

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERIA**



**Nivel de satisfacción del cuidado integral de enfermería en  
madres que acuden al Centro de Salud Santa María**

Tesis previa para optar el título profesional de licenciado en  
enfermería

**Autor**

Michelle Geraldine, Chávez Capillo

**Asesor:**

Mg. Margarita Betzabé Velasquez Oyola

**Huacho – Perú**

**2020**

**PALABRAS CLAVE:**

- Cuidado integral
- Crecimiento
- Desarrollo.

<b>TEMA</b>	CUIDADO INTEGRAL DE ENFERMERÍA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ENFERMERÍA

**KEYWORD**

<b>THEME</b>	INTEGRAL NURSING CARE
<b>SPECIALTY</b>	NURSING

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PUBLICA**

**Nivel de satisfacción del cuidado integral de enfermería en  
madres que acuden al Centro de Salud Santa María**

## RESUMEN

El rol maternal cumple un papel fundamental en los primeros años de vida y es quien está pendiente de la necesidad o requerimiento que tenga su niño durante el proceso de crecimiento y desarrollo (CRED), por ello el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cuidado integral de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Santa María, 2017; estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, su población estuvo conformado por 146 madres con niños hasta 12 meses que se atienden en el centro de Salud de Santa María, para el cual se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia del autor obteniendo un total de 60 madres, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 30 ítems según dimensiones del estudio, se realizó validez con jueces de expertos y confiabilidad por prueba piloto, Se concluye en que las madres que acuden con sus niños al Centro de Salud Santa María, tienen un nivel de Satisfacción medio con un 65% (39), un nivel bajo en un 21,67% (13) y tan solo un 13,33% (8) de nivel alto.

## **ABSTRACT**

The maternal role plays a fundamental role in the first years of life and is the one who is dependent on the need or requirement that your child has during the growth and development process (CRED), therefore the objective was to determine the level of care satisfaction comprehensive nursing at the CRED clinic of the Santa María Health Center, 2017; study was descriptive, non-experimental design, its population was made up of 146 mothers with children up to 12 months of age who are cared for at the Santa María Health Center, for which non-probability sampling was used for the author's convenience, obtaining a total of 60 mothers, the survey was used as a technique and the questionnaire made up of 30 items according to study dimensions was used as an instrument, validity was carried out with expert judges and reliability by pilot test, It is concluded that mothers who come with their children to the Salud Santa María, have a medium level of Satisfaction with 65% (39), a low level of 21.67% (13) and only 13.33% (8) of a high level.

## **ÍNDICE DE CONTENIDO**

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Carta de presentación.....	
iv	
Palabras claves.....	v
Resumen.....	iv
Abstrac.....	v
Problemática.....	1
Justificación.....	3
Base Teórica.....	4
Hipótesis.....	6
Objetivos.....	6
Tipo y diseño de la investigación.....	14
Población y muestra.....	14
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	16
Resultados.....	18
Análisis y Discusión.....	
....26	
Conclusiones.....	30
Recomendaciones.....	31
Referencias Bibliográficas.....	32
Anexos.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tablas</b>	<b>Pág.</b>
Nivel de Satisfacción en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017	<b>25</b>
Nivel de Satisfacción sobre la dimensión humana adversas de las vacunas en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017	<b>27</b>
Nivel de Satisfacción sobre dimensión entorno en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017	<b>29</b>
Nivel de satisfacción en la dimensión teórica en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María , 2017	<b>31</b>

## **ÍNDICE DE FIGURA**

<b>Figuras</b>	<b>Pág.</b>
Nivel de Satisfacción en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017	<b>26</b>
Nivel de Satisfacción sobre la dimensión humana adversas de las vacunas en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017	<b>28</b>
Nivel de Satisfacción sobre dimensión entorno en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017	<b>30</b>
Nivel de satisfacción en la dimensión teórica en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María , 2017	<b>32</b>

## **CAPÍTULO I**



## INTRODUCCIÓN

### **Antecedentes y fundamentación científica:**

Estudios demostraron la problemática a nivel nacional acerca del nivel de satisfacción en los usuarios en el control de crecimiento y desarrollo tales como:

Marky, (2013) este estudio consistió en medir la satisfacción el cual concluyo en que el 58% manifestó el nivel medio, con tendencia a bajo, y en cuando al cuidado del enfermero se aplica de forma regular a malo.

Paredes, (2014), también estudia a la satisfacción y sus dimensiones, el cual concluye que se encuentran medianamente satisfechas, esto tuvo resultados similares con la dimensión humana, técnico- científicos y entorno, la investigación menciona que es importante reforzar la atención y servicio por parte de los profesionales.

Cullanco, (2015), estudio a la satisfacción acerca de la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED, el cual obtuvo como resultado que la satisfacción es media resaltando que las dimensiones humana y práctica no son las que más acertadas, las madres no lograr obtener el enfoque de confianza en algunos aspectos.

Mendizabal, (2015) y López, (2015) son autores distintos sin embargo coinciden en sus resultados de satisfacción en las madres los cuales concluyen que la satisfacción es de media con tendencia a bajo, en la dimensión continua y humana de medio a bajo, y la dimensión oportuno de medio a alto. El estudio recomienda seguir avanzando con experiencias en diferentes lugares para su comparación.

Díaz, (2016) quien concluye que la población global encuestada, en sus dimensiones tales como técnico – científico y entorno se encontraron satisfechas.

### **Teoría de Hezbert (1959), Swanson y Mercer (1995)**

La base de fundamentación teórica de la variable en la presente investigación, se ve sustentada en el modelos teórico de Hezbert (1959), quien menciona en su teoría que existen dos factores uno es relacionado al comportamiento y el otro motivacional, los factores influyen mucho en lograr si las personas entienden por la asistencia del profesional de enfermería con satisfacción o ausencia de satisfacción, siendo la enfermera la persona encargada de brindar los cuidados profesionales y el usuario directo como lo es la madre al tener trato directo con ella durante la atención en el consultorio de CRED, quien va a recibir y percibir que las necesidades básicas para su hijo esto defendido por la teoría del rol maternal de Ramona Mercer (1995), el cual se ve sustentado en la necesidad de mejorar su naturalidad del rol maternal con el brindado por la enfermería y así continuar con la finalidad de poder brindar cuidados que mejoren la salud de su niño en el aspecto biológico, psicológico, social y espiritual, permitiendo obtener cuidados integrales, que se lograra con el complemento de ambas informaciones, sin embargo este ve vería interrumpido si la labor de la enfermera no es el adecuado y no se logra convencer la satisfacción de esa madre que acude a crecimiento y desarrollo requiriendo sus servicios.

La teoría de cuidado integral de Kriste M Swanson nos menciona la importancia en de la atención y cuidados de enfermería, para así mejorar la atención integral según los nuevos aportes de las investigaciones, además refiere que se debe atender a los seres humanos de manera que tengan plenitud dentro de su vida diaria y en brindarle cuidado como familia y comunidad, de manera significativa, es decir a su niño quien es el motivo del porqué acude al consultorio de enfermería, al mismo tiempo como parte natural del proceso de calidad cuyo proceso debe velar por su integridad.

### **Justificación:**

El nivel de Satisfacción que expresen los usuarios en este caso las madres deben ser primordial e importante para el enfermero, pues el brindar un servicio indica priorizar el cuidado de forma humanitaria, utilizando sus conocimiento y habilidades

en bienestar del usuario, respetando su cultura sobre todo durante el proceso de adaptabilidad entre la madre y el niño. Etapa primordial que está bajo nuestra responsabilidad profesional y las pautas que se organicen para garantizar su satisfacción, dando paso a que se desarrolle un abismo en la relación que tienen durante su atención con el niño.

La madre es un ser importante y clave en esta etapa, sobre todo porque es quien se encuentra presente durante el proceso de crecimiento y desarrollo, no significa recibir solo la atención en medidas antropométricas, sino la atención integral que nos ampara la norma de crecimiento y desarrollo como es el preparar el ambiente, sesión y consejería de estimulación, orientación en el desarrollo entre otros servicios que solo la persona atendida será la única que calificará todas estas circunstancias que se encuentran en la actualidad frente a la opinión juiciosa de no lograrlo hasta ahora en nuestros servicios de salud en el componente niño.

Por ello es importante la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de tal forma que se garantice el cumplimiento del plan de atención integral para mantenerlo dentro de los límites de normalidad y evitar riesgos de enfermar,

Medir esta variable en la atención del cuidado y las funciones que desarrolla el profesional con el niño y la orientación que se le da a la madre protagonizó una información importante ya que a través de este seguimiento sanitario se puede resolver dudas que aquejan a la población y al mismo tiempo se pueden mejorar parámetros que antes no se podía medir y que es necesario para mejorar la labor de enfermería en el primer nivel de atención, resultados que serán impartidos al centro de salud en estudio y también a las autoridades que velan por el aporte científico en temas relacionados a la primera infancia, por otro lado también formarán parte de próximos estudios en la región y en el país.

## **Problema**

La satisfacción es un término muy usado actualmente ya que las empresas se rigen en medida de garantizar un buen servicio por tanto es un indicador de la calidad y es clave para medir dicha premisa, y en salud no es ajeno es parte de la atención diaria por parte de los profesionales durante su atención (Castro, 2016).

En Brasil, Santana y otros investigadores (2014), mencionan que hoy en día en un mundo globalizado la ciencia y la tecnología está en manos de todos y que los usuarios conocen de las mismas, haciendo que los procesos de trabajo estén en la vista de los mismos, observando que se reciba la atención con responsabilidad, profesionalismo, respeto y sobre todo conociendo sus derechos para evaluar al cuidado que actualmente se encuentra muy descuidado dejando de lado la esencia del cuidado sobre todo en la población vulnerable como son los menores de 5 años.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona en su estudio que un grupo de personas tuvieron distintas experiencias acerca de la atención por parte del personal de salud, mencionan que no fueron las adecuadas y que hay variación en las atenciones y que el sistema de salud no se encuentra organizado y que se encuentra mal visto ante lo recibido, asimismo la satisfacción no es la mejor, pues los factores sociales son los más impactantes (López, 2015).

