brinda indicaciones de forma detallada y escritas en forma clara.			
6	La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño			
7	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo			
8	La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones			
9	La enfermera llama por su nombre a su niño durante la atención			
10	La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista			

11	El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación			
12	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño			
13	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible			
14	La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño.			
15	La enfermera no le presta atención cuando UD le saluda.			
16	La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención.			
17	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño.			
18	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad.			
19	Espera demasiado tiempo para ser atendido.			
20	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que Ud. Tiene			
21	Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados.			
22	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención			
23	La enfermera permite que UD exprese sus dudas y preocupaciones			
24	Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas.			

25	El servicio de CRED es agradable por ser atendido rápidamente.			
26	La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo.			
27	La enfermera atiende a su niño asegurando su privacidad.			
28	La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño.			
29	Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance.			
30	Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño.			
31	El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro.			
32	La enfermera permanece callada durante la atención que le brinda a su hijo.			

ANEXO 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Titulada “Nivel Satisfacción de las Madres Sobre la Atención que Brindan las Enfermeras en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del C.S Llamellin 2020”.

Yo.....
identificada con DNI N°..... Mediante este documento manifiesto mi conformidad de ser parte de la investigación, asimismo expreso que he sido informada de los objetivos que busca y confío que la información que se vuelca en el cuestionario, servirá exclusivamente para sus fines y se busca asegurar la mayor confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Asimismo, apreciada señora, en mi condición de titular de la presente investigación en la que Usted ha expresado su interés de participar mediante su anuencia, me comprometo con usted a tener la mayor reserva de información, de igual forma se le asegura que los descubrimientos serán usados solamente para la investigación sin generarle perjuicio alguno.

Llamellin, 2020

ANEXO 05

Muestra:

La muestra es probabilística concordante con el tipo de investigación.

Para lo cual se determinará el número de procesos y por lo tanto sus respectivas observaciones, mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + E^2(N - 1)}$$

Dónde:

N: Tamaño de muestra.

Z: Valor de distribución normal (1.96) **con un nivel de confianza del 95%**

P: Posibilidad de aciertos (0.182) Piloto

Q: Posibilidad de errores (0.818)

E: Error de estimación (0.05)

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.182 * 0.818 * 300}{1.96^2 * 0.182 * 0.818 + 0.05^2 * (300 - 1)}$$

171.57

1.3194

n = 130

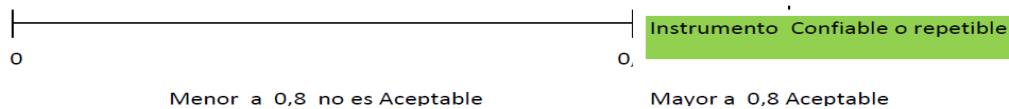
ANEXO 06

ALFA DE CRONBACH (CONFIABILIDAD)

“NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCION QUE BRINDAN LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIOS DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO SALUD LLAMELLIN, 2020.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left| 1 - \frac{\sum Var}{VarTotal} \right|$$

Estadísticas de confiabilidad			
Alfa	de	N	de
Cronbach		elementos	
0.825		25	



Interpretación: Advertimos que el estadístico alpha de cronbach es de **0.825** y es mayor de 0.800 por lo que el instrumento es confiable y *genera resultados sólidos al ser aplicado en diversas ocasiones.*

ANEXO 07

DIMENSION HUMANA

Pauta de Decisión:

Si $\alpha = 5\%$, con $(R-1)(S-1) = (3-1)(3-1) = 4$ gl.

