



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Enfermería**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN
NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD, AMBO HUÁNUCO 2019**

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

**ELABORADO POR:
BACH. HUGO NAZARIO TORRES**

**ASESORA:
Mg. IDALIA MARIA CONDOR CRISOSTOMO**

**HUÁNUCO- PERÚ
2021**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN
NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD, AMBO HUÁNUCO 2019**

AGRADECIMIENTO

A Dios. Por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, que me ha enseñado a valorarte cada día más.

A mis familiares. Gracias a mis padres, que directamente impulsaron para realizar mis estudios superiores, y resto de mis familiares.

A mis compañeros de aula. Que gracias al equipo que formamos nos apoyamos para seguir adelante por el camino del aprendizaje.

A la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas que nos dio la oportunidad de formar parte de esta casa de estudio.

A mi asesora. Gracias por su tiempo, por su apoyo, calidad y sabiduría transmitida en el desarrollo de la tesis.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por haberme otorgado la oportunidad de estudiar esta linda profesión.

A mis padres Esteban y Julia por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente con su amor, confianza y apoyo incondicional durante todos mis anhelos.

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud, Ambo Huánuco 2019. Teniendo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de (n=30 madres), para el recojo de la información se utilizó un cuestionario de opción múltiple, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,86); la confiabilidad se realizó mediante Alfa de Cronbach con un valor de ($\alpha=0,83$).

CONCLUSIONES: Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019, es de nivel medio, siendo la dimensión entorno la que alcanzó mayor porcentaje, seguido de la dimensión humana.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción, atención de enfermería, recién nacido y entorno.

ABSTRACT

The present investigation has as title: Level of satisfaction of the mothers on the care provided by the nursing professional to the newborn in the Health Center, Ambo Huánuco 2019. Having as objective: To determine the level of satisfaction of the mothers on the care provided by the nursing professional to the newborn at the Ambo Huánuco Health Center 2019. It is a cross-sectional descriptive investigation, we worked with a sample of (n = 30 mothers), for the collection of information a multiple-choice questionnaire was used , the validity of the instrument was carried out through the concordance test of the expert opinion, obtaining a value of (0.86); reliability was performed using Cronbach's Alpha with a value of ($\alpha=0.83$).

CONCLUSIONS: It was concluded that the level of satisfaction of the mothers about the care provided by the nursing professional to the newborn in the Ambo Huánuco Health Center 2019, is of a medium level, with the environment dimension being the one that reached the highest percentage, followed by the human dimension.

KEY WORDS: Satisfaction, nursing care, newborn and environment.

ÍNDICE

	Pág.
AGRADECIMIENTO	
DEDICATORIA	
RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPÍTULO: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	5
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación del estudio	8
1.5. Limitaciones de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	9
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Definición de términos	22
2.4. Variables	23
2.4.1. Definición conceptual de la variable	23
2.4.2. Definición operacional de la variable	24
2.4.3. Operacionalización de la variable	24

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	25
3.3. Población y muestra	26
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	26
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	27
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	28
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	42
Cronograma de actividades	43
Matriz de consistencia	44
Instrumento	47

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles asistenciales, garantizar que la atención que se proporcionó a los usuarios cumple con los estándares internacionales de calidad y los protege de riesgos inherentes al sistema de salud, es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en el área de la salud ⁽¹⁾. A nivel internacional en los últimos años, los países sudamericanos han incorporado el concepto de la calidad aplicado a los servicios de la salud, y esto no quiere decir que históricamente los servicios en la salud eran totalmente malos, sino que siempre dieron en primer lugar buscar la calidad de los productos. ⁽²⁾

La Organización Mundial de la Salud (OMS) incluye dentro de su constitución, la calidad del cuidado como un objetivo del macro proyecto de salud para todos y define como requisitos de la calidad en salud los siguientes: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción del usuario y el impacto final en la población ⁽³⁾.

En la actualidad existe un interés en las instituciones de salud por una búsqueda incesante de niveles más altos de calidad y de servicios, por lo que se hace necesario desarrollar controles de calidad por las exigencias sociales. Se reconoce que las actuaciones de la enfermera son las que son más percibidas por los pacientes o sea que su actuación es interpretada más que de ningún otro participante como indicador de calidad por excelencia.

Es por eso por lo que, la calidad del cuidado de enfermería se puede definir como el resultado alcanzado a través de la gerencia del cuidado, mediante la cual se satisfacen las necesidades reales y sentidas de los pacientes, donde interviene el trabajo individual y en equipo, para alcanzar la satisfacción de la persona, la familia y la sociedad en general.

El personal de enfermería está preparado para ofrecer atención integral en forma oportuna, segura, continua y humanística, esa atención al ser experimentada por la madre del recién nacido dejará saber por medio de su opinión la calidad y calidez de los cuidados de enfermería que ha recibido a lo largo de su hospitalización.

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: El problema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación del estudio, limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, antecedentes del estudio, bases teóricas, definición de términos, variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable.

Capítulo III: Metodología, tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y el plan de recolección y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados en él se hace referencia a los resultados obtenidos a través de un procesamiento de datos y se presentan en gráficos para su mejor comprensión.

Capítulo V: Discusión de resultados se discuten los resultados confrontándolo con la literatura para luego dar las conclusiones y recomendaciones pertinentes y finalizar la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias y se pueden ver perjudicados por diferentes factores como: trato al paciente, ausencia de recursos humanos y materiales, demanda de los pacientes y la falta de trabajo en equipo, etc.

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA), menciona que la satisfacción del usuario es de vital importancia como una medida de la calidad de atención, porque otorga información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, cuyos resultados deben desencadenar tanto programas o proyectos de mejora continua. (4)

El tener a un recién nacido, es una vivencia de impacto e inesperada que está siempre acompañada de una gran movilización emocional de los padres, respecto al cuidado que brinda el profesional de enfermería a su hijo.

La satisfacción de las madres depende de la función de esta en términos físicos, emocionales, espirituales, informativos, comunicacionales, por otro lado, un nivel de satisfacción alto se asocia con la continuación de la atención, la reducción de la ansiedad y el aumento de la adaptación de los padres, el apoyo de enfermería durante la administración de la atención centrada en la familia brindan una oportunidad valiosa para que los padres y sus bebés formen un vínculo seguro. (5)

La función de un profesional en cuidado de enfermería neonatal debe regirse por el objetivo de brindar bienestar a los recién nacidos. Para ello, se debe lograr una correcta identificación, seguimiento y control de las necesidades de los neonatos, considerando que son seres de una corta edad, a quienes se les debe ofrecer un cuidado detallado y holístico para alcanzar su futura recuperación. (6)

Se pudo observar que en el Centro de Salud Ambo los pacientes manifiestan tener una satisfacción con respecto a la atención del profesional de enfermería poco adecuado debido a la falta de personal, al poco apoyo de parte de las autoridades ya que no se cuenta con los materiales necesarios para cumplir los protocolos de bioseguridad esto influye en la atención a los pacientes.

Estos fueron los motivos por los cuales se decidió trabajar esta investigación y proponer estrategias para mejorar la atención de los pacientes en el Centro de Salud Ambo por tal motivo nos formulamos las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019”.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019.

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En nuestra realidad, existe una inquietud orientada a la desconfianza con respecto a la calidad de los cuidados y atención que brindó el profesional de enfermería a los recién nacidos.

Se entiende que siendo aquellos los seres más vulnerables, dependen de un servicio eficiente y sobre todo humano por parte del profesional de enfermería, por ello debemos de ser consciente de lo que implica la calidad del cuidado en la actualidad.

A través de la investigación, se trató de dar a conocer el nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido, con el propósito de identificar en que aspectos se debieron realizar mejoras que optimizaran la calidad de atención, así mismo sirvió al profesional de enfermería para fortalecer la base del cuidado generando una mayor responsabilidad y compromiso social en el accionar.