Existen metas en el área de salud, sin embargo, estas no cubren las expectativas de la población pues los obstáculos son grandes y la brecha que existe en la atención mucho más, esto se debe a que existe la indiferencia entre los problemas de la salud y la dificultad resolutoria por parte del ministerio de salud y la baja calidad de atención de la misma, por ello se requiere intervenciones de calidad (Castro, 2016).

Dentro del accionar de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo tenemos a la prevención y promoción, actividades que tienen 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 (López, 2013).

Dentro del Plan nacional de acción para la infancia y adolescencia se marcan objetivos como garantiza que todos los niños menores de edad logren un adecuado crecimiento y desarrollo, sin embargo, la meta aun no es alcanzada por múltiples factores, el cual solo se llega a alcanzar a máximo un 50 % de la población, creando brechas antes de llegar a buenas cifras de satisfacción y cumplimiento de la labor. (Castro, 2016).

A nivel nacional se realizaron estudios que generan gran importancia por demostrar que existen problemas con las atenciones que realiza el profesional de enfermería durante el control de CRED, sí lo muestra Precedes (2014), refieren que las madre no se encuentra satisfecha en la dimensión entorno, pues la incomodidad de las madres era que el ambiente esta desordenado probablemente por otra atención o descuido del ambiente en el que debería de ser acogedor, al igual que mantienen mucho tiempo descubierto a su niño durante la evaluación, y por último que no contestan de forma cortés y que no solucionan sus dudas, se mantienen distantes u que no escuchan sus dudas y preocupaciones, solo lo envían a un especialista, o como el tiempo de espera para ser atendidas, el autor Mendizábal, (2015) resaltó que cuando acude a la consulta la enfermera no llama al niño por su nombre, no explicaron los procedimientos que le realizaron y que al final de la consulta no se le entrega las indicaciones escritas, siendo estos motivos hechos trascendentes ante los resultados de satisfacción en dicho consultorio.

Durante las practicas pre-profesionales en los establecimientos de primer nivel de atención se observa que las enfermeras no otorgan toda su atención en el cuidado integral del niño, pues el tiempo dedicado a la interacción enfermera / madre-niño, se encuentra llenando los formatos como: historia clínica, hoja de curva de crecimiento, plan de atención integral entre otros y olvida instruir en la educación y apoyo emocional de la madre a su niño y su desenvolvimiento. Al interactuar con los padres de familia la mayoría menciona que el trato brindado no es el más óptimo y que en

cuanto al profesionalismo dejan muchos espacios vacíos que no demuestran su capacidad, como: “Señora su peso y talla está bien, nos vemos el próximo control”, “Su niño está pesando bien, que siga comiendo como siempre”, “ siéntelo por allá ahorita veo si está bien”, así como “señora por favor que se calme su niño porque llorando no se le podrá atender bien”, “primero lleno su historia un momento” el cual posterior a ella no escuchan sus dudas, y sobre todo no tienen el tiempo de observar que puede necesitar ese contacto con el niño. es ... su niño va bien la esperamos el próximo mes” dejando vacíos y sintiéndose insatisfechos con sus servicios.

Derivándose el siguiente problema de investigación.

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción sobre la atención de Enfermería en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo en madres con niños menores de 1 año, que acuden al Centro de Salud Santa María, 2017?

### **Conceptualización y operacionalización de las variables:**

Se define a la satisfacción como:

La satisfacción es un sentimiento de bienestar o placer, un sentimiento de plenitud en diferentes regiones, así como satisfacer un deseo producido en la optimización de lo brindado comenzando un grado de confianza entre ambas partes (Cela, 2005).

Asimismo, es el grado de congruencia ente las expectativas y lo idealizado por el usuario en cuanto a su atención, esta percepción se medirá durante la atención del usuario y los profesionales que le brindaron la atención (Galarza & Trujillo, 2014).

Nivel de satisfacción de las madres:

Es la respuesta manifestada acerca de la atención que reciben las madres en consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Santa María, las cuales fueron medidas a través de las dimensiones técnico-científica, humana, y de entorno.

## Satisfacción frente al cuidado integral de enfermería

En el sistema de salud la atención no solo tiene que estar dirigido solo a enfermedad sino a garantizar la prevención en no enfermar, ante ello el cuidado de enfermería se vuelve integral es decir en una atención afectiva donde se involucre la empatía y la educación, para el profesional de salud es parte del logro de sus metas al hacer que su trabajo con éxito sobre todo con la aceptación del usuario y con saber que lleno sus expectativas, convirtiéndose en una adecuada satisfacción.

**Dimensión Técnico-Científica:** Dentro de esta dimensión, Avedis Donabedian se refiere a la organización de parte del profesional en el buen uso de la parte científica y la técnica con la que realizan su ejercicio profesional sobre todo en las áreas que determinaran su influencia en la resolución de sus respuestas y dudas durante su atención. En esta dimensión se mide los conocimientos y habilidades que posee el profesional de salud, en este caso la enfermera pues ella indicará lo correcto de acuerdo a su preparación, asimismo evaluara de forma científica y se darán a conocer las intervenciones través de la explicación al cuidador.

**Dimensión Humana:** La dimensión humana recalca la naturalidad del ser humano y el uso de las herramientas personales con las que el profesional se muestra ante su atención, tales como la vocación de servicio, al componente humanista, social y sobre todo actitudinal. En este campo del estudio, tiene mucho que ver con el origen de la formación por parte del profesional, pues es necesario considerar los aspectos socioculturales de los usuarios, respetando sus creencias y costumbres, es difícil porque muchos de ellos no comprenden esta situación, considerando que los pilares fundamentales de la atención es el respeto a la información, la intimidad, la cultura, sus valores y sobre todo a su opinión ya que cada individuo es único e incomparable, en esta situación la enfermera(o) adopta medidas que apoyen al cuidador en el cuidado del menor de edad, esto implica que la persona encargado de su atención tenga una serie de cualidades que ayuden a mejorar esta conexión durante el proceso de atención.

Dimensión Entorno; Nightingale centra su teoría en el entorno, en donde influyen muchos factores, advirtiéndose en el conjunto de su trabajo una estrecha integración de valores individuales, sociales y profesionales. El ambiente de trabajo es algo que tiene que ser respetado por la persona que labora allí como para la organización y ambientación para los que lleguen a atenderse, quienes deben cumplir una serie de requisitos antes la presencia del cumulo de problemas que el usuario no debe de saber, porque no tener una buena óptica de presentación antes, durante y después de la atención, no garantiza la efectividad de su servicio.

#### Nivel Satisfacción frente a los cuidados de Enfermería

Para el profesional de enfermería es un objetivo importante lograr la satisfacción del usuario, por ello alcanzar las expectativas en cuando al desarrollo profesional y la educación que se le brinde es imprescindible, sobre todo cuando la orientación es directa como ocurre en el consultorio de CRED en donde se atiende a los niños sanos, este tiene que cumplir un paquete de atención y debe ser garantizado al 100% ya que si este es bien organizado y oportuno este usuario regresara en las fechas indicadas para su seguimiento, actualización y cumplimiento con lo que pide el estado para lograr un buen estado de salud, sin interrupciones que son detectados a tiempo.

Esta evaluación debe ser un proceso flexible y continuo en base a resultados que demostraran la atención y la percepción del usuario en su anterior atención, el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial, asimismo se podría decir que el trabajo independiente de enfermería está siendo muy alentador en este proceso de gran importancia e irreparable en los primeros años de vida.

#### Norma técnica de control de crecimiento y desarrollo – MINSA

El desarrollo integral de la infancia es fundamental para el desarrollo humano y la construcción de capital social, elementos considerados principales y necesarios para



romper el ciclo de pobreza y reducir las brechas de inequidad.

- ✓ El crecimiento se expresa en el incremento del peso y la talla.
- ✓ Desarrollo es definido como cambios en las estructuras físicas y neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas.

### **Hipótesis:**

#### Hipótesis General

- El Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María 2017, es medio.

#### Hipótesis Específicas:

- El Nivel de Satisfacción del cuidado integral técnico-científico de Enfermería en madres con niños menores de 1 año que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017, es medio.
- El Nivel de Satisfacción del cuidado integral humano de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017 es medio.
- El Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería del entorno en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.es medio.

### **Objetivo:**

#### Objetivo General:

- Determinar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.

Objetivos Específicos:

- Identificar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral técnico-científico de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.
- Identificar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral humano de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.
- Identificar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería del entorno en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.

## **CAPITULO II METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación:**

El presente estudio de investigación fue de tipo descriptivo en donde se describirá el nivel de satisfacción del cuidado integral de enfermería, este proceso se dio a cabo para la variable en estudio, así como a sus dimensiones, estos resultados se interpretarán los datos obtenidos durante la recolección de datos.

Diseño no experimental porque es aquella que se realiza sin manipular la variable, ni pasar por procesos de cambios, es decir se el fenómeno en cuestión se plasma tal y como se encuentra. Según el tiempo de la investigación fue de tipo transversal porque se recolectaron los datos en un determinado tiempo, y en un periodo único de tiempo.

### **2.2 Población y muestra:**

La población estuvo constituida por las madres con niños menores de 1 año que se atienden en el centro de salud Santa María, revisando la población de madres con niños menores de 1 año que acuden regularmente que son total de 146.

Se utilizará el muestreo no probabilístico porque la población no es estable o conocida exactamente, es cambiante, dicho proceso no es bajo formula sino se toma la decisión del autor en la cantidad para dicho proceso de recolección de datos (Hernández, Fernández, Badpista, 2010: pág.176).

Criterio de elegibilidad:

Inclusión:

- Madres que se atienden en el centro de Salud con niños menores de 1 año.
- Usuarios sin limitaciones auditivas y visuales.
- Usuarios que acepten participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.
- Madres menores de edad.