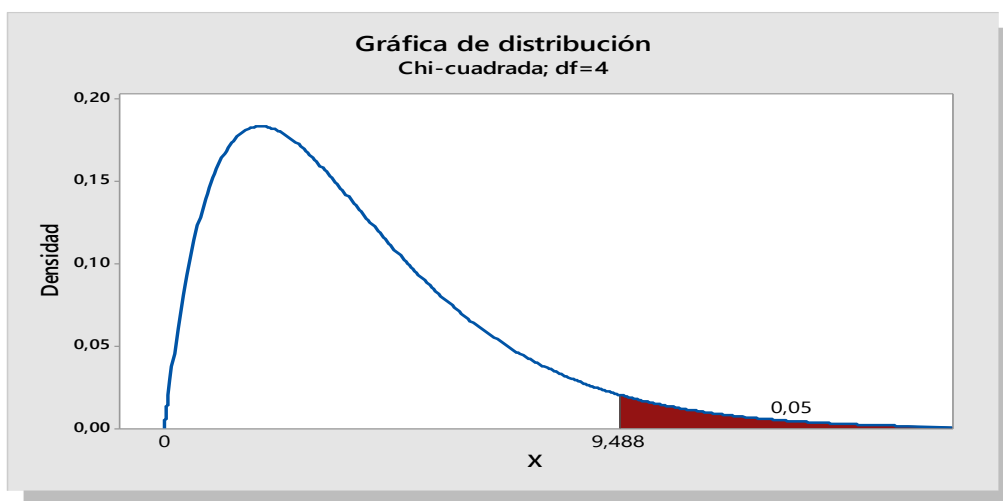
$X^2_{0.05, 4} = 9.49$, la regla de decisión es:

“No Rechazar la hipótesis nula si” $X^2_{0.05, 4} < 9.49$

“Si Rechazar la hipótesis nula si” $X^2_{0.05, 4} > 9.49$

Apreciación de análisis:

Según la prueba de Chi cuadrada de la pesquisa se percibe que el $X^2 = 9.696$, $GL = 4$ y $p = 0.046$, por lo que advertimos que la Chi cuadrada de la investigación es mayor a 9.49, por lo mismo se rechaza la conjetura nula y se acepta la hipótesis de investigación al existir certeza para sostener que el Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras incide favorablemente en Dimensión Humana en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin.



Hipótesis Estadística del modelo estadístico:

H₀: No existe dependencia entre Nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que brindan las enfermeras y la Dimensión Humana en lo relacionado a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin

Ha: Existe dependencia entre Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras y la Dimensión Humana en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin

Medidas simétricas

		ValorSig.
		Aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,494 ,046
N de casos válidos		30

Interpretación: La influencia entre el Nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que brindan las enfermeras y la dimensión humana en lo referente a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin con el valor de 0.494 significan que hay una Influencia moderada

DIMENSION TECNICO- CIENTIFICO

❖ Regla de Decisión:

Si $\alpha = 5\%$, con $(R-1)(S-1) = (3-1)(3-1) = 4$ gl.

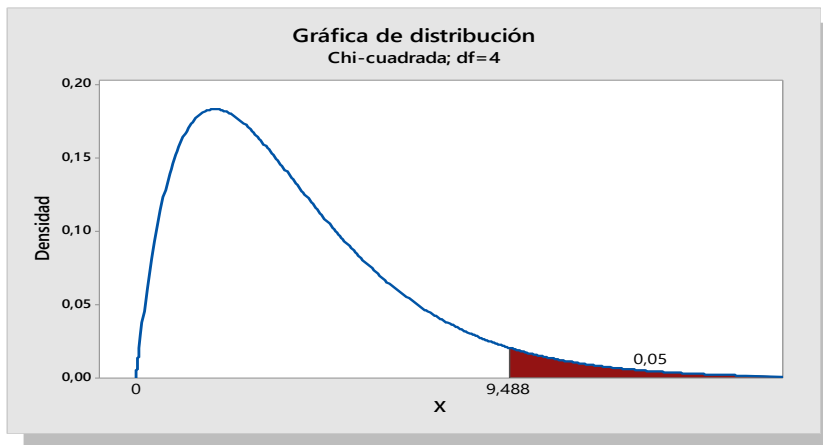
$X^2_{0.05, 4} = 9.49$, la regla de decisión es:

“No Rechazar la hipótesis nula si” $X^2_{0.05, 4} < 9.49$

“Si Rechazar la hipótesis nula si” $X^2_{0.05, 4} > 9.49$

❖ Apreciación de análisis:

Según la prueba de Chi cuadrado de la pesquisa se percibe que el $X^2 = 9.696$, $GL = 4$ y $p = 0.046$, por tanto la Chi cuadrada de la investigación es mayor a 9.49, por lo que se rechaza la conjetura nula y se acepta la conjetura de investigación, al existir certeza, lo cual nos permite afirmar que el Nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que prestan las enfermeras incide favorablemente en la Dimensión Técnico-científica en lo relacionado a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin.