La presente investigación se justificó con sus principales protagonistas, los recién nacidos, a quienes se les buscó promover una atención de calidad y con la evaluación de los resultados obtenidos, emprender en el futuro de la calidad en el cuidado que el profesional de enfermería brindó a las madres. A parte de ello, se contó con un personal no sólo capacitado sino también con una visión de progreso, entrega y amor a su profesión de este modo favorecer una calidad de atención óptima en enfermería que sirvió para mejorar la salud, bienestar y calidad de vida del recién nacido.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación no presentó ninguna limitación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rúales M y Ortiz N. (ECUADOR: 2015). Desarrollaron un estudio vinculado con la “Calidad de atención relacionada con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín en Quito”. Los resultados que se obtuvieron mediante encuestas se orientaron en dimensiones. La dimensión estructura presentó un 83% de percepción de buena a excelente y de malo a regular con 16%, la dimensión de proceso sostuvo un 72% de buena a excelente y de malo a regular de 28%. Finalmente, la dimensión resultada tenía un 63.2% de madres con percepción de buena a excelente y un 36.8% de malo a regular. (7)

Sailema S. (ECUADOR: 2014). En su estudio “Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto del Hospital Provincial General de Latacunga”. El resultado se evidenció que la

intervención de las enfermeras/os fue calificada como buena en un 70%, excelente 22% y Regular 8%. Esta calificación incide en la satisfacción de las madres en alojamiento conjunto alcanzó un nivel medio del 23% afectada por la falta de enseñanza a las madres sobre los cuidados al recién nacido. (8)

Adelaida E. (HONDURAS: 2013). Desarrolló un estudio “Calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Materno Infantil Colonia Alameda”. Los resultados de la investigación represento la percepción de la madre de acuerdo al trato brindado por el profesional de enfermería, un 56% lo señaló como agradable siempre, un 30% casi siempre y 14% nunca. En relación a la postura que poseen las madres sobre la información que reciben de parte del área de enfermería, un 60% respondió que se encuentra totalmente satisfechos y un 40% medianamente. (9)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Camargo L y Taype V. (LIMA: 2017). Realizó una investigación sobre “Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho, Lima”. Los resultados se evidenció que, del total de padres, el 88.2% tiene una percepción favorable acerca de la dimensión técnico-científica y el 11.8% tuvo una percepción desfavorable. En la dimensión humana, el 94.5% de padres alcanzó una percepción favorable y el 5.5%, alcanzó una percepción desfavorable. Respecto a la dimensión entorno, se evidenció que, el 93.6% de padres alcanzó una percepción favorable y el 6.4%, alcanzó una percepción desfavorable. El 90% de los padres tiene una percepción favorable acerca de la calidad en el cuidado, mientras que el 10% de los padres alcanzó una percepción desfavorable. (10)

Ccatamayo K y Contreras M. (JAUJA: 2016). En su investigación “Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología en el Hospital Domingo Olavegoya, Jauja”. El resultado se encontró que del 100%, 63% alcanzó satisfacción

medio; 20% tienen alta satisfacción y 17% baja satisfacción. En la dimensión técnico-científica, 53% tuvo satisfacción medio; 27% tienen satisfacción baja y el 20% satisfacción alta. En la dimensión humana 46% alcanzó satisfacción medio, 27% presento satisfacción alta y baja. En la dimensión entorno 60% tienen satisfacción medio, 27% satisfacción baja y el 13% satisfacción alta. (11)

Medina D. (LIMA: 2015). Desarrolló un estudio basado en la “Satisfacción de las madres en relación con los cuidados de enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital Rosalía de Lavalle de Morales Macedo, Lima”. Los resultados se evidenció que el 27% de las madres tienen alta satisfacción, 54% satisfacción media y 19% presentó baja satisfacción. Según la dimensión técnica 59% de las madres presentó satisfacción media, 24% baja satisfacción y 17% alta satisfacción. En la dimensión humana 68% mostró satisfacción media, 14% baja satisfacción y 18% alta. En la dimensión entorno el 80% presentó satisfacción media y solo 20% satisfacción baja (12)

Bustamante J y Rivera G. (CHICLAYO: 2014). Sostuvo una investigación dirigida a revelar la “Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente las Mercedes, Chiclayo”. Los resultados se dieron a conocer que un 59% de las madres poseían una percepción adecuada sobre la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería, del mismo modo, en la dimensión técnico-científico. Por otro lado, la dimensión humana y entorno, presentó una perspectiva parcialmente adecuada de un 28% y 13% respectivamente. (13)

Delgadillo D. (LIMA: 2013). Realizó un estudio sobre “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima”. Los resultados, el 61% presentó satisfacción media, el 21% alta y el 18% baja. En la dimensión técnica científica el 61% satisfacción media, el 21% satisfacción baja y el 18%

satisfacción alta. En la dimensión humana 46% presentó satisfacción media, 27% satisfacción alta y el 27% satisfacción baja. En la dimensión entorno el 70% satisfacción media, el 18% alta y 12% baja. (14)

Vega L. (CHIMBOTE: 2013). Realizó una investigación “Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote”. Los resultados obtenidos sostuvieron que el 87.7% de las madres presentó un nivel alto de satisfacción, el 12.3% medianamente satisfecho y ninguna madre presento un nivel de baja satisfacción. (15)

Velásquez D. (PUNO: 2013). En su estudio “Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería en el servicio del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno”. Los resultados indicaron que del 100%, el 55% de madres tiene una satisfacción intermedia, seguido con un 35 % satisfacción completa y el 10% insatisfacción. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta el 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, un 40% satisfacción completa y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la dimensión de seguridad el 70% de madres presentó satisfacción completa, 25% satisfacción intermedia y finalmente un 5% insatisfacción. En la dimensión empatía el 65% de madres presento satisfacción completa, un 25% satisfacción intermedia y finalmente un 10% insatisfacción. (16)

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Definición satisfacción

Satisfacción es aquella sensación que el individuo experimento al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busco sus objetivos. (17)

2.2.2. Elementos de la satisfacción.

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. (18) Estos elementos son:

Disponibilidad: Grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los clientes lo necesiten.

Accesibilidad: Grado con que el cliente esperó que lo atiendan cuando lo necesita.

Cortesía: Grado con que el proveedor de servicio de salud demostró una actitud amable con el cliente siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.

Agilidad: Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los clientes.

Confianza: Grado con que el proveedor de servicio de salud demostró poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el cliente.

Competencia: Grado con que el proveedor de servicio de salud demostró poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al cliente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.

Comunicación: Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunicó con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un cliente se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. De manera clara,

la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento.

Cuando las preguntas que se hacen los usuarios pueden ser rápidamente tratadas y cuando los clientes son consultados con respecto al tipo de atención que recibieron, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre. Más aún, cuando la naturaleza del tratamiento es explicada claramente, se aumenta la conciencia de los clientes y se les sensibiliza acerca de qué deben esperar. Dicha comunicación entre clientes y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida.

Calidad de atención en salud

Según el Dr. Gnecco, es el desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición, lográndose mediante la provisión de servicios accesibles y equitativos la satisfacción del usuario. (19)

Avedis Donabedian refirió que la calidad asistencial es aquella satisfacción máxima de las necesidades referidas a la salud con el cual logrará su bienestar general. (20)

Se entiende por calidad, la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente. Además, la calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, pero es medible a través de métodos cuantitativos y cualitativos, la evaluación de la calidad según el enfoque sistémico de salud comprende:

- Estructura: Comprende la organización de la institución y a las características de los recursos humanos, físicos y financieros.
- Proceso: Corresponde al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan.