Exclusión:

- Usuarios de otros servicios.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio
- Usuarios con limitaciones auditivas o visuales.
- Familiares y amigos del niño menor de 1 año.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

Las técnicas son métodos que determinan cómo se recolecta la información para la investigación, al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información definiendo las técnicas a emplearse y se refiere al instrumento como la parte física en la cual se obtendrán los resultados, como prueba donde se realizaran las impresiones bajo autorización al autor, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

El cuestionario fue sido sometido a validez y confiabilidad, la primera por juicios de expertos donde la matriz obtuvo 0,779 y el cuestionario 0,74; y para la confiabilidad se realizó una prueba piloto donde se utilizó la fórmula de alfa de conbrach, obteniendo un valor de 0.779

- Dimensión teórica: 01 – 10 (10) items.
- Dimensión Humana: 11 – 20 (10) items.

- Dimensión Entorno: 21 – 30 (10) items.

## **2.4 Técnica de análisis de datos**

De acuerdo al diseño y tipo de investigación se aplicó la estadística descriptiva con el apoyo del programa SPSS versión 21, esta técnica se desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar los datos en investigación a través de la presentación de datos de forma ordenada y sistemática para realizar mediante su ordenación en tablas, proceso denominado de tabulación y su posterior representación gráfica.

En el cuestionario de Nivel de satisfacción:

- Siempre: 3
- A veces: 2
- Nunca: 1

Luego fueron clasificados estadísticamente en escala de niveles tales como bajo, medio y alto, estos fueron distribuidos según el valor mínimo y máximo de puntuación; los siguientes valores comprendidos fueron:

- Nivel Bajo: 30 - 39
- Nivel Medio: 40-49
- Nivel Alto: 50-60

Según dimensiones de las variables:

Dimensión teórica: 1 – 10 (10) items.

- Nivel Bajo: 7 - 9
- Nivel Medio: 10-11
- Nivel Alto: 12-14

Dimensión Humana: 11 – 20 (10) items.

- Nivel Bajo: 10 - 13

- Nivel Medio: 14-16
- Nivel Alto: 17-20

Dimensión Entorno: 21 – 30 (10) ítems.

- Nivel Bajo: 4 - 5
- Nivel Medio: 6
- Nivel Alto: 7-8

## **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

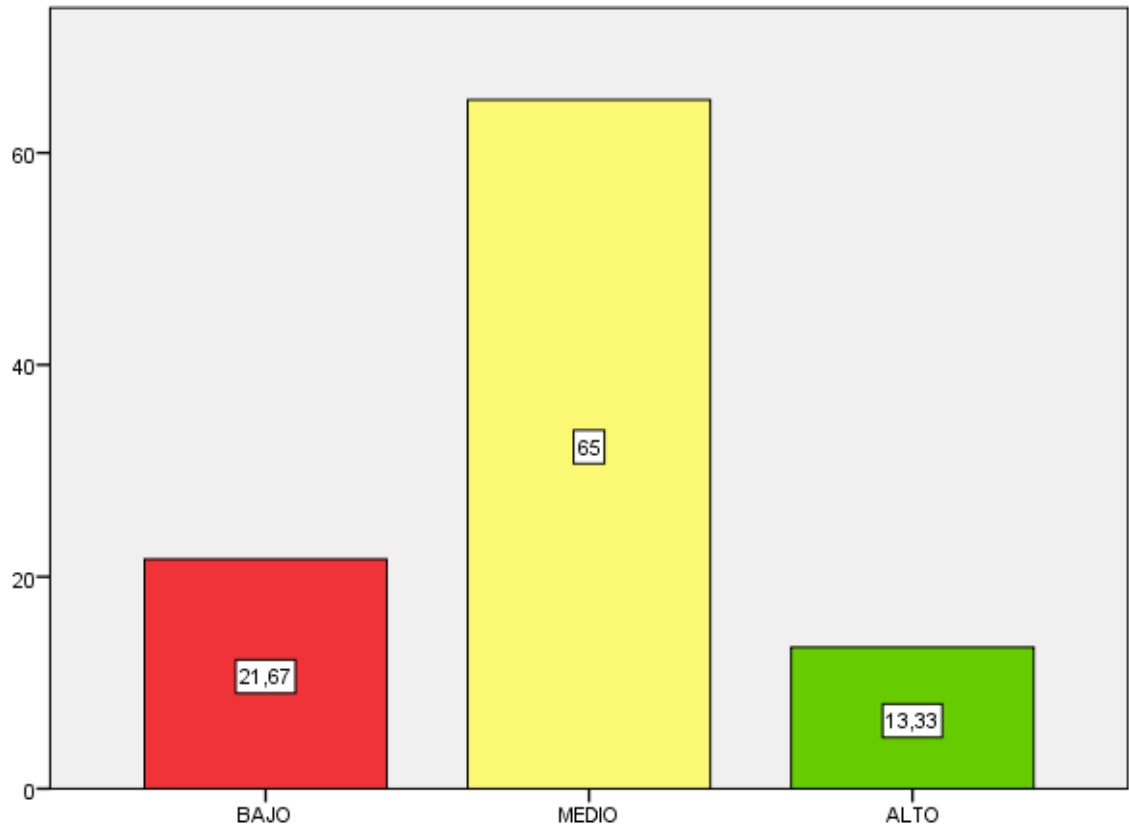
De acuerdo al tipo y diseño de la investigación se utilizó la estadística descriptiva porcentual, este se define al 100%, asimismo se registra lo efectuado durante la búsqueda de datos que nos lleve a la variable, los cuales mostraran los resultados a través de tablas y gráficos en forma ordenada y presentadas de una manera inteligible (Vargas, 1995: pag. 33 - 35). Para lo cual se va apoyar el SPSS versión 21, con la elaboración de tablas y gráficos.

## **CAPITULO III RESULTADOS**

**Tabla N° 01:** Nivel de Satisfacción en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	13	21,7
MEDIO	39	65,0
ALTO	8	13,3
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*



**Figura 1:** Nivel de Satisfacción en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017

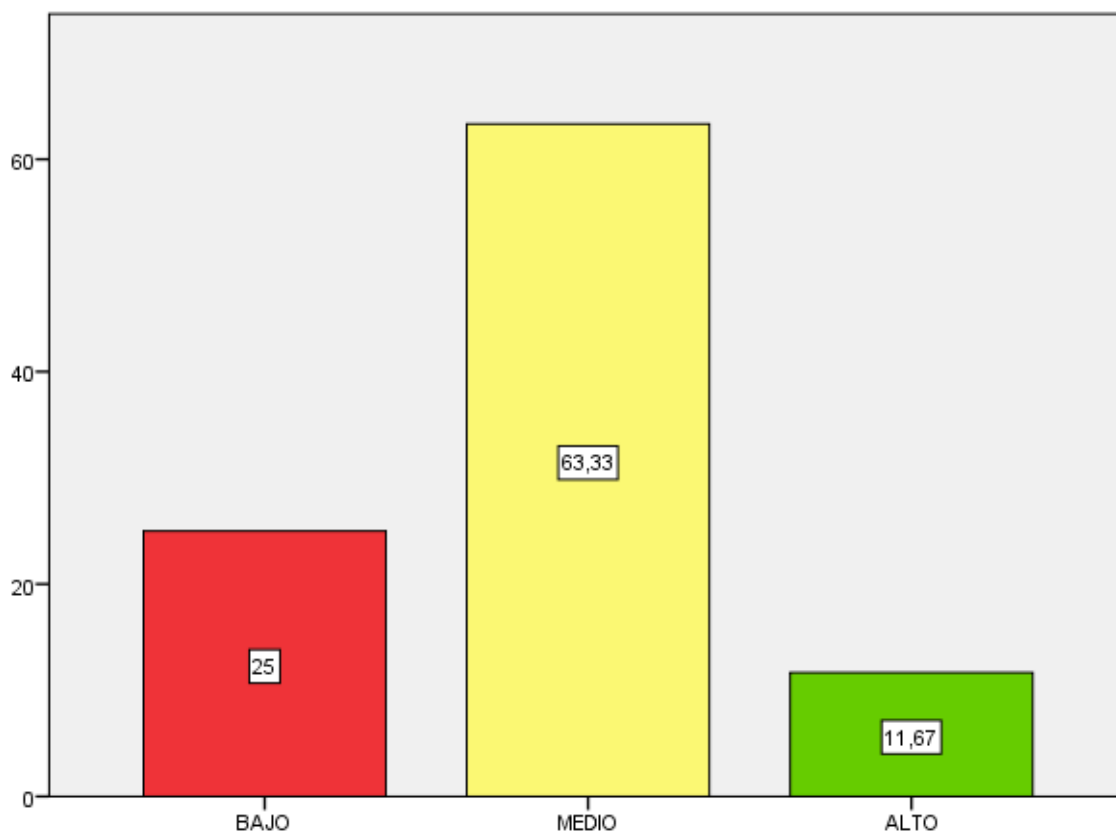
**Interpretación:** Las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017, tienen un nivel de Satisfacción medio con un 65% (39) con tendencia a bajo en un 21,67% (13) y tan solo un 13,33% (8) de nivel bajo.