Hipótesis Estadística del modelo estadístico:

H₀: No existe dependencia entre el Nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que prestan las enfermeras y la Dimensión Técnico-científica en lo referido a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin

Ha: Existe dependencia entre el Nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que brinda la enfermera y la Dimensión Técnico-científica en lo referente a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin

Medidas simétricas

		ValorSig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,494 ,046
N de casos válidos		30

Interpretación: Existe influencia moderada entre el Nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que prestan las enfermeras y la Dimensión Técnico-científica en lo relacionado a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin con el valor de 0.494

DIMENSION ENTORNO

❖ Pauta de Decisión:

Si $\alpha = 5\%$, con $(R-1)(S-1) = (3-1)(3-1) = 4$ gl.

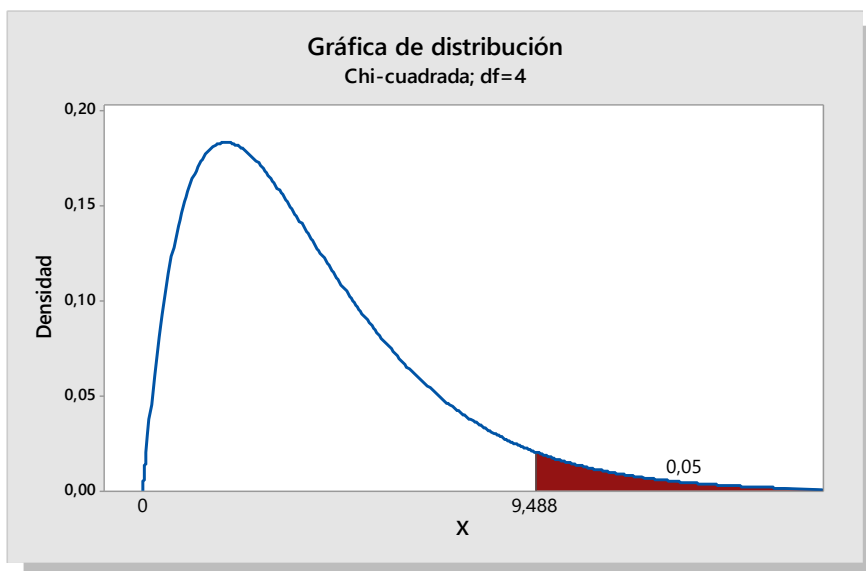
$X^2_{0.05, 4} = 9.49$, la regla de decisión es:

“No Rechazar la suposición nula si” $X^2_{0.05, 4} < 9.49$

“Si Rechazar la suposición nula si” $X^2_{0.05, 4} > 9.49$

❖ Apreciación de análisis:

De acuerdo con la prueba de Chi cuadrado de la pesquisa percibimos que el $X^2 = 9.696$, $GL = 4$ y $p = 0.046$, entonces la Chi cuadrada de la investigación es mayor a 9.49, luego, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, al existir certeza que nos permite afirmar que el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brindan las enfermeras incide favorablemente en el Entorno en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin.



Hipótesis Estadística del modelo estadístico:

H₀: No existe dependencia entre el nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que prestan las enfermeras y el Entorno en relación a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin.

H_a: Existe dependencia entre el nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que prestan las enfermeras y el entorno en relación a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin.

Medidas simétricas

		ValorSig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,494 ,046
N de casos válidos		30

Interpretación: La influencia entre el nivel de satisfacción de las madres sobre el servicio que presta la enfermera y el Entorno en relación a Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Llamellin. Con el valor de 0.494 significan que hay una Influencia moderada.