- Resultado: Representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejora en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

Según Donabedian (1980), son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta.

1. **Dimensión técnico- científico**, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

2. **Dimensión interpersonal**, comprende:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella;
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno.

- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

3. **Dimensión del entorno:** Consiste en las facilidades que brinda

La institución en la atención al usuario compuesto por la comodidad, privacidad, adecuado espacio, ambiente e iluminación, limpieza y orden.

2.2.8. Calidad de atención en enfermería

La OMS refiere que la enfermería comprendió la atención autónoma y en conjunto a personas, familias y comunidades de todos los grupos etarios enfermos o no, discapacitados o en situación terminal; comprende la promoción de la salud y prevención de enfermedades. (21)

La calidad del cuidado según Amador Cenía L es un conjunto sucesivo de acciones que logró el cuidado óptimo, esto implica conocer las necesidades del paciente, planificar el cuidado, ejecutarlo las acciones eficientemente que cubrió las necesidades y realizar seguimiento para evaluar los logros.

El Colegio de Enfermeros del Perú lo definió como la atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable. En otras palabras Amador Cenía L, lo refirió que: es la orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. (21)

2.2.7. Teorías de enfermería

a) Ramona Mercer: Teoría del rol maternal.

Para Mercer, la adopción del rol materno es el proceso evolutivo e interactivo que tiene un lugar a lo largo de un periodo de tiempo y durante el cual la madre crea un vínculo con el neonato, adquiere

competencia al realizar los cuidados relacionados con su rol y expreso placer y gratificación en el cumplimiento de este. El interés de esta teoría va más allá de un concepto de “madre tradicional”, abarcando factores como: estado de salud, edad, relación padre-madre, función de la familia y características del lactante, de igual manera es importante resaltar el amor y apoyo de la pareja como factores predisponentes para hacer posible un cuidado integral del binomio madre- hijo.

Esta investigación se sustentó con esta teoría, teniendo en cuenta que son diversas las actividades que desarrolla la enfermera para lograr cada vez más una mejor situación de salud y por ende una mejor calidad de vida, con formación científica cumpliendo de ese modo con los criterios de la atención que brinda a la madre y al recién nacido, una atención de calidad en lo físico, mental y espiritual.

En ese sentido, el personal de enfermería que trabaja en contacto directo las 24 horas del día con el recién nacido dentro del servicio de puerperio es de vital importancia debido a que el recién nacido es un ser totalmente dependiente, y es la enfermera quien ayuda a que los cambios fisiológicos que implica el paso de la vida intrauterina a la extrauterina sea de la manera más apropiada.

El reto del cuidado enfermero es contribuir a mejorar la calidad de vida, disminuyendo las complicaciones y alcanzando un adecuado neurodesarrollo que lo integre a la vida familiar y a la sociedad.

Es importante recalcar el cuidado materno perinatal de la profesión de enfermería que ejerce el rol desde diversos campos de acción y en las diferentes etapas de la procreación. La aplicación de esta teoría a la práctica asistencial sirvió como marco para la valoración, planificación, implantación y evaluación del cuidado del binomio madre-hijo, ayudando a simplificar un proceso muy complejo y facilitando su comprensión para la aplicación de este en la práctica y el cuidado que realiza el profesional de enfermería. (22)

b) Jean Watson: Teoría del cuidado humano.

Considera que el cuidar es un valor importante en la vida profesional de enfermería y la relación perfecta de cuidar a la madre y al recién nacido en un encuentro integral, y requieren unos cuidados holísticos que originen el trato humanitario, la salud y la calidad de vida, Nos habla también que la salud tiene que ver con la unidad y armonía entre mente, cuerpo, alma y espíritu, estando asociada con el grado de coherencia entre lo que ha percibido, con lo que ha experimentado. Está teóloga, nos da a conocer que el cuidado por parte del profesional de enfermería tiene enfoques filosóficos y con base espiritual y ve el cuidado como un ideal moral y ético por el profesional de enfermería. Planteándose que ante el riesgo de deshumanización en el cuidado de la madre y el recién nacido podría causar una gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas del cuidado de salud a nivel mundial, haciéndose necesario el rescate del semblante humano, espiritual y transpersonal.

Watson nos proyecta la importancia de la vida, el reconocimiento a la vida espiritual y la ciencia en el poder interno de los procesos de cuidado humano para poder producir y poder brindar un buen crecimiento y cambio para el profesional de enfermería, también nuestra teórica considera que el cuidado es como la esencia de la disciplina que implica no solamente a la madre y el recién nacido como receptor, sino también a la enfermera/o como transmisora de él. Jean Watson en su teoría nos invita a los profesionales de enfermería a cambiar la acción frente al paciente para volver a las raíces del cuidado y brindar un cuidado humano de calidad. Es importante saber que nuestra teóloga es nuestra pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias; además, es la autora de la Teoría del cuidado humano definiendo y explicando que el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la madre y el recién nacido. Con estos supuestos y factores se elaboró su teoría y se definió los conceptos meta paradigmáticos de la siguiente manera: Enfermería:

Watson atestigua que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que el profesional de enfermería tiene que cultivar en lo largo de su vida profesional y además integrar los conocimientos científicos para poder así guiar la actividad diaria que realiza. Watson propone reconocer a la persona como un ser único que tiene tres esferas del ser, mente, cuerpo y espíritu, que se ven influidas por el concepto de sí mismo, que es único y libre de tomar decisiones. Integral, con capacidad y poder participar en la planeación y ejecución de su cuidado, donde el aspecto sociocultural es preponderante para el cuidado de la madre y el recién nacido. Watson, nos habla del papel que realiza la enfermera en su entorno como atender a sus entornos de apoyo, es protectora y correctivo mental, físico, social y espiritual. Watson también tiene una visión amplia del entorno: “la ciencia del cuidado no es solo para mantener la humanidad, sino que también es para mantenernos estables en nuestro mundo.

Según Minsa/DGSP, en la resolución de la norma técnica de salud para la atención integral de salud neonatal, dio a conocer la finalidad de contribuir a la reducción de la enfermedad y muerte neonatal brindando una mejor calidad de atención en el recién nacido durante su periodo neonatal que consistes desde el momento de su nacimiento hasta los 28 días de vida, es importante recalcar que en los establecimientos de salud públicos y privados del sector salud a nivel nacional; tienen que tener como objetivo establecer un acumulado de disposiciones para la atención de prestación de la salud durante el periodo neonatal con calidad y racionalidad científica; aplicando procedimientos e intervenciones en el cuidado neonatal, según nivel de complejidad y capacidad resolutiva de los establecimientos de salud; promoviendo la participación de la familia y la comunidad. (23)

c) Hildegart Peplau: Teoría de las relaciones interpersonales.

Según la teoría de Peplau hay modelos de atención que se orientan a la relación enfermera-madre, cuya función es brindar una atención de

calidad, científica y humanística por parte del profesional de enfermería en cuanto al cuidado de la madre y el recién nacido. En este sentido, una de las referencias teóricas de enfermería relacionada a las necesidades humanas. Además, detalla como un proceso interpersonal y terapéutico que marcha en términos de cooperación con otros procesos humanos, forjando a la salud como una posibilidad para las madres de la comunidad; es decir, enfermera, madre y entorno.

Para Peplau la relación establecida entre enfermero – madre es recíproca. Las acciones de enfermería no son sólo para él y también hacia la madre y el recién nacido, sino con él, e implica respeto, desarrollo y aprendizaje para ambos. Además menciona que la interacción enfermero-madre es fructífera cuando el método de comunicación se identifica. Por ello, se debe animar a la madre a participar en la identificación y valoración de su problema. Esta relación enfermero-madre depende del estilo del enfermero, de los conceptos teóricos que tiene y también de las competencias intelectuales e interpersonales que emplea.