**Tabla N° 02:** Nivel de Satisfacción sobre la dimensión humana adversas de las vacunas en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	15	25,0
MEDIO	38	63,3
ALTO	7	11,7
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*



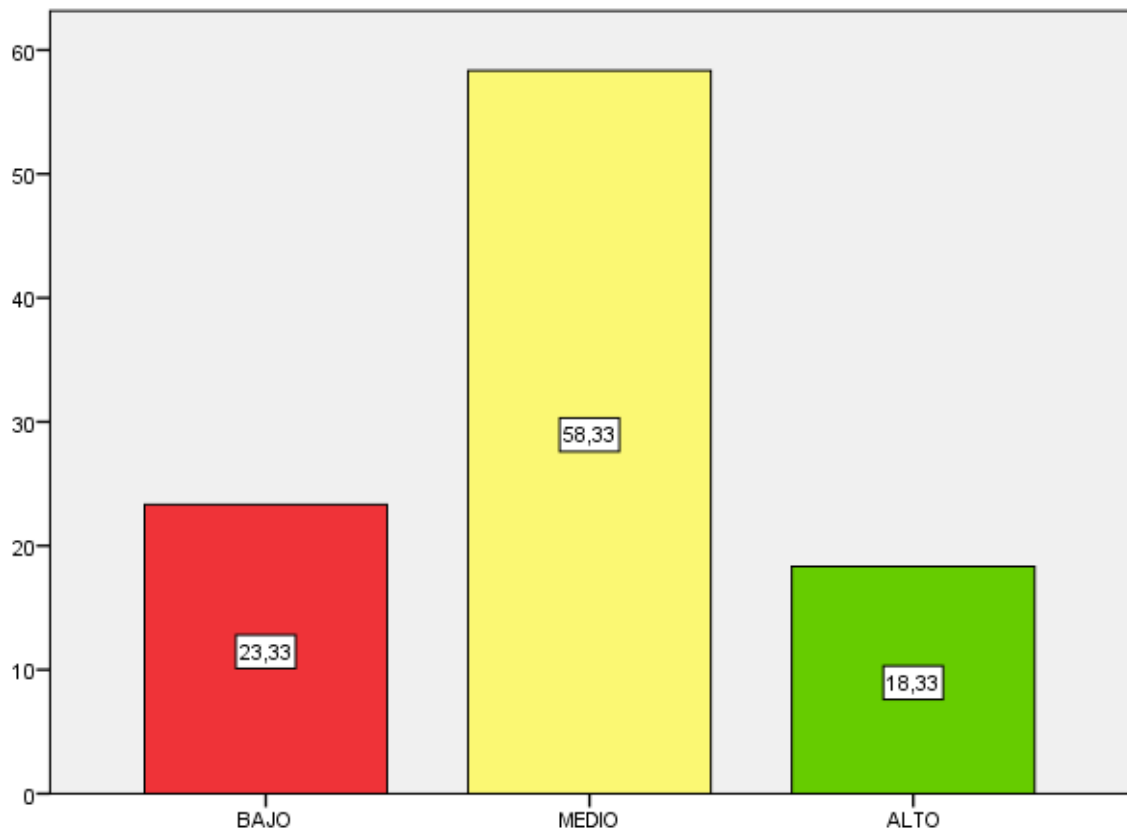
**Figura 2:** Nivel de Satisfacción sobre la dimensión humana adversas de las vacunas en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa Maria, 2017

**Interpretación:** Las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa Maria tienen un nivel de satisfacción en la dimensión humana es medio con un 63,33% (38) con tendencia a bajo en un 25% (15) y tan solo un 11,67% (7) de nivel bajo.

**Tabla N° 03:** Nivel de Satisfacción sobre dimensión entorno en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	14	23,3
MEDIO	35	58,3
ALTO	11	18,3
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*



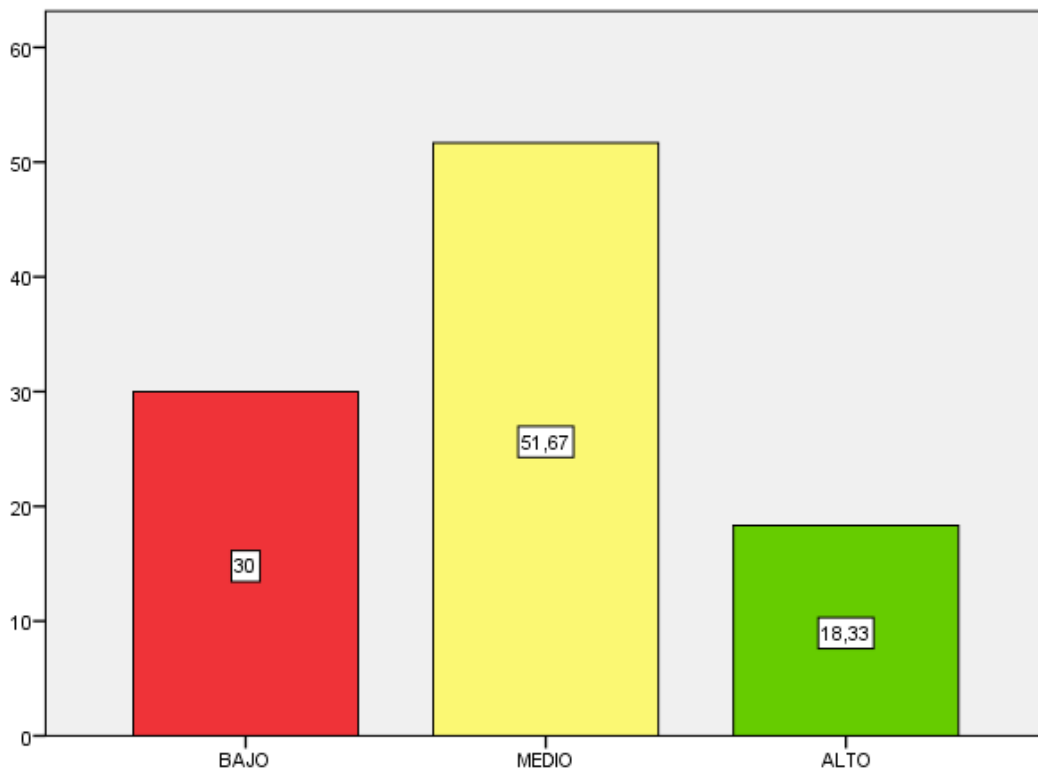
**Figura 3:** Nivel de Satisfacción sobre dimensión entorno en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017

**Interpretación:** Las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, tienen un nivel de Satisfacción en la dimensión entorno es medio con un 58,33% (35) con tendencia a bajo en un 23,33% (14) y tan solo un 18,33% (11) de nivel bajo.

**Tabla N° 04:** Nivel de satisfacción en la dimensión teórica en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María , 2017.

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
BAJO	18	30,0
MEDIO	31	51,7
ALTO	11	18,3
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*



**Figura 4:** Nivel de satisfacción en la dimensión teórica en madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María , 2017.

**Interpretación:** Las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, tienen un nivel de satisfacción en la dimensión teórica es medio con un 51,67% (31) con tendencia a bajo en un 30% (18) y tan solo un 18,33% (11) de nivel bajo.

## **Discusión y análisis de resultados**

El motivo principal del cuidado de enfermería es brindar a través de sus acciones la satisfacción hacia las necesidades de salud que tenga, esta se llevara de forma holística y humanizada, por ello es importante no perder la calidad en las actividades que se realiza con el usuario sin perder las competencias científicas y técnicas, sobre todo cuando el servicio es brindado en niños, pues es una etapa vulnerable en donde las experiencias son vitales, el protocolo de cualquier servicio proporcionara al trabajo la diferencias entre otros servicios y asimismo garantizara la seguridad clínica en la atención del profesional ( Caizabanda, 2015).

El sistema de salud debe contar con la responsabilidad de garantizar una buena atención de manera que el entorno donde se realice dicha acción se encuentre acogedora, además es una herramienta valiosa en cuanto a las determinantes de la satisfacción en la medida que la experiencia como paciente tenga una buena percepción y se ve influida por los demás (OMS, 2009).

**En la Tabla N° 1**, las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017, tienen un nivel de Satisfacción medio con un 65% (39) con tendencia a bajo en un 21,67% (13) y tan solo un 13,33% (8) de nivel bajo, estos resultados demuestran que las madres no se encuentran totalmente satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería, en esta variable tenemos a las dimensiones entorno, humano y teórico que es fundamental que tenga el profesional para que el usuario se sienta conforme, pero aún no mejoramos estos aspectos que se encontraron durante las apreciaciones en el estudio.

Las edades de las madres en estudio fueron de edad madura, la mayoría con más de 2 y con grado de instrucción secundaria, este nos quiere decir que aun así habiendo experimentado con más de un niño igual tienen percepciones distintas, pues cada niño es único y diferente, se desarrolla en condiciones distintas, que no solo la naturaleza hará que ellos crezcan sino la importancia que se les dé durante el proceso.

Los estudios que convergen con el resultado de la presente investigación son el de Mendizabal, (2015) Se concluye que del 100% (44), 75%(33) tienen satisfacción media, 14%(6) bajo y 11%(5) alto. En la dimensión humana 66%(32) medio, 27%(12) bajo y 9%(4) alto. Así como el autor que reúnen distinta forma de evaluación con similitud en la intensidad como el de López, (2015) fueron del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha.

El comportamiento del que brinda los cuidados cumple un papel importante ya que será comparado por las expectativas del paciente y la experiencia racional o cognoscitiva, además se cuenta con factores que influyen en el camino tales como los valores, la cultura, necesidades personales que son consideradas por los usuarios, así como la misma organización del equipo de salud al brindarle el servicio, estos elementos hacen la diferencia en distintas circunstancias (Castro, 2016).

Los primeros años de vida son una etapa crucial e importante, sobre todo porque es una etapa irreparable y rápida en la que el niño y la madre atraviesa un proceso de adaptación para lo cual la madre cumple un rol fundamental, dentro de este proceso deberá satisfacer sus necesidades y evitar acciones peligrosas o de riesgo para su niña, y una de ellas es asistir a sus controles de crecimiento y desarrollo con el profesional de enfermería quien será el encargado de velar por su salud y detectar precozmente alguna alteración, sin embargo se observa que muchas veces durante estos controles las madres salen con dudas que no son resueltas por el encargado de su atención, es necesario que se detecte de manera oportuna las prácticas adecuadas para un mejor monitoreo, estas pautas se deben dar de forma individual integral, oportuna, periódica y secuencial (Pretell, 2013).

Es entonces importante recalcar que la satisfacción en el usuario es un importante indicador de calidad no solo en gestión general del establecimiento de salud, sino de la calidad de profesionales que día a día reciben una atención por parte del enfermero, sobre todo porque la evaluación y atención al niño debe ser exitosa desde la perspectiva de la madre ya que es el mediador inmediato quien desea que su niño crezca en óptimas condiciones para enfrentarse al mundo.