ANEXO 08

N°	DATOS GENERALES					DIMENSIONES																															TOTAL					
						HUMANO																TECNICO-CIENTIFICO														ENTORNO						
	1	2	3	4	5	1	4	6	8	9	13	14	15	17	18	23	24	28	32	2	5	7	10	12	16	20	21	22	26	29	30	3	11	19	25	27		31				
1	1	1	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	84
2	1	2	4	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	77			
3	2	1	1	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	1	82				
4	4	1	2	3	8	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	74			
5	3	2	2	4	5	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	1	1	73				
6	3	2	2	2	6	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	91			
7	4	2	2	2	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	88				
8	2	2	3	4	7	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	71				
9	3	2	3	2	5	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	79				
10	4	2	2	2	7	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	1	60				
11	4	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	3	1	79				

12	3	2	2	2	7	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	2	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	67
13	4	2	2	2	7	1	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	72		
14	2	2	4	4	2	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	85			
15	2	2	4	2	1	3	3	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	81		
16	1	2	4	4	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	1	3	1	71		
17	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	91		
18	2	2	2	2	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	1	81		
19	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	1	2	109		
20	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	88			
21	2	1	4	2	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	80		
22	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	89		
23	1	1	4	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	91		
24	2	1	4	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	82			
25	1	2	4	2	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	83			
26	1	2	2	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	2	3	44	
27	3	2	4	2	4	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	44	

28	2	2	4	4	1	2	3	2	3	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	66					
29	2	1	2	4	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	55							
30	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	40					
31	3	2	2	4	7	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3	46			
32	5	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	52			
33	3	2	4	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	1	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	3	1	3	59	
34	4	2	4	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	50	
35	1	2	4	2	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	1	3	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	56	
36	3	2	2	4	6	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	1	3	1	3	55
37	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	55	
38	1	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	45
39	3	2	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	3	1	3	90		
40	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	1	3	43		
41	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	1	2	50	
42	3	2	2	4	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	1	2	3	1	3	64	
43	4	1	4	4	8	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	46

44	2	2	3	4	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	48			
45	3	2	4	2	4	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	52						
46	2	1	4	4	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	45					
47	5	1	4	4	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	3	47				
48	3	2	4	2	4	2	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	3	58			
49	2	1	2	2	4	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	3	45		
50	2	1	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	41	
51	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	40	
52	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	57
53	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	52		
54	3	1	2	4	6	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	3	60			
55	2	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	1	3	48			
56	3	1	4	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	39		
57	3	1	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	46		
58	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	44			
59	2	2	2	4	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	43			

60	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	36
61	1	2	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	38
62	3	1	4	4	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3		1	1	1	1	3		1	1	1	3	40	
63	3	1	4	2	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	3		1	1	3	43	
64	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3		1	1	3	42		
65	1	1	4	4	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	2	1	3		1	3	54	
66	4	1	4	2	7	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3		1	3	46
67	3	2	2	4	6	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	2	1	3		1	2	1	3	47	
68	4	1	2	2	7	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3		1	3	74	
69	3	2	2	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	3		1	3	41		
70	3	1	4	2	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3		1	3	45		
71	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3		1	3	48
72	3	2	2	2	7	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	2	3	1	3		1	3	50		
73	1	2	2	4	5	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3		1	3	46
74	1	2	2	4	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2		1	3	46	
75	3	2	2	4	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3		1	3	37			

76	2	2	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	50	
77	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	3	41	
78	3	1	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	1	2	47		
79	4	1	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	3	44		
80	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	42	
81	2	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	37	
82	1	1	4	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	2	42	
83	3	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	36	
84	1	1	4	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	44	
85	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	42	
86	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	49
87	2	2	4	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	44
88	4	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	44
89	2	2	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	41
90	3	2	2	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	37	
91	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	3	42

92	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	40
93	3	1	2	2	7	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	52			
94	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	40			
95	3	1	2	2	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	41				
96	3	2	2	4	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	43					
97	4	2	2	2	7	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	43				
98	3	2	3	4	7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	33			
99	2	1	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	63				
100	4	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	38			
101	2	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	37			
102	2	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	40				
103	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	39				
104	3	1	2	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	45					
105	3	2	2	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	43						
106	3	2	2	4	7	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	54					
107	3	2	4	4	7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	41					