El presente estudio tuvo como sustento teórico la teoría de Peplau, puesto que para lograr un nivel alto de satisfacción de las madres, se consideraron las relaciones interpersonales y Hildegart Peplau, elaboró una teoría sobre lo mencionado apoyada en ideas de las ciencias conductuales, que pone énfasis a las cuestiones subjetivas de los enfermos y no sólo a la enfermedad; busca identificar los problemas que presentan las madres y sus recién nacidos y aplicar los principios de las relaciones humanas a las dificultades que surgen en las experiencias vividas. Asimismo trata del cuidado de la madre y el recién nacido mediante una serie de interacciones. La teoría se inscribe en el paradigma de la integración, es decir, orienta al enfermero a reconocer en cada madre su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual, y dirige el cuidado a sus dimensiones, físico, social y mental. Su esencia es la relación humana entre la madre y el recién nacido o que requiere un servicio de salud

y un ser cuidador que reconoce y responde a la necesidad de ayuda. Peplau define a la madre como un ser humano, al que entiende como un organismo que vive en una situación de equilibrio inestable. Define la enfermería como un proceso interpersonal terapéutico. Este funciona cooperativamente con otro proceso humano que hace posible la salud para las madres y comunidades. La enfermería es un instrumento educativo cuyo objetivo es asistir a las madres y sus recién nacidos para que esté consciente y solucione los problemas que interfieren en su vida diaria, la madre y el enfermero contribuyen y participan en la promoción de la interacción que se descubre entre ellos. Ambos son concebidos como seres humanos, cada uno con percepciones constituidas por sentimientos, pensamientos, deseos, presuposiciones, expectativas y actividades. La interacción de estos elementos es el centro del proceso de enfermería; se caracteriza por ser una comunicación de carácter terapéutico. Para la autora, la comunicación humana, las actitudes profesionales, la información son los elementos centrales del cuidado puesto que la enfermera es una profesional, con conocimientos, competencias que se traduce en servicios que las madres lo requieren o necesitan dada su condición. Define el entorno como "las fuerzas que existen fuera del organismo y en el contexto de la cultura", sin embargo las condiciones generales que normalmente determinan la salud incluyen siempre el proceso interpersonal. Su modelo se denomina "Enfermería psicodinámica": Entendida como un proceso interpersonal terapéutico y significativo, un instrumento educativo y una fuerza de maduración que hace que la madre avance hacia una vida creativa, constructiva, personal, y comunitaria. Consiste en entender la propia conducta para ayudar a los demás a identificar los problemas que sienten y aplicar los principios de las relaciones humanas a las dificultades que surgen en todos los grados de la experiencia. En su modelo, la relación interpersonal enfermero-madre, la describe en cuatro fases: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. (24)

Fase de orientación: Durante esta fase la madre experimenta una necesidad sentida y busca asistencia profesional. El enfermero ayuda a la madre tanto a reconocer y comprender su problema como a determinar su necesidad de ayuda, esta fase es clave para marcar el éxito o fracaso de la interrelación.

Fase de identificación: En esta fase la madre se identifica con las personas que le pueden ayudar (relación). El enfermero facilita la exploración de las sensaciones para ayudar a sobrellevar la enfermedad como una experiencia que reorienta sus sentimientos y que refuerce los mecanismos positivos de la personalidad y le proporcione la satisfacción que necesita.

Fase de aprovechamiento: Cuando ya se ha establecido la identificación de la madre con el enfermero, él sabe lo que puede esperar y lo que se le ofrece trata de aprovechar al máximo la relación enfermero-madre para obtener los mayores beneficios posibles. El enfermero ayudará a utilizar al máximo todas las posibilidades o alternativas de solución que hayan encontrado juntos. Durante esta fase la madre puede probar la relación y experimentar sentimientos de dependencia e independencia. El enfermero debe tratar de satisfacer las demandas a medida que estas surgen conforme avanza la recuperación; se puede ayudar a la madre a identificar y dirigir nuevas metas y así disminuir la identificación con la persona que le brinda ayuda.

Fase de resolución: Esta fase se produce cuando se abandonan de forma gradual los viejos objetivos y se adoptan otros nuevos. En este proceso la madre se libera de la identificación con el enfermero.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

SATISFACCIÓN

Es una apreciación individual a cerca del servicio recibido, donde el usuario presenta sensación de conformidad ante su necesidad o servicio requerido.

Es decir que la satisfacción es el resultado del cumplimiento de un servicio hacia el usuario donde la satisfacción se refleja como éxito, por tanto, un adecuado servicio garantiza la satisfacción.

CUIDADOS DE ENFERMERÍA

Utilización creadora y estética de la ciencia de enfermería, se manifiesta en la relación interpersonal y en la utilización de diversas técnicas y procedimientos, donde se vinculan la reflexión, la integración de creencias y valores, el análisis, la aplicación del conocimiento, el juicio crítico y la intuición que permiten crear el cuidado.

MADRES

En un contexto biológico, se le llama al individuo de sexo femenino que ha tenido descendencia directa. Se utiliza generalmente para miembros del reino animal, y excepcionalmente para individuos de otros reinos vitales.

RECIÉN NACIDOS

Recién nacido es un bebé que tiene 28 días o menos desde su nacimiento, bien sea por parto eutócico o por cesárea. La definición de este período es importante porque representa una etapa muy corta de la vida; sin embargo, en ella suceden cambios muy lentos que pueden derivar en consecuencias importantes para el resto de la vida del recién nacido. El término se ajusta a nacidos pre término, a término o pos término.

2.4. VARIABLES

Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido.

2.4.1. Definición conceptual

Es el grado de cumplimiento que existe entre las expectativas del cuidado de enfermería ideal y la percepción del cuidado real que recibe.

2.4.2. Definición operacional

Fue la respuesta expresada de la madre respecto al cuidado que brindó el profesional de enfermería. El cual fue valorado en las dimensiones técnico científica, humana y entorno medidas a través de un instrumento cuyo valor final fue de nivel alto, medio y bajo.

2.4.3. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO	Técnico científico	<ul style="list-style-type: none">➤ Efectividad➤ Eficacia➤ Continuidad➤ Seguridad➤ Integralidad
	Humana	<ul style="list-style-type: none">➤ Respeto➤ Información➤ Interés➤ Amabilidad➤ Ética
	Entorno	<ul style="list-style-type: none">➤ Accesibilidad➤ Ambientación➤ Limpieza➤ Orden➤ Comodidad

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La Investigación fue descriptiva porque buscó especificar las características de cualquier fenómeno que se sometió a un análisis, cuantitativo porque se recolectó la información numérica, no experimental porque no se manipuló la variable deliberadamente y transversal porque se realizó en un tiempo determinado.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud de Ambo, ubicado Jirón Mariscal Castilla S/N en el distrito de Ambo, Provincia de Ambo y departamento de Huánuco el centro de salud pertenece a la DISA Huánuco, Red Ambo, Micro Red Ambo. Ofrece los servicios de medicina, odontología, psicología, laboratorio, SIS, farmacia, admisión, emergencia, atención de parto y puerperio, referencia y las estrategias sanitarias de inmunizaciones(ESNI), control de crecimiento y desarrollo (CRED), control de las enfermedades diarreicas agudas (EDAS), control de las

infecciones respiratorias agudas (IRAS), etapa de vida adolescente (EVA), nutrición, adulto mayor, daños no transmisibles, control de tuberculosis (PCT) y metaxénicas, salud ambiental y zoonosis, materno perinatal, planificación familiar, prevención de cáncer y cuello uterino (CACU), prevención de las enfermedades de transmisión sexual (ITS), tele orientación, epidemiología y promoción de la salud (PROMSA).