Estos resultados guardan relación con los estudios de Mejía y Rivera. (2016) lo dimensiona como ítems respecto a la empatía, hecho en el que encontramos en la realidad de estar en proceso, así es como Alva y Tirado (2016) y López y Rodríguez (2012) estudios que coinciden en el resultado general, pero en esta dimensión discrepan pues el primer estudio no se encuentra ningún usuario en nivel bajo, aunque en el segundo estudio si determina usuarios que indican en su memoria un mal trato en su atención, Barahona y Calapiña (2015), Sihuín (2014), quienes indica insatisfacción en sus dimensiones coincidiendo con nuestro estudio en sus ítems de falta de identificación del profesional, no se brinda un trato amable, además de no saludar y despedirse, manifestando estos resultados de insatisfacción debido a la demanda de pacientes, en ambos estudios se encuentran proporciones importantes ante la forma negativa y desmerecida en su trato al paciente

En la **Tabla N° 2**, las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María tienen un nivel de satisfacción en la dimensión humana es medio con un 63,33% (38) con tendencia a bajo en un 25% (15) y tan solo un 11,67% (7) de nivel bajo, de acuerdo a las fuentes bibliográficas esta dimensión se refiere a las relaciones interpersonales entre la madre del menor y el profesional a cargo de su atención, quienes deberán tener una buena relación para entablar confianza y esta pueda intercambiar mensajes adecuados, en donde exista una actitud positiva y adecuada durante su control, el profesional debe brindar un trato digno y respetuoso en donde la madre pueda obtener respuesta a todas sus dudas e información sin temor, para ello la conducta que adopte durante el tiempo de atención que deberán ser las más trascendentales para lograr satisfacer las expectativas de las madres, también se considera la importancia de trabajar con la teoría de cuidado integral de Kriste Swanson nos menciona la importancia en los cuidados de la práctica profesional de la enfermería y en los hallazgos de mejorar la atención integral según los nuevos aportes de las investigaciones.

En el ejercicio del cuidado de enfermería se considera que la enfermera siempre adopte un enfoque humanista en el que deberá considerar en el paciente el pensamiento, sentimientos, valores, experiencias, gustos, deseos, conducta y cuerpo. Este enfoque se caracteriza por la comprensión y la acción. La comprensión requiere

de capacidad de escuchar y ponerse en el lugar del otro y de percibir los sentimientos de esa persona (Castro, 2016).

La mayoría de las madres tiene un nivel de satisfacción medio los motivos por el cual no lograr llenar las expectativas es encontrar al consultorio acondicionado y sobre todo que no le dan indicaciones acerca de lo realizado o lo que deberá realizar posterior a sus atención, esto lo demuestra Mendizábal (2015), menciona que la dimensión humana 66%(32) medio, 27%(12) bajo y 9%(4) alto, tal como López, (2015) que en la dimensión humana, 55% (45) medianamente satisfecha, 25% (19) satisfecho y 20% (16) insatisfecho, esto indica la similitud que tiene con los resultados encontrados en la presente investigación

En la **Tabla N° 3**, las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa Maria, tienen un nivel de Satisfacción en la dimensión entorno es medio con un 58,33% (35) con tendencia a bajo en un 23,33% (14) y tan solo un 18,33% (11) de nivel bajo. Estos resultados especifican a la teoría descrita por Murray y Zentner quienes definen que las influencias externas afectan en la vida, este proceso donde involucran sentido como la observación son capaces de contribuir o suprimir el concepto con que el paciente reciba la atención. Si bien Nightingale definió a menudo con precisión los conceptos que manejaba, no separó específicamente el medio del paciente de los aspectos físicos, emocionales o sociales; aparentemente, suponía que todo ello formaba parte del entorno (Castro, 2016).

A nivel nacional se realizaron estudios que generan gran importancia por demostrar que existen problemas con las atenciones que realiza el profesional de enfermería durante el Control de CRED, así lo muestra Precedes (2014), encontrándose 82% medianamente satisfechas y 15% insatisfechas. Los aspectos referidos a medianamente están dados porque el: servicio se encuentra desordenado,, deja descubierto a su niño por mucho tiempo, espera demasiado tiempo para ser atendido, también que responde descortésmente a sus preguntas, es distante y descortés cuando evalúa al niño, muestra desinterés en escuchar sus dudas y preocupaciones, ante un problema detectado no lo deriva a un especialista.

Según Donabedian quien habla de tres dimensiones en la calidad de atención siendo una de ellas la dimensión del entorno, y esta es referida a las condiciones de comodidad, la limpieza, el orden que tenga la sala de acogida, la ventilación, iluminación, los recursos que se utilizan durante la atención como los dispositivos médicos, tecnológicos, y organizacionales donde se proporciona la atención (Guevara, 2013).

En la **Tabla N° 4**, las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, tienen un nivel de satisfacción en la dimensión teórica es medio con un 51,67% (31) con tendencia a bajo en un 30% (18) y tan solo un 18,33% (11) de nivel bajo, este resultado va dirigida directamente a la preparación del profesional en el actuar de sus actividades, sobre todo porque la ciencia es quien predomina en nuestro accionar, este aspecto genera que el enfermero confíe en su trabajo y transporte esa necesidad de solucionar y brindar atención a los niños que son seres dependientes, en esta dimensión las dificultades se tienen en las preguntas como: Si se les toma los signos vitales a los niños en la atención, pues la mayoría pesa y talla y no realiza más cosas que determinen el crecimiento y desarrollo del menor.

Hoy en día existe una falta de credibilidad hacia el profesional de enfermería, no solo por el desarrollo teórico o científico sino por la mala aplicación de los modelos bases para una correcta atención, la demanda de pacientes y el poco tiempo en que se dedican durante su atención, hacen que en práctica sea imposible considerar todo un paquete de atención y que no logren terminar todo un plan de trabajo con la gran cantidad de pacientes que atienden. Según Wimpenny, las enfermeras sienten que si no elaboran un trabajo escrito no están aplicando un modelo. (Moreno, 2005), las malas experiencias en la falta de preparación del mismo profesional hace que los usuarios se queden con las expectativas en el aire, pues ellos ingresan al servicio con todas las ganas de que el profesional considere todo lo aprendido en su niño, sin embargo, este no es satisfecho en su totalidad, estos resultados demuestran que aún falta preparación, calidad en el cuidado y sobre todo preparación antes dichas circunstancias que puedan sufrir los usuarios durante su atención.

## **CAPITULO IV**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **4.1 Conclusiones:**

Las conclusiones derivadas del presente estudio fueron:

- Las madres de niños hasta 12 meses de edad en el Centro de Salud Santa María, 2017, tienen un nivel de Satisfacción medio con tendencia a bajo, estos resultados demuestran que las madres no están totalmente satisfechas acerca del servicio brindado por el profesional de enfermería, pero la verdad que no se llega a manejar bien la información aún hay deficiencia sobre las acciones o medidas preventivas para evitar que haya deserción o inseguridad ante su atención por parte del profesional de enfermería.
- Según la dimensión humana en el nivel de satisfacción es medio con tendencia a bajo, estos resultados reflejan la esencia del trabajo de enfermería en cuando al cuidado humanizado por parte del profesional y sin lugar a dudas la interioridad con la que brinda sus cuidados la enfermera, es por ello que encontramos problemas en esta dimensión.

- Según la dimensión entorno en el nivel de satisfacción es medio con tendencia a bajo, es decir encontramos aun la falta de organización en el servicio para encontrarlo ambientado, limpio y sobre todo el acondicionamiento para la comodidad del usuario en el momento de la espera y la atención.
- Según la dimensión teórica en el nivel de satisfacción es medio con tendencia a bajo, encontrando acá el problema de tipo científico, pues para cada accionar del profesional debe estar sustentado bajo influencia científica, la cual no es percibida por las madres durante la atención realizada por el profesional de enfermería.

## 4.2 Recomendaciones

A los profesionales de Enfermería y al equipo de salud:

- Que el Departamento de Enfermería coordine con los colegas encargados del servicio de crecimiento y desarrollo, n promover la creación de programas educativos que cuente con la participación activa de las madres en acudir a los controles de forma periódicas, así como mejorar el trato que dan a las madres desde el primer día que enlazamos contacto con ella durante su atención.
- Que se creen programas preventivos que ayuden a las madres como deben ser los cuidados que deben de tener en el domicilio sobre pautas de cuidados para sus niños, para reorganizarse en su casa y mantener los cuidados adecuados para el mejor desarrollo del niño.
- Enfatizar a las redes y micro-redes sobre las deserciones y realizar estudios que mejoren la calidad que se brinde en el centro de labores,

A las madres

- Que se capaciten y mantengan con plenitud la orientación de las pautas de cuidados de su niño, la madre deberá conocer desde los aspectos básicos hasta el reconocimiento de algo anormal en su niño, esto deberá ser comunicado con el profesional en cada cita solo si el profesional en salud le brinda esa información se podrá contar con dichas medidas preventivas.

A la universidad San Pedro:

- Realizar investigaciones cuantitativas y cualitativas sobre el tema de satisfacción, calidad, perspectivas entre otras variables que ayuden a mejorar el trabajo del profesional que necesita ser reconocida por la población, lográndose solo con evidencias de nuestra labor diaria, este aspecto inicia desde lo que inculcan en la casa de estudio superior.

### **Bibliografía**

- Brace (2008). Técnica de Investigación Social Cuestionario. Disponible en: [http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/9134/11/Anexo\\_F.pdf](http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/9134/11/Anexo_F.pdf). Recuperado el: 15-01-17.
- Caizabanda, G. (2015). Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA durante el período Marzo – Agosto. (tesis para optar por el Título de Licenciada en Enfermería). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Castro, S. (2016). Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Micro red Yugoslavia nuevo Chimbote. (tesis para optar el título de enfermera especialista en salud pública con mención en crecimiento y desarrollo). Universidad San Martín de Porres, Ancash.