108	3	2	3	4	7	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	50
109	4	2	2	2	6	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	1	3	45		
110	2	2	2	4	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	47		
111	2	2	2	4	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	1	3	57		
112	1	2	2	4	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	55		
113	1	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	3	45	
114	2	1	4	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	49		
115	1	2	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	52		
116	1	2	2	4	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	49	
117	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	60	
118	3	2	2	4	6	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	50	
119	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	64		
120	1	2	2	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	49	
121	2	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	3	50	
122	2	1	4	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	52	
123	1	2	2	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	3	3	62		

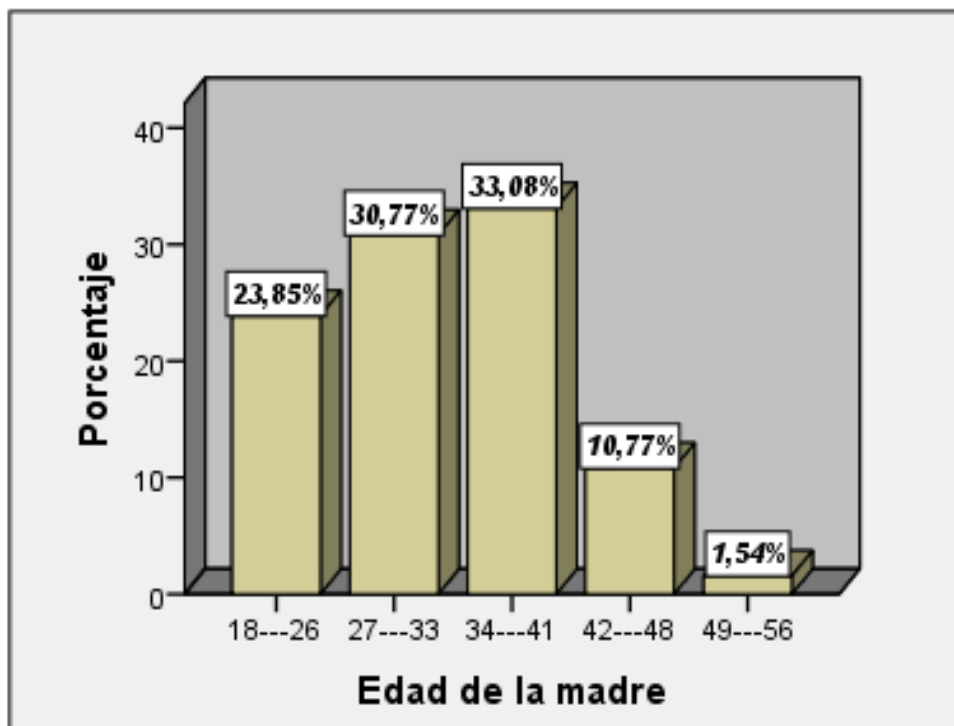
124	3	2	2	2	6	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	53	
125	1	2	2	4	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	51	
126	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	57
127	1	2	4	4	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3	3	2	1	2	1	3	1	2	2	1	61	
128	3	2	2	4	7	1	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	1	1	1	56
129	1	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	3	54	
130	1	2	2	4	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	32	