El horario de atención de consultorios externos es de lunes a sábado de 7:00 a.m. a 07:00 p.m., emergencia y el servicio de puerperio las 24 horas del día, lo cual el servicio de puerperio cuenta con 6 camas distribuidas en dos ambientes con tres camas cada uno,

En el Centro de Salud Ambo laboran 31 profesionales de enfermería y en el servicio de puerperio trabajan 05 licenciadas en enfermería; 01 licenciada en enfermería por turno rotativamente.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por 30 madres de niños recién nacidos que asistieron al servicio de puerperio del Centro de Salud Ambo.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 30 madres de recién nacidos que asistieron al servicio de puerperio del Centro de Salud Ambo.

Criterios de Inclusión

- Madres de recién nacidos que asistieron al servicio de puerperio, del Centro de Salud Ambo

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario que permitió obtener información de la fuente directa, el cual constó de introducción, instrucciones, el objetivo, importancia de su participación,

datos generales y datos específicos a través de 17 ítems con opción múltiple, de los cuales correspondieron a la dimensión técnico- científico, a la dimensión interpersonal y a la dimensión entorno.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para la presente investigación, la validez del instrumento de recolección de datos se sometió a la prueba de concordancia del juicio de expertos, donde participaron 4 profesionales de enfermería con experiencia, obteniendo un valor de (0,86); la confiabilidad se realizó mediante Alfa de Cronbach con un valor de ($\alpha=0,83$).

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Esta investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Ambo, Huánuco su recolección de datos se inició con los trámites administrativos correspondientes, a través de una carta de presentación de la encargada de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Medicina Humana y Ciencia de la Salud de la Universidad Alas Peruanas filial Huánuco, dirigido al director del Centro de Salud Ambo.

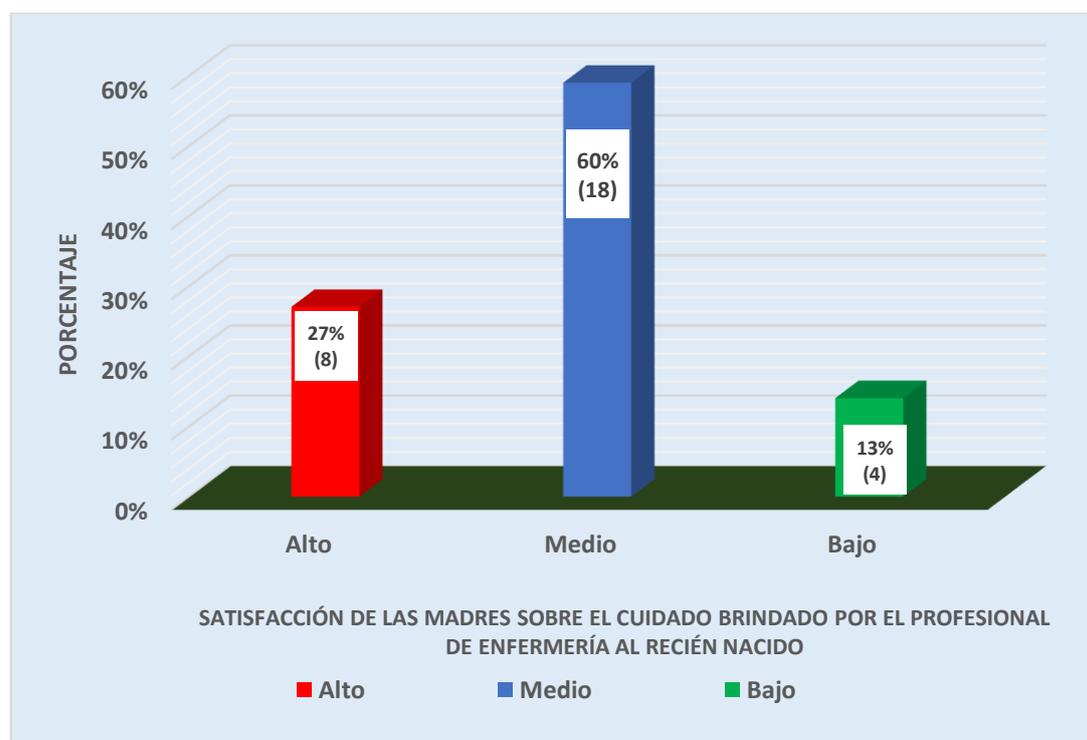
El proceso de recolección de datos se realizó según el cronograma establecido.

Para el procesamiento de datos se empleó el sistema estadístico SPSS 18 y para la presentación de los datos se utilizó gráficos de barras.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

GRÁFICO N°1

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO HUÁNUCO 2019.



COMENTARIO DEL GRÁFICO 1:

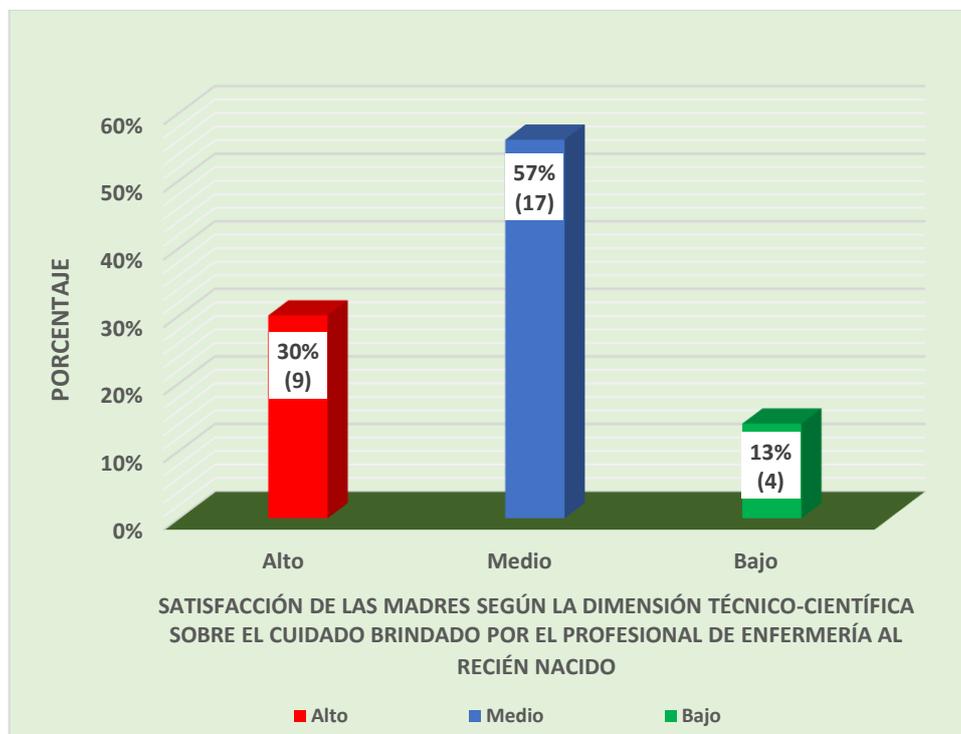
El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco, en mayor porcentaje es de nivel medio en un 60%, seguido del nivel alto en un 27% y en menor porcentaje es de nivel bajo en un 13%.

DATOS GENERALES

EDAD	N°	%
15 a 20	5	16%
21 a 26	11	38%
26 a 31	8	28%
32 a más	6	18%
Total	30	100%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
Primaria	12	40%
Secundaria	11	36%
Técnica	5	16%
Universitaria	2	8%
Total	30	100%
ESTADO CIVIL	N°	%
Soltera	7	24%
Conviviente	14	48%
Casada	5	16%
Otros	4	12%
Total	30	100%
OCUPACIÓN	N°	%
Independiente	8	25%
Dependiente	10	35%
Ama de casa	12	40%
TOTAL	30	100%

GRÁFICO N°2

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SEGÚN LA DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICA SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO HUÁNUCO 2019.