- 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 (tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica). Universidad San Marcos, Perú.
- Díaz, F. (2016). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de salud Jorge Chávez. (tesis para optar el título profesional de enfermería). Universidad Nacional Amazónica de madre de dios, Madre de Dios.
- Guevara, S. (2013). 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” (tesis para obtener el título de licencia en enfermería). Universidad Nacional de San Marcos, Perú.
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. México. 5ta edición.
- Lavado, A. y Millan, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Disponible <http://redaedem.org/articulos/iedee/v04/041053.pdf>
- Hungler, B. (1999). Investigación científica en ciencias de la salud. México. Sexta edición. Pag.271.
- López, B. (2015). 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. (Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Marky, G. (2013). Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo, (tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Ricardo Palma, Perú.

- Mendizabal, N. (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. (tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Ministerio de Sanidad y Consumo - Sanidad (2007). Marco Estratégico para la mejora de la Atención Primaria en España: 2007-2012- Proyecto AP-21. Recuperado de:[https://www.msssi.gob.es/profesionales/proyectosActividades/docs/AP21MarcoEstrategico2007\\_2012.pdf](https://www.msssi.gob.es/profesionales/proyectosActividades/docs/AP21MarcoEstrategico2007_2012.pdf)
- Ministerio de Salud – MINSA. (2011). Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años. Disponible en: [https://www.unicef.org/peru/spanish/NORMA\\_CRED.pdf](https://www.unicef.org/peru/spanish/NORMA_CRED.pdf)
- Ministerio de Salud – MINSA. (2017). Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años. Disponible en:[ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Directiva2017/RM\\_N\\_537-2017-MINSA.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Directiva2017/RM_N_537-2017-MINSA.pdf)
- Paredes, C. (2014). Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo de Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. (tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- Raile, M. y Tomey M. (1999). Modelos y Teorías de Enfermería.4ta Edición. España. Edi. Harcourt Brace de España. Pag. 335-345.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. 8va edición. México edit. Pearson Educ. pag. 395 – 398
- Santana, J., et al. (2104). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am.



Enfermagem. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)

Vargas A. (1995). Estadística Descriptiva e Inferencial. Editorial: Compobell. Ecuador. pag. 33-35.

## **DEDICATORIA**

A Dios porque es el ser todopoderoso, A mis padres que están en mis pensamientos y en mis oraciones, y por apoyarme a seguir adelante en esta meta personal, a mi familia y a mi hija que son los que me dan fuerza para seguir creciendo profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial, a la UNIVERSIDAD SAN PEDRO, por darme la oportunidad de formar mis conocimiento y experiencia profesional, asimismo por albergarme de forma científica y practica durante mi periodo y etapa pre profesional en la carrera de enfermería, que hoy en día es lo que me hace sentir orgullosa de lograr a través de la presente investigación.

De manera muy especial a mi asesora Mg. Margarita Velásquez Oyola por su orientación, persistencia, paciencia, motivación y tiempo, hechos necesarios para lograr la realización y culminación de la tesis, por guiarme y ser parte de todo este proceso de elaboración de mi investigación desde el inicio hasta el final.

A mis jurados Lic. Liana Patricia Aguedo, Lic. Aurora Donayre Navarro, Lic., Irelida Valladares Nicho y Lic. Gladys Muñoz Toledo por brindarme sus correcciones, conocimientos y recomendaciones necesarias para la elaboración del presente trabajo de investigación.

De forma muy especial al CENTRO DE SALUD SANTA MARÍA, por apoyarme en el campo de la recolección de datos, que colaboraron desinteresadamente en el llenado de la encuesta, les agradezco a todas las personas que de alguna u otra manera estuvieron apoyándome con sus valiosas sugerencias en el desarrollo de la tesis de investigación.

# ANEXOS

**ANEXO “A”- MATRIZ DEL PROYECTO**

<b>PROBLEMA</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción sobre la atención de Enfermería en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo en madres con niños menores de 1 año, que acuden al Centro de Salud Santa María, 2017?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del cuidado integral técnico-científico de Enfermería en madres con niños menores de 1 año que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción</p>	<p>El Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María 2017, es medio.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>El Nivel de Satisfacción del cuidado integral técnico-científico de Enfermería en madres con niños menores de 1 año que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017, es medio.</p>	<p align="center">NIVEL DE SATISFACCION DEL CUIDADO INTEGRAL</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.</li> </ul> <p><b>6.2. Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral técnico-científico de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.</li> </ul>

<p>del cuidado integral humano de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017?</p> <p>¿Cuál es el Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería del entorno en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017?</p>	<p>El Nivel de Satisfacción del cuidado integral humano de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017 es medio</p> <p>EL Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería del entorno en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.es medio.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral humano de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.</li> <li>• Identificar el Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería del entorno en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María, 2017.</li> </ul>
--	---	--	---



<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD</b>
<p><b>1 Diseño Metodológico:</b></p> <p><b>Investigación aplicada</b></p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>La investigación es de diseño no experimental</p> <p><b>Tipo Descriptivo</b></p> <p><b>Tipo de Estudio</b></p> <p><b>Enfoque cuantitativo</b></p> <p><b>Proyección Prospectiva</b></p> <p><b>Estadística:</b></p> <p>Estadística Porcentual</p>	<p>LA población está conformada por todas las madres con niños menores de 1 año que se atienden en el centro de Salud de Santa Maria, es un total de 150 madres.</p> <p>El muestro no probabilístico por conveniencia del autor, el cual será la cantidad de madres que se encuentren los días de recolección de datos.</p>	<p><b>Técnicas e Instrumento :</b></p> <p>Técnica: Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta. Instrumento: para el presente estudio se utilizó un cuestionario que consta de dos secciones: - Sección I del instrumento: cuestionario para medir el nivel de adherencia: que consta de 14 ítems cuya opciones de respuestas son: Siempre, Casi siempre, Casi nunca, Nunca. - Sección II del instrumento: cuestionario para medir el nivel de participación de la familia: Instrumento que sirvió para medir la variable de participación de la familia del paciente con tuberculosis. Cuenta con 6 ítems los cuales tienen como alternativas de respuesta: Siempre, Casi siempre, Casi nunca.</p>	<p>Validez: jueces de Expertos. (R. FINN)</p> <p>Confiabilidad: Prueba piloto.</p> <p>Alfa de Crombrach.</p>



## ANEXO “B”

### Consentimiento informado

Al firmar este documento, doy mi consentimiento para que se me encueste, soy un usuario que acude al Centro de Salud Santa María. Entiendo que el cuestionario formara parte de un estudio sobre El Nivel de Satisfacción del cuidado integral de Enfermería en madres con niños menores de 1 años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Santa María 2017.

Se me harán unas preguntas sobre la atención que me ha brindado la enfermera. No contiene preguntas que pongan en riesgo mi integridad. La encuesta durara entre 10 a 15 minutos. Se me explico que fui elegido (a) para participar en este estudio porque soy parte de la población a estudiar, madres usuarias del consultorio de Crecimiento y desarrollo del niño en el Centro de Salud Santa María.

Se me ha notificado que es del todo voluntaria y que después de aun iniciada puedo rehusarme a responder algunas preguntas o darla por terminada en cualquier momento. Se ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas a nadie y que ningún informe de estudio se me identificara jamás en forma alguna. Este estudio contribuirá a que los cuidados de enfermería sean cada día mejor brindados de acuerdo a todas las necesidades que el usuario presente.

Entiendo que, Michelle Geraldine, Chávez Capillo, es la persona a quien debo buscar en caso que tenga alguna pregunta del estudio o sobre mis derechos de participantes.

.....  
FIRMA DEL USUARIO

DNI:

**ANEXO “C”**  
**INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**  
**DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO INTEGRAL DE**  
**ENFERMERIA**  
**CUESTIONARIO**

**I. PRESENTACIÓN**

Buenos días mi nombre es Michelle Geraldine, Chávez Capillo, estudiante de enfermería de la Universidad San Pedro- SAD, Huacho, en coordinación con el Centro de Salud Santa María- 2017, me encuentro realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información acerca del Nivel de Satisfacción de las Madres de niños menores de 1 años sobre el cuidado integral de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo, Para la cual solicito su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

**II. DATOS GENERALES**

**Edad:** .....

**Grado de instrucción:**

1. Primaria ( ) 2. Secundaria ( )  
3. Superior, no univ. ( ) 4. Superior, univ. ( )

**Ocupación de la Madre:**

1. Ama de Casa ( ) 2. Trabajadora Independiente ( )  
3. Trabajadora Dependiente ( ) 4. Otros ( )

**Edad de su bebe:** .....

### III. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar; Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta

3 =SIEMPRE : Cuando lo realiza siempre

2 = AVECES : Cuando lo realiza casi siempre

1 =NUNCA : Cuando nunca realiza esa actividad

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>				
<b>Dimension Teórico- Científico</b>	<b>Muy Satisfecha</b>	<b>Satisfecha</b>	<b>Poco Satisfecha</b>	<b>No Satisfecha</b>
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado de salud de su niño (a).				
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a				
3. La enfermera evalúa a su niño (a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la				
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento, social, control de postura, motricidad y coordinación.				

5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la				
6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.				
7. La enfermera le brinda a su niño (a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham.				
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.				
9. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a).				
10. La enfermera explica sobre las vacunas que serán administradas a su niño hasta el año, es decir antes de su colocación y lo hace con seguridad e integridad.				
<b>Dimensión Humana</b>				
11. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).				
12. La enfermera respeta sus creencias, haciéndoles entender los beneficios para su niño.				
13. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con				
14. La enfermera le brinda una explicación sencilla sobre su atención en talla y peso que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño				

15. La enfermera le brinda una explicación sencilla sobre su estimulación temprana que realiza a sus niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)				
16. La enfermera le brinda una explicación sencilla sobre vacunas que administra a sus niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).				
17. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a)				
18. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.				
19. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de				
20. En todo el momento de la atención la enfermera realiza sus cuidados con amabilidad ante usted y su niño(a).				
<b>Dimension Entorno</b>				
21. Desde el ingreso al consultorio de enfermería se siente cómoda				
22. El ambiente en la sala de espera es adecuado para esperar hasta que lo llamen a consulta a usted y su Niño(a).				
23. El ambiente del consultorio permanece limpio todas las veces que lleva a su niño a atenderse.				
24. La enfermera mantiene los utensilios de atención de su niño, íntegros y				

25. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada				
26. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).				
27. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.				
28. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpio y ordenados.				
29. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).				
30. La enfermera le brinda confianza cuando realiza los cuidados a su niño(a).				