ANEXO 09

DATOS UNIDIMENSIONALES

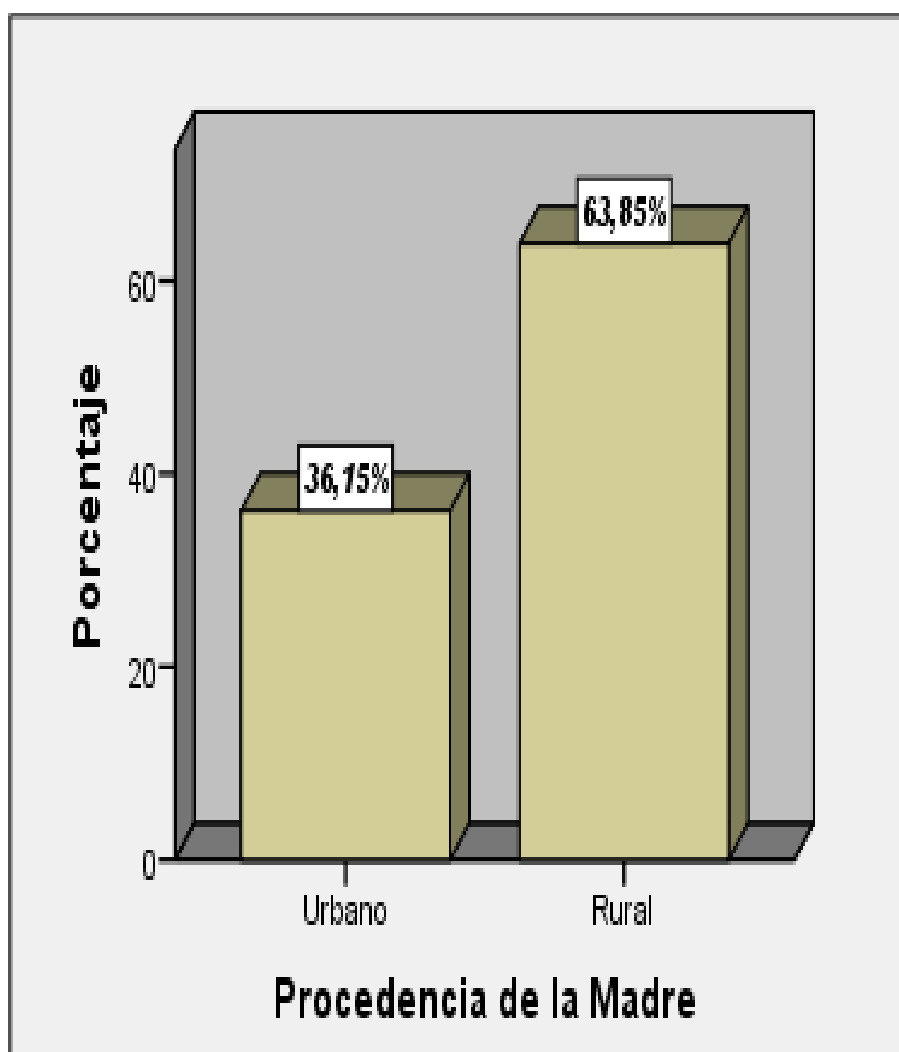
Edad de la madre

	Frecuencia	Porcentaje
18---26	31	23,8
27---33	40	30,8
34---41	43	33,1
42---48	14	10,8
49---56	2	1,5
Total	130	100,0