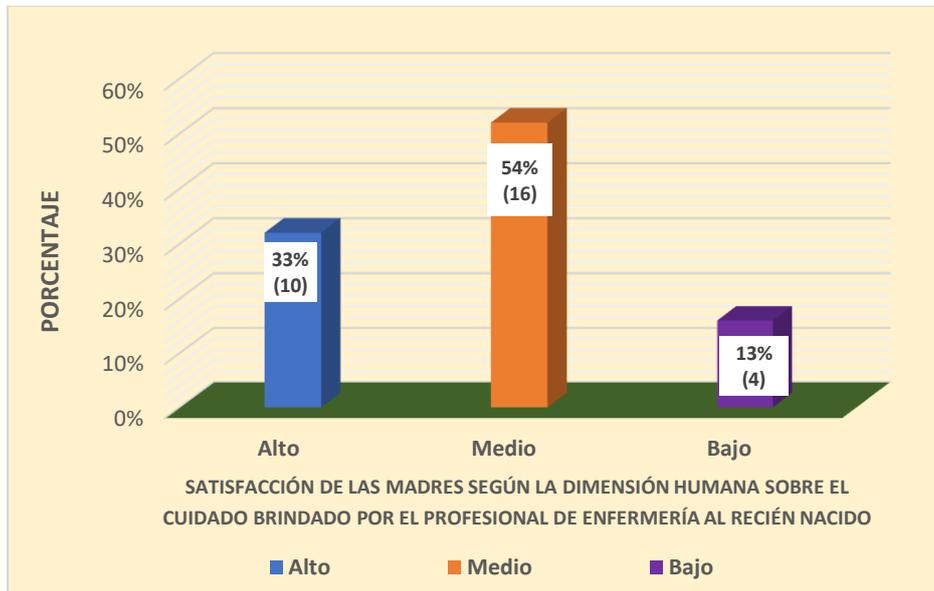


COMENTARIO DEL GRÁFICO 2:

El nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco, en mayor porcentaje es de nivel medio en un 57%, seguido del nivel alto en un 30% y en menor porcentaje es de nivel bajo en un 13%.

GRÁFICO N°3

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SEGÚN LA DIMENSIÓN HUMANA SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO HUÁNUCO 2019



COMENTARIO DEL GRÁFICO 3:

El nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco, en mayor porcentaje es de nivel medio en un 54%, seguido del nivel alto en un 32% y en menor porcentaje es de nivel bajo en un 13%.

GRÁFICO N°4

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SEGÚN LA DIMENSIÓN ENTORNO SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO HUÁNUCO 2019.



COMENTARIO DEL GRÁFICO 4:

El nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco, en mayor porcentaje es de nivel medio en un 60%, seguido del nivel alto en un 33% y en menor porcentaje es de nivel bajo en un 7%.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

En relación al objetivo general, se buscó determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019. Encontrando que en mayor porcentaje es de nivel medio en un 60%, seguido del nivel alto en un 27% y en menor porcentaje el de nivel bajo en un 13%. Coincidiendo con Catamayo K. y Contreras M. (2016), en su investigación encontraron que el 63% tienen satisfacción medio; 20% tienen alta satisfacción y 17% baja satisfacción. En la dimensión técnico-Científica, 53% tienen satisfacción medio; 27% tienen satisfacción baja y el 20% satisfacción alta. En la dimensión humana 46% tienen satisfacción medio, 27% presento satisfacción alta y baja. En la dimensión entorno 60% tienen satisfacción medio, 27% satisfacción baja y el 13% satisfacción alta. Coincidiendo además con Medina D. (2015) cuyos resultados muestran que el 27% de las madres tienen alta satisfacción, 54% satisfacción media y 19% presentó baja satisfacción. Según la dimensión técnica 59% de las madres presentó satisfacción media, 24% baja satisfacción y 17% alta satisfacción. En la dimensión humana 68% mostró satisfacción media, 14% baja satisfacción y 18% alta. En la dimensión entorno el 80% presentó satisfacción media y solo 20% satisfacción baja.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

En relación al objetivo específico uno, se buscó Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019. Encontrando que en mayor porcentaje es de nivel medio en un 57%, seguido del nivel alto en un 30% y en menor porcentaje el de nivel bajo en un 13%. Coincidiendo con Delgadillo D. (2013), realizó un estudio los resultados, el 61% presentó satisfacción media, el 21% alta y el 18% baja. En la dimensión técnica científica el 61% satisfacción media, el 21% satisfacción baja y el 18% satisfacción alta. En la dimensión humana 46% presentó satisfacción media,

27% satisfacción alta y el 27% satisfacción baja. En la dimensión entorno el 70% satisfacción media, el 18% alta y 12% baja. Coincidiendo además con Velásquez D. (2013), en su estudio los resultados indicaron que del 100%, el 55% de madres tiene una satisfacción intermedia, seguido con un 35 % satisfacción completa y el 10% insatisfacción. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta el 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, un 40% satisfacción completa y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la dimensión de seguridad el 70% de madres presentó satisfacción completa, 25% satisfacción intermedia y finalmente un 5% insatisfacción. En la dimensión empatía el 65% de madres presento satisfacción completa, un 25% satisfacción intermedia y finalmente un 10% insatisfacción.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

En relación al objetivo específico dos, se buscó Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019. Encontrando que en mayor porcentaje es de nivel medio en un 54%, seguido del nivel alto en un 33% y en menor porcentaje el de nivel bajo en un 13%. Discrepando de Rúaless M y Ortiz N. (2015) quienes en sus resultados de su investigación obtuvieron mediante encuestas se orientaron en dimensiones. La dimensión estructura presentó un 83% de percepción de buena a excelente y de malo a regular con 16%, la dimensión de proceso sostuvo un 72% de buena a excelente y de malo a regular de 28%. Finalmente, la dimensión resultada tenía un 63.2% de madres con percepción de buena a excelente y un 36.8% de malo a regular. Discrepando además de Sailema S (2014) quien en su estudio obtuvo los resultados donde se evidenció que la intervención de las enfermeras/os fue calificada como buena en un 70%, excelente 22% y regular 8%. Esta calificación incide en la satisfacción de las madres en alojamiento conjunto alcanzando un nivel medio del 23% afectada por la falta de enseñanza a las madres sobre los cuidados al recién nacido.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

En relación al objetivo específico tres, se buscó Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno sobre el cuidado brindado por el

profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019. Encontrando que en mayor porcentaje es de nivel medio en un 60%, seguido del nivel alto en un 33% y en menor porcentaje el de nivel bajo en un 7%. discrepando de Adelaida E. (2013) quien en el desarrollo de su estudio encontró en sus resultados que la percepción de la madre de acuerdo al trato brindado por el profesional de enfermería, un 56% lo señala como agradable siempre, un 30% casi siempre y 14% nunca. En relación a la postura que poseen las madres sobre la información que reciben de parte del área de enfermería, un 60% responde que se encuentra totalmente satisfechos y un 40% medianamente. Discrepando además de Camargo L. y Taype V. (2017) quienes encontraron en sus resultados que el 88.2% tiene una percepción favorable acerca de la dimensión técnico-científica y el 11.8% tiene una percepción desfavorable. En la dimensión humana, el 94.5% de padres tiene una percepción favorable y el 5.5%, tiene una percepción desfavorable. Respecto a la dimensión entorno, se evidenció que, el 93.6% de padres tiene una percepción favorable y el 6.4%, tiene una percepción desfavorable. El 90% de los padres tiene una percepción favorable acerca de la calidad en el cuidado, mientras que el 10% de los padres tiene una percepción desfavorable.