## ANEXO “D”

### Proceso de validación de Jueces de Expertos

#### Validez de matriz de consistencia

#### R- Finn (Formula)

$$R_f = 1 - \frac{6}{T(K^2-1)} \sum (y_{1j} - y_{2j})^2$$

JUECES	I	II	III	IV	V	VI	VII	TOTAL
I	-	0.8612	0.5834	0.5278	0.7778	0.75	0.8334	0.7223
II	-	-	0.8334	0.7778	0.1667	0.7778	0.9723	0.7056
III	-	-	-	0.9445	0.1667	0.8334	0.8612	0.7015
IV	-	-	-	-	0.8612	0.8889	0.8056	0.8519
V	-	-	-	-	-	0.8612	0.9445	0.9028
VI	-	-	-	-	-	-	0.8056	0.8056
Rf=0.7223+0.7056+0.7015+0.8519+0.9028+0.8056/6 = 0.781								4.6895

El resultado de la validez de la matriz, el cual fue validado por 7 jueces experto, se obtuvo un valor de 0.781, la cual indica que se encuentra con gran eficacia (>0.75), esto nos quiere decir que la concordancia de jueces es significativa por lo tanto es válido para la realización del proyecto.

## ANEXO “E”

### Proceso de validación de Jueces de Expertos

#### Validez de Instrumento

##### R- Finn (Formula)

$$R_f = 1 - \frac{6}{T(K^2 - 1)} \sum (y_{1j} - y_{2j})^2$$

JUECES	I	II	III	IV	V	VI	VII	TOTAL
I	-	0.7778	0.7778	0.1945	0.8612	0.7778	0.8334	0.7038
II	-	-	1	0.75	0.1667	0.8889	0.9445	0.7500
III	-	-	-	0.75	0.1667	0.8889	0.9445	0.6875
IV	-	-	-	-	0.5	0.5278	0.5834	0.5371
V	-	-	-	-	-	0.8056	0.8612	0.8334
VI	-	-	-	-	-	-	0.9445	0.9445
Rf=0.7038+0.7500+0.6875+0.5371+0.8334+0.9445/6 = 0.742								4.4563

El resultado de validez de mi instrumento, el cual fue validado por 7 jueces expertos, se obtuvo un valor de 0.742, lo cual indica que se encuentra una validez fuerte (<0.75), esto nos quiere decir, que el instrumento mide la variable como debe ser, y que la concordancia de jueces es significativa por lo tanto es válido para la realización del proyecto.



Anexo “F”

Confiabilidad del instrumento

Suj /Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	29	30	TOTAL
1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	133
2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	127
3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	129
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	132
5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	131
6	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	129
7	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	132
8	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	122
9	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	120
10	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	114
11	5	5	3	5	5	3	3	4	2	4	2	3	5	5	4	2	3	3	5	4	4	2	3	3	5	5	5	4	2	108
12	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	111
13	5	5	3	5	4	3	3	4	2	4	2	3	5	4	4	2	3	3	5	3	4	2	5	3	5	4	5	4	2	106
14	5	4	4	5	4	5	4	2	5	2	5	4	5	4	2	5	5	4	4	3	2	5	4	4	5	4	4	2	5	116
15	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	112
16	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	124
17	5	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	118
18	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	4	5	125
19	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	113
20	5	5	5	3	5	3	5	2	4	2	4	5	3	5	2	4	3	5	5	5	2	4	5	5	3	5	5	2	4	115
21	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	110
22	5	4	3	3	5	5	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	110

<b>23</b>	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	108		
<b>24</b>	5	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5	3	4	116	
<b>25</b>	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	118	
<b>26</b>	5	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	114	
<b>27</b>	3	2	2	5	4	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	3	106
<b>28</b>	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	120
<b>29</b>	4	4	4	5	5	5	4	2	3	2	3	4	5	5	2	3	5	4	3	5	2	3	5	4	5	5	4	2	3	110	
<b>30</b>	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	129	
<b>31</b>	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	132	
<b>32</b>	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	122	
<b>33</b>	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	120
<b>34</b>	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	114
<b>35</b>	5	5	3	5	5	3	3	4	2	4	2	3	5	5	4	2	3	3	5	4	4	4	2	3	3	5	5	5	4	2	108
<b>36</b>	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	118
<b>37</b>	5	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	114	
<b>38</b>	3	2	2	5	4	5	4	4	3	4	3	2	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	3	106
<b>39</b>	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	120
<b>40</b>	5	4	5	5	3	5	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	4	118	
	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	0.	66.7875
	3	7	8	5	3	7	5	4	9	4	9	8	5	3	4	9	7	5	5	6	4	9	4	8	5	3	3	4	9		

## Anexo "G"

### Prueba de confiabilidad alfa- cronbach:

Para determinar la confiabilidad del instrumento: escala de Likert se procedió a utilizar la formula **alfa- cronbach**:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$K=32$$

$$K-1=31$$

$$S_i^2= 17.0925$$

$$S_T^2=72.45$$

Reemplazando:

$$= \frac{32}{31} \left[ 1 - \frac{17.09}{72.45} \right]$$

$$= \frac{32}{31} \left[ 1 - 0.235 \right]$$

$$= 1.032 \times 0.76$$

$$= 0.78$$

Se obtiene alfa- cronbach de 0.78 lo que se considera que el instrumento es confiable y permite que los encuetados puedan entender las premisas formuladas.



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Huacho, Agosto 15 del 2017

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Nº 276-2017/USP-FLSH-DG



Señora:  
**Dra. MASSIEL TRINIDAD MENESES**  
Centro de Salud Hualmay  
Presente.-

Asunto: Autorización para realizar Prueba Piloto

De mi especial consideración:

Reciba usted el saludo institucional de la Universidad San Pedro, asimismo sirva el presente para manifestarle que en nuestra universidad formamos profesionales competentes al servicio de la región.

Para tal efecto me permito presentar a la señorita **CHAVEZ CAPILLO, Michelle Geraldine**, quien se encuentra desarrollando el "Taller de Titulación por Tesis en Enfermería", por tal motivo solicito la autorización correspondiente para que la mencionada participante realice su Prueba Piloto de su Proyecto de Investigación, en el mes de abril del presente año.

Concedor de su espíritu de colaboración y apoyo, gesto que permitirá a nuestros alumnos fortalecer la formación profesional e insertar los conocimientos en el ejercicio de la práctica me despido de usted, renovándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,

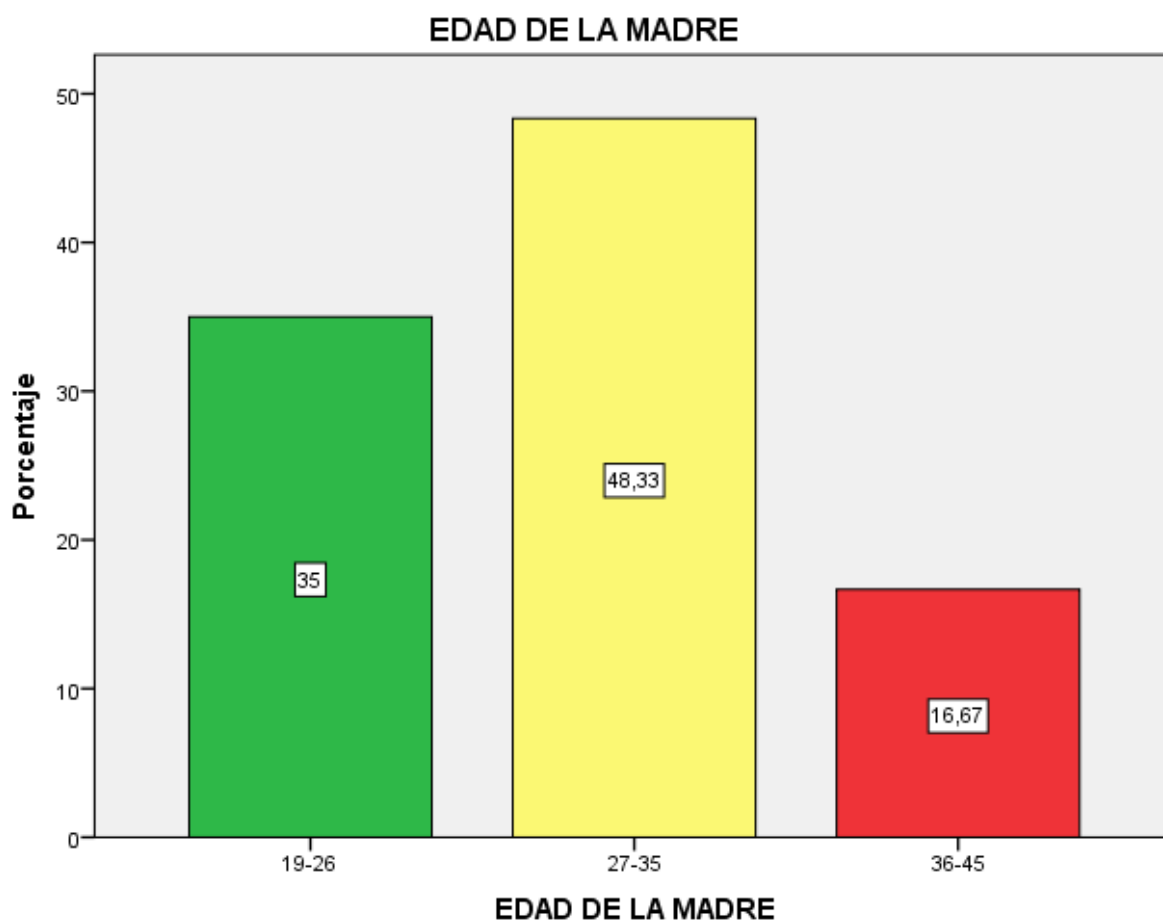
C.c. Archivo  
WJMR/mfo

## ANEXO

Tabla N° 05:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
19-26	21	35,0
27-35	29	48,3
36-45	10	16,7
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*