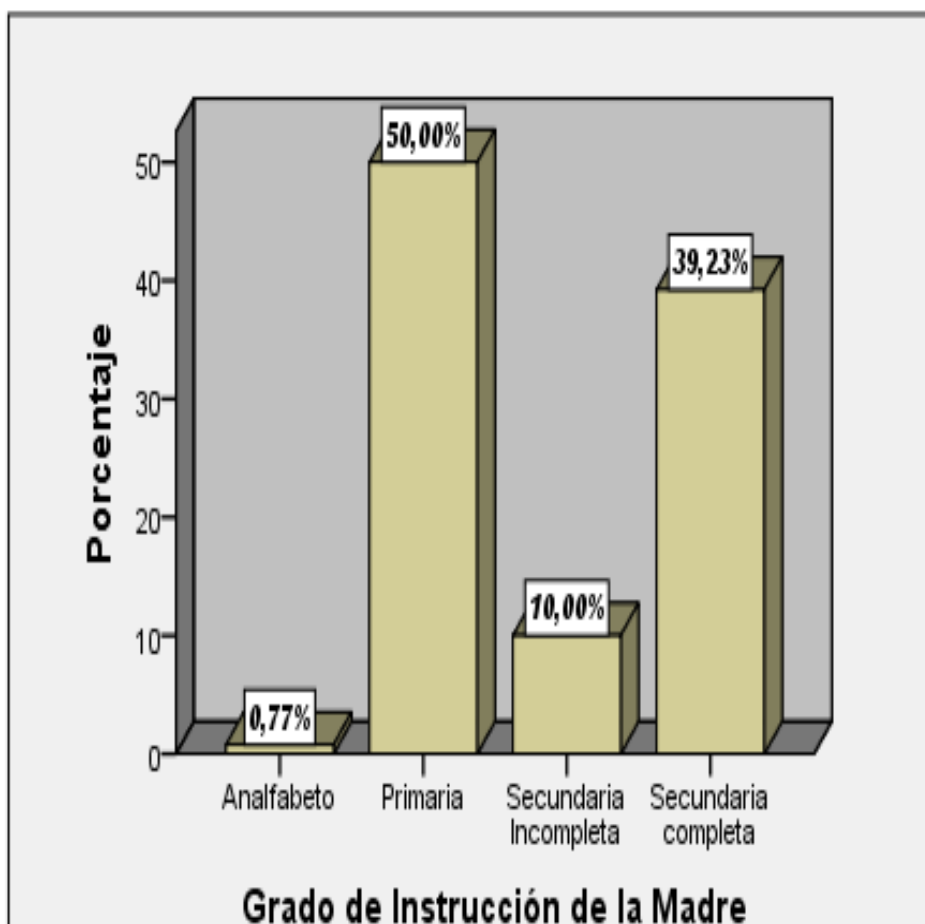
Procedencia de la Madre

	Frecuencia	Porcentaje
Urbano	47	36,2
Rural	83	63,8
Total	130	100,0



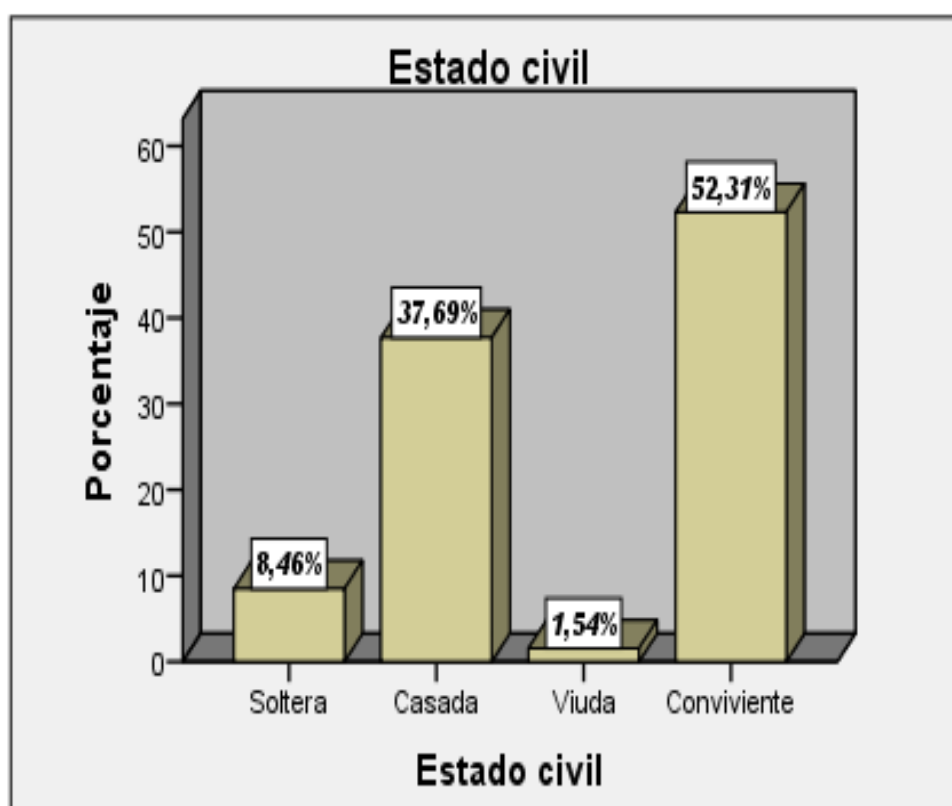
Grado de Instrucción de la Madre

	Frecuencia	Porcentaje
Analfabeto	1	0,8
Primaria	65	50,0
Secundaria Incompleta	13	10,0
Secundaria completa	51	39,2
Total	130	100,0



Estado civil

	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	11	8,5
Casada	49	37,7
Viuda	2	1,5
Conviviente	68	52,3
Total	130	100,0



Número de Hijos

	Frecuencia	Porcentaje
1	30	23,1
2	25	19,2
3	24	18,5
4	13	10,0
5	8	6,2
6	9	6,9
7	16	12,3
8	3	2,3
9	2	1,5
Total	130	100,0