CONCLUSIONES

1. Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco, es de nivel medio, siendo la dimensión entorno la que alcanzo mayor porcentaje, seguido por la dimensión humana.
2. Se concluyó que las madres que presentaron un nivel de satisfacción media fueron las madres cuyas edades oscilaban entre 21 a 26 años, amas de casa, cuyo grado de instrucción común era de nivel primario, por lo que señalaron que en algunas ocasiones se les dificultaba entender las indicaciones del profesional de enfermería del Centro de Salud Ambo.
3. Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido del Centro de Salud Ambo, Huánuco, en la dimensión técnico-científica es de nivel medio, ya que la mayoría de las madres señalaron que los profesionales de enfermería no especificaron que tipo de cuidados se le debe brindar al recién nacido en el hogar, asimismo no usaron lenguaje sencillo para que entiendan fácilmente las indicaciones, además señalaron que debido a la alta demanda de pacientes el tiempo de atención era corto, motivo por el cual solo se alcanzó el nivel medio de satisfacción.
4. Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido del Centro de Salud Ambo, Huánuco, en la dimensión humana fue de nivel medio, ya que la mayoría de las madres manifestaron que el profesional de enfermería se mostró poco amable por lo que las madres sintieron que no se les respetaba lo que dificultó el intercambio de información.
5. Se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido del Centro de Salud Ambo, Huánuco, en la dimensión entorno fue de nivel medio, ya que la mayoría de las madres señalaron sentirse insatisfechas porque no

tuvieron privacidad, porque los ambientes son compartidos, asimismo manifestaron su incomodidad para el acceso al servicio higiénico porque no tenía señalización el mismo que no contaba con una adecuada limpieza.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefatura de enfermería y jefatura del Centro de Salud Ambo, Huánuco, realizar capacitaciones permanentes a los profesionales de enfermería acorde con los avances en la tecnología para mejorar la calidad y calidez de atención en el cuidado al recién nacido teniendo en cuenta el cuidado oportuno y humanizado para mejorar la satisfacción de las madres.
2. Se recomienda a la jefatura de enfermería del Centro de Salud Ambo, Huánuco, trabajar con el personal de enfermería sobre la importancia de la satisfacción de las madres ya que no solo es suficiente cubrir los estándares técnicos de calidad, sino que también es necesario cubrir las necesidades de la calidad y calidez, tales como información pertinente, respeto y equidad, los cuales van a contribuir a lograr la satisfacción de las madres.
3. Se recomienda a la jefatura del departamento de enfermería del Centro de Salud Ambo, Huánuco, realizar capacitaciones al profesional de enfermería dando énfasis en cuanto a la comunicación con las madres a través de la empatía, respeto y el interés hacia sus inquietudes, evitando caer en la rutina de gestiones administrativas y por ende mejorar la calidad de atención alcanzando la satisfacción de la madre.
4. Se recomienda a la jefatura del departamento de enfermería y autoridades del Centro de Salud Ambo, gestionar los recursos necesarios para brindar una atención de calidad, eficiente y con las condiciones favorables para la madre y el recién nacido, estableciendo planes de mejora en el área que lo requiera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud: Documento técnico RM 519-2006. Lima-Perú: MINSA; 2007
Disponible en:
http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/je/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf.
2. Ghadery A, Abdeyazdan Z, Badiee Z y Zargham A. Relación entre el apego de padres e hijos y la satisfacción de los padres con el cuidado de enfermería de apoyo.
3. Rodas S, Liebenthal A, Silva C. Gutiérrez M, Britez N. Soria R y Arimany M. Enfermería neonata 2010. Disponible en:
<http://www.fundasamin.org.ar/archivos/ENFERMERIA%20Neonatal%209%20FINAL%204.pdf>.
4. Medina D. Satisfacción de las madres en relación con los cuidados de enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital Rosalía de Lavalle de Morales Macedo. Lima. 2015.
5. Martin A, D'Agostino J. Passarella M y Lorchen A. Diferencias raciales en la satisfacción de los padres con la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Cuidados de enfermería.
6. Castro F, Urbina O. Manual de enfermería en neonatología. 2da ed. La Habana: Ciencias Médicas; 2007.
7. Rualez M y Ortiz N. Calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín. Quito. 2015.
8. Sailema S. Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga. 2013.
9. Adelaida E. Calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Materno Infantil, Colonia Alameda. Honduras. 2013.

10. Camargo L, Taype V. Percepción de los padres respecto a la calidad durante el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en el Hospital San Juan de Lurigancho. Lima. 2017.
11. Catamayo K, Contreras M. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología-Hospital Domingo Olavegoya. Huancayo. 2016.
12. Medina D. Satisfacción de las madres en relación con los cuidados de enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del hogar de la madre clínica –Hospital Rosalía de la Valle de Morales Macedo. Lima. 2015.
13. Bustamante J, Rivera G. Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes. Chiclayo. 2014.
14. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima. 2013.
15. Vega L. Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Chimbote. 2013.
16. Velásquez D. Satisfacción de las madres de niños hospitalizados en pediatría sobre la atención de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón. Lima. 2013.
17. San Giovanni R. Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de enfermería, en centros de primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública. [Tesis de Licenciatura]. Uruguay. 2004.
18. Guevara S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la Red de Es Salud “San José”. 2012. [Tesis de Licenciatura]. UNMSM. 2013
19. Gnecco G. En busca de la calidad de la atención. Marco conceptual. Diploma gestión de calidad en salud, Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. Chile. 2006. Disponible en:

<http://www.saludpublica.uchile.cl/servicios/diplomas/150492/gestio-nde-calidad-en-salud-para-la-gestion-del-cuidado>

20. Donabedian A. La definición de calidad y enfoques de su evaluación. En: Exploraciones en evaluación y monitoreo de la calidad. Vol. I. Prensa de Administración de Salud. Ann Arbor. Michigan. 1980. Disponible en: <https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
21. Organización Mundial de la Salud. Ediciones de la OMS: Enfermería. Suiza. 2010. Disponible en: https://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf.
Amador C. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Universidad Autónoma Nuevo León. Facultad de Enfermería. Departamento de Enfermería. Mexico. 1998
22. Cisneros F. Teorías y modelos de enfermería, Mercer Ramona, Colombia, 2005.
23. Espinoza E. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau. [Tesis de licenciatura] Perú. 2010.
24. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis de Licenciatura] Peru. 2008. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/482/Rome-ro_al.pdf?sequense=1
25. Riehl J. Modelos conceptuales de enfermería Ramona Mercer. Barcelona: Ediciones Doyma 1992.
26. Cisneros F. Modelos y teorías de enfermería. Jean Watson 2 da Edición Colombia 2012.
27. Raile M. Modelos y teorías de enfermería Hildegart Peplau. 8ª ed. Ed. Elsevier. Barcelona, España. 2014.

ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	MESES											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	ELABORACIÓN DEL PROYECTO	X											
2	APROBACIÓN DEL PROYECTO		X										
3	VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS		X										
4	APLICACIÓN DE LA PRUEBA PILOTO			X									
5	COORDINACIÓN				X								
6	APLICACIÓN DE INSTRUMENTO					X							
7	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN						X						
8	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS							X					
9	FORMULACIÓN DE LAS CONCLUSIONES								X				
10	PLANTEAMIENTO DE SUGERENCIAS								X				
11	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA									X			
12	ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL										X		
13	APROBACIÓN DEL INFORME FINAL											X	
14	SUSTENTACIÓN DE LA TESIS												X

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO HUÁNUCO 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión técnico-científica sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión humana sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las madres según la dimensión entorno sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco 2019.</p>	<p>Por su naturaleza no requiere de hipótesis</p>	<p>Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería al recién nacido.</p>

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
<p style="text-align: center;">NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO BRINDADO POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO</p>	Técnico científico	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectividad ➤ Eficacia ➤ Continuidad ➤ Seguridad ➤ Integralidad
	Humana	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto ➤ Información ➤ Interés ➤ Amabilidad ➤ Ética
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accesibilidad ➤ Ambientación ➤ Limpieza ➤ Orden ➤ Comodidad

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
<p>La investigación fue: Descriptiva porque buscó especificar las características de cualquier fenómeno que se sometió a un análisis, cuantitativo porque se recolectó la información numérica,</p> <p>No experimental porque no se manipuló la variable deliberadamente</p> <p>Y transversal porque se realizó en un tiempo determinado.</p>	<p>Población</p> <p>La población de estudio estuvo conformada por 30 madres de niños recién nacidos que asistieron al servicio de puerperio que acuden al Centro de Salud Ambo.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por 30 madres de recién nacidos que asistieron al servicio de puerperio que acuden al Centro de Salud Ambo.</p> <p>Criterios de inclusión</p> <p>Madres de recién nacidos que asistieron al servicio de puerperio que acudieron al Centro de Salud Ambo</p>	<p>La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario que permitió obtener información de la fuente directa, el cual constó de introducción, instrucciones, el objetivo, importancia de su participación, datos generales y datos específicos a través de 17 ítems con opción múltiple, de los cuales correspondió a la dimensión técnico- científico, a la dimensión humana y a la dimensión entorno.</p>	<p>Para la presente investigación, la validez del instrumento de recolección de datos se sometió a la prueba de concordancia del juicio de expertos, donde participaron 4 profesionales de enfermería con experiencia, obteniendo un valor de (0,86); la confiabilidad se realizó mediante Alfa de Cronbach con un valor de ($\alpha=0,83$).</p> <p>Esta investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Ambo Huánuco, y su recolección de datos se inició con los trámites administrativos correspondientes, a través de una carta de presentación de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Medicina Humana y Ciencia de la Salud de la Universidad Alas Peruanas Filia Huánuco, dirigido al director del centro de salud.</p> <p>El proceso de recolección de datos se realizó según el cronograma establecido.</p> <p>Para el procesamiento de datos se empleó el sistema estadístico SPSS 20 y para la presentación de los datos se utilizó gráficos de barras o tablas.</p>

INSTRUMENTO

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO BRINDADO
POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA AL RECIÉN NACIDO EN EL CENTRO DE
SALUD AMBO HUÁNUCO 2019”**

Instrucciones: Sra. madre de familia, soy bachiller de enfermería de la UAP, estoy realizando un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud Ambo Huánuco, le solicitamos su colaboración respondiendo con sinceridad las preguntas de este cuestionario. No hay respuestas correctas e incorrectas, todas son válidas siempre y cuando reflejen lo que Ud. Piensa u opine. Le aseguramos que la información que Ud. Nos proporcione será manejada de forma anónima y con total confidencialidad.

Datos Generales:

1. ¿Cuál es su edad? _____ años
2. ¿Cuál es su grado de instrucción?

1. Primaria	()	2. Secundaria	()
3. Técnico	()	4. Superior	()
3. ¿Cuál es su estado civil?

1. Soltera	()	2. Casada	()
3. Conviviente	()	4. otros	()
4. ¿Cuál es su ocupación?

1. Independiente	()	2. Ama de casa	()
3. Empleada	()		

A continuación, encontrará una serie de enunciados donde se verá como Ud. Percibe la atención de enfermería:

Dimensión Técnica-científica	ALTO	MEDIO	BAJO
1.La enfermera responde a sus dudas e inquietudes			
2. Identifica usted al profesional de enfermería			
3. Le brinda la enfermera charlas acerca de cómo cuidar a su bebe en el hogar			
4. La enfermera le brinda un buen trato			
5. Le brinda la enfermera la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebe en el hogar en la charla			
6. Identifica Ud. el color de uniforme de la enfermera.			
Dimensión humana			
7. La enfermera conserva el orden de su persona durante el turno.			
8. El cuidado brindado del profesional de enfermería a su bebé le parece el adecuado			
9. La enfermera estableció con Ud. Un momento de diálogo			
10. La enfermera al dirigirse a usted la llama por su nombre			
11. La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebe disminuyen sus miedos			
Dimensión entorno			
12. El ambiente que le brindaron fue de su agrado			
13. La iluminación de los ambientes fue el adecuado			
14. La acogida del ambiente hospitalario, arreglos, fueron los adecuados			
15. Tuvo accesibilidad a los servicios del hospital			
16. Se sintió a gusto con la privacidad que se le brindó			
17. En el servicio se mantenía el orden correspondiente			

¡Muchas gracias por su colaboración!

HOJAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Jessica Saldado Espinoza Arias con DNI
 N° 42569324 de profesión Lic. Enfermería ejerciendo
 actualmente como Enfermera Asistat Institución C.S. Ambo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para medir el: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA AL RECIEN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO, HUANUCO 2019", para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.	x			
Presentación del instrumento.	x			
Congruencia de ítems.		x		
Relevancia del contenido.	x			
Calidad de redacción de los ítems.		x		
Claridad y precisión de los ítems.	x			
Pertinencia.		x		

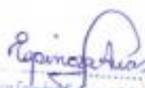
II. DECISIÓN DE EXPERTO

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

Aportes y sugerencias:

.....

18 de diciembre del 2019


 Jessica Saldado Espinoza Arias
 Lic. en Enfermería
 CEP-54011

FIRMA

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Celia Elizabeth Pulido León con DNI N° 22429435 de profesión Licenciada en Enfermería ejerciendo actualmente como Enfermera Institución C. S. Ambo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para medir el: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA AL RECIEN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO, HUANUCO 2019", para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.	X			
Presentación del instrumento.	X			
Congruencia de ítems.		X		
Relevancia del contenido.	X			
Calidad de redacción de los ítems.	X			
Claridad y precisión de los ítems.		X		
Pertinencia.	X			

II. DECISIÓN DE EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado: **SI (X)** **NO ()**
 Aportes y sugerencias:

.....

18 de diciembre del 2019


 Celia Elizabeth Pulido León
 CEP N° 21650

FIRMA

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo MANUEL GREGORIO FIGUEROA CALDAS con DNI
 N° 22415384 de profesión LIC. ENFERMERIA ejerciendo
 actualmente como Lic. enfermero Institución C.S. AMBO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para medir el: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA AL RECIEN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO, HUANUCO 2019", para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERÍSTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.	X			
Presentación del instrumento.	X			
Congruencia de ítems.		X		
Relevancia del contenido.	X			
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Claridad y precisión de los ítems.	X			
Pertinencia.		X		

II. DECISIÓN DE EXPERTO

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

Aportes y sugerencias:

.....

18 de diciembre del 2019


 Manuel Gregorio Caldas
 Lic. en Enfermería
 C.E.P. 17106

FIRMA

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Elita Lozano Vivian con DNI
 N° 22504400 de profesión Lic. Enfermería ejerciendo
 actualmente como Enf. asistencial Institución CS Ambo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para medir el: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCION BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA AL RECIEN NACIDO EN EL CENTRO DE SALUD AMBO, HUANUCO 2019", para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente.

I. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CARACTERISTICAS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
El instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema.	X			
Presentación del instrumento.	X			
Congruencia de ítems.		X		
Relevancia del contenido.	X			
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Claridad y precisión de los ítems.	X			
Pertinencia.		X		

II. DECISIÓN DE EXPERTO

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

Aportes y sugerencias:

.....

18 de diciembre del 2019


 Elita Lozano Vivian
 Lic. Enfermería

FIRMA

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



FOTOS DE LOS AMBIENTES DEL CENTRO DE SALUD AMBO-HUÁNUCO