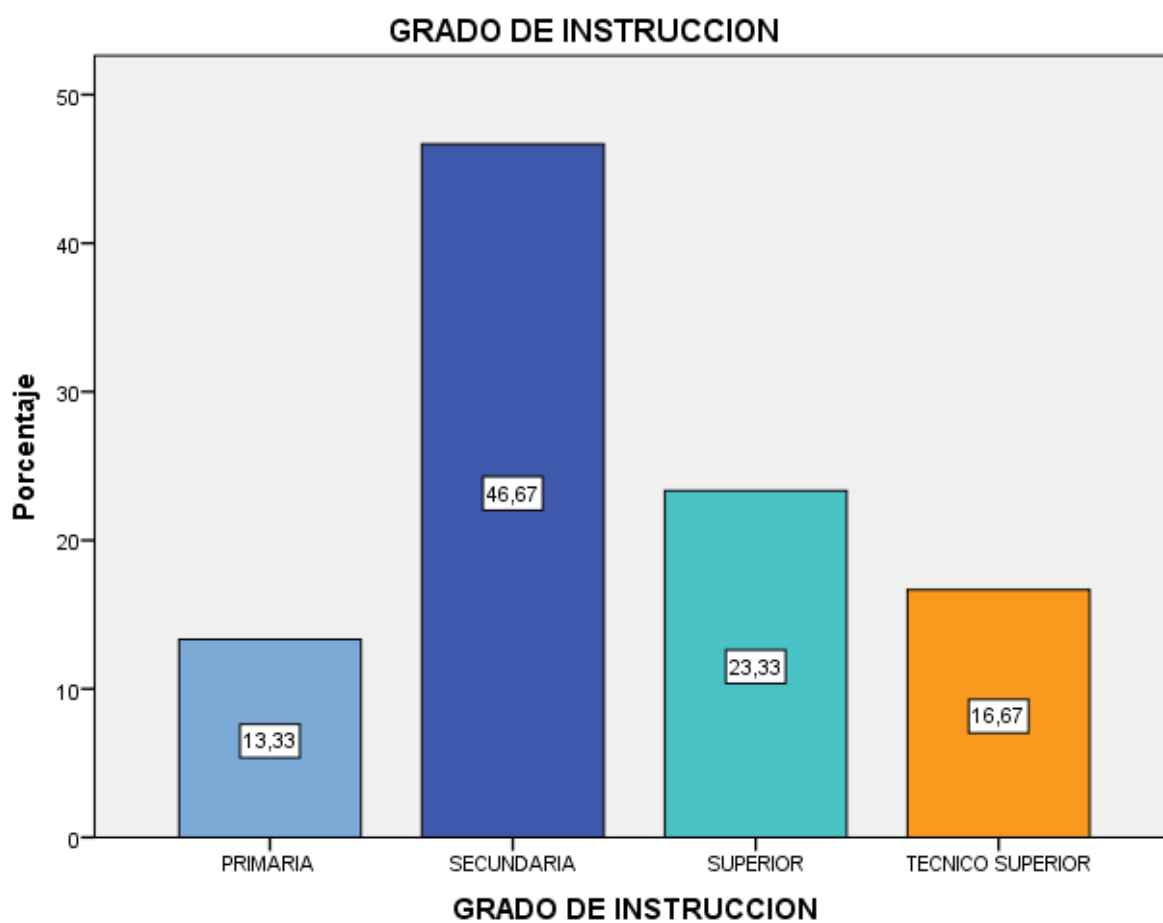


## ANEXO

Tabla N° 06:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
PRIMARIA	8	13,3
SECUNDARIA	28	46,7
SUPERIOR	14	23,3
TECNICO SUPERIOR	10	16,7
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*

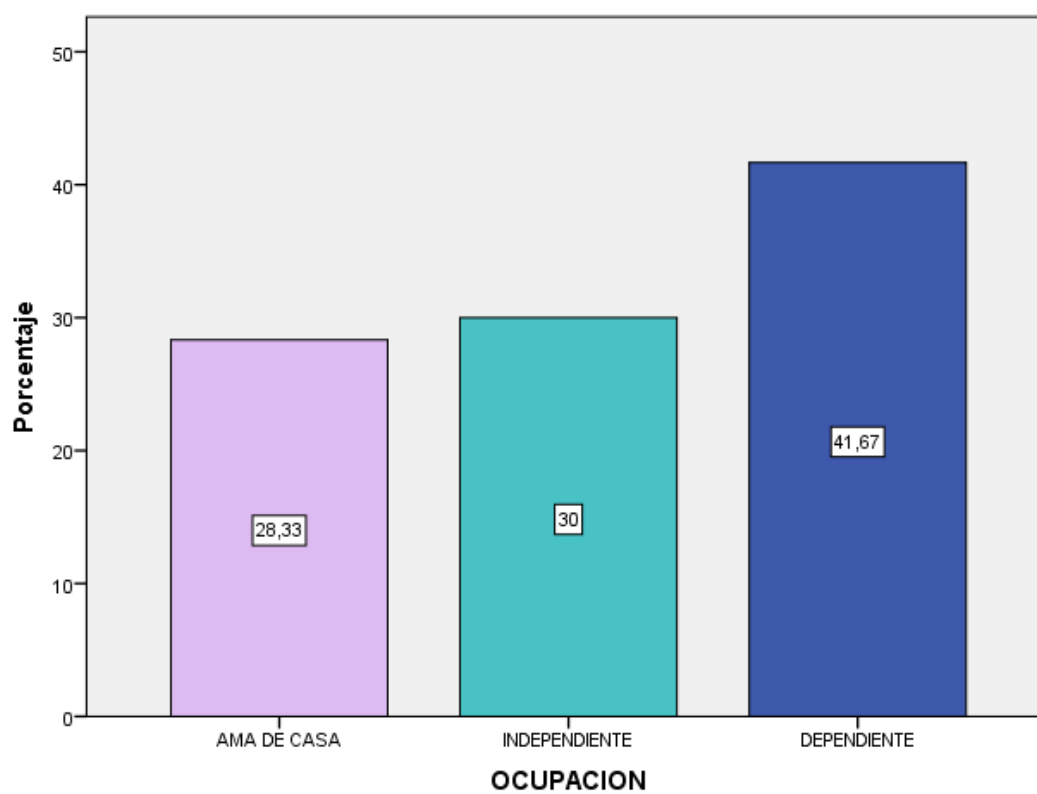


## ANEXO

**Tabla N° 07:**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
AMA DE CASA	17	28,3
INDEPENDIENTE	18	30,0
DEPENDIENTE	25	41,7
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*

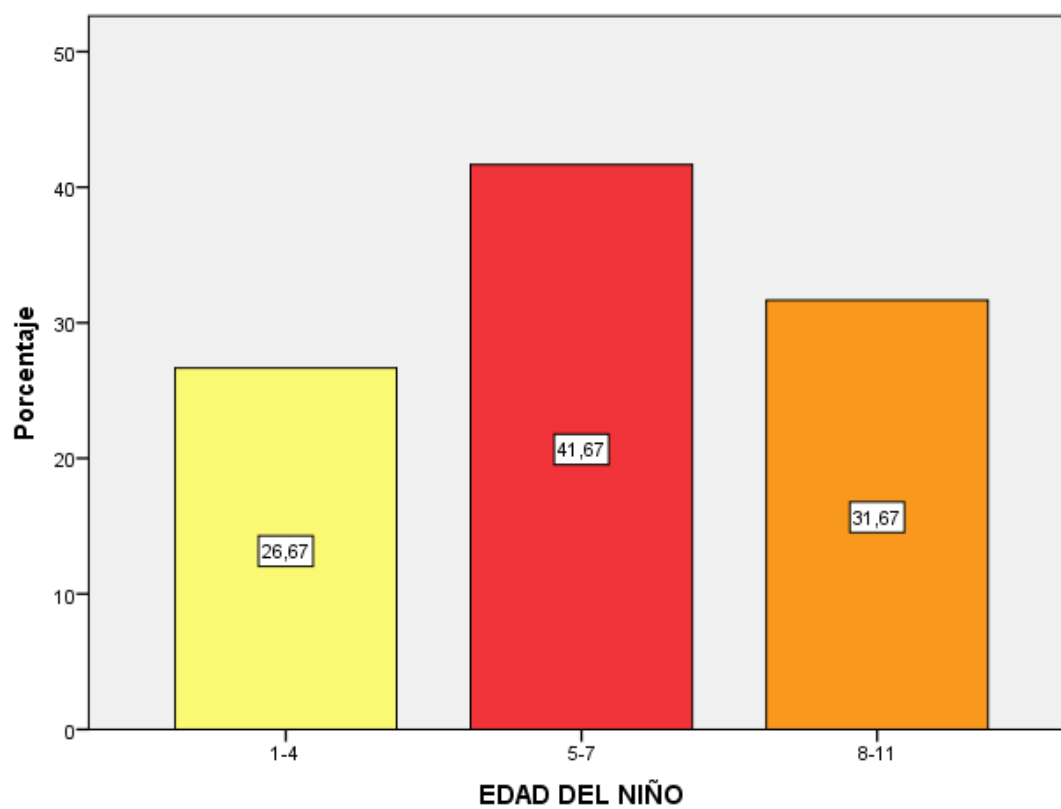


## ANEXO

**Tabla N° 08:**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1-4	16	26,7
5-7	25	41,7
8-11	19	31,7
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*





## ANEXO

**Tabla N° 09:**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERA	12	20,0
CASADA	18	30,0
DIVORCIADA	8	13,3
CONVIVIENTE	22	36,7
Total	60	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada a las madres, 2017.*

