

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, LA PECA,
AMAZONAS, 2020**

Autora: Bach. Anjhely Mayvit Herrera Sanchez

Asesora: Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez

Registro (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, LA PECA,
AMAZONAS, 2020**

Autora: Bach. Anjhely Mayvit Herrera Sanchez

Asesora: Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez

Registro (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por guiarme todos los días de mi vida, en toda la trayectoria de mi carrera, brindándome salud, fuerza y valentía para continuar siempre hacia adelante y lograr mis objetivos.

A mis padres Silvia y Miguel por brindarme su apoyo incondicional en el proceso de mi formación académica y nunca dejarme caer, por inculcarme valores para poder afrontar la vida y poder terminar lo que inicie.

A mi hermanito quien es una parte importante de mi vida, por llenarme de alegría, brindarme cariño y amor.

A cada uno de mis docentes que me apoyaron y estuvieron conmigo para lograr mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes son mi soporte, la razón de haber llegado hasta donde estoy ahora.

A una persona especial que ha sido parte de este proceso, me ha brindado de una y otra manera su apoyo incondicional.

Al personal del Centro de Salud La Peca, por haber brindado las facilidades en la recolección de datos de la investigación.

A todas las madres de familia que se tomaron un tiempo para poder conversar sobre la calidad de atención que se les brinda a sus niños y de esta manera conocer sus perspectivas.

A la Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez por la asesoría brindada, por compartir sus conocimientos y ser parte de este logro.

De la misma manera un agradecimiento especial al jurado evaluador conformado por la Dra. Sonia Tejada Muñoz, Dra. Gladys Bernardita León Montoya y Mg. Roxana Pineda Castillo; por las sugerencias para mejorar el informe de investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ
DE MENDOZA – AMAZONAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán

Vicerrectora de Investigación

Dr. Edwin Gonzales Paco

Decano de la Facultad Ciencias de la Salud

Dra. Sonia Tejada Muñoz

Directora de la Escuela Profesional de Enfermería

VISTO BUENO DEL ASESOR



ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Satisfacción de las
madres sobre la calidad de atención de enfermería, La Peca, Amazonas,
2020;
del egresado Anghely Mayvit Herrera Sanchez
de la Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Enfermería
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

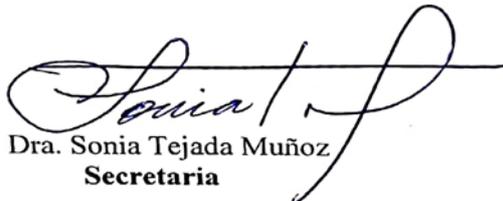
Chachapoyas, 15 de Agosto del 2021


Firma y nombre completo del Asesor
M.S. Sonia C. Huyhua Gutierrez

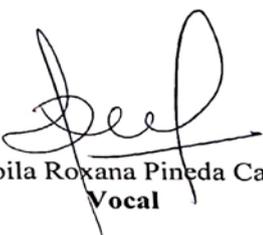
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS
(Resolución de Decanato N° 0253-2020-UNTRM-VRAC/FACISA)



Dra. Gladys ~~Bernardita~~ Leon Montoya
Presidenta



Dra. Sonia Tejada Muñoz
Secretaria



Mg. Zoila Roxana Pineda Castillo
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería, La Peca, Amazonas, 2020

presentada por el estudiante ()/egresado (x) *Dr. Anjhely Mayvit Herasa Sanchez*
de la Escuela Profesional de *Enfermería*

con correo electrónico institucional *7440098651@untrm.edu.pe*

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene *25* % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual (x) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, *09* de *Setiembre* del *2021*

Louisa J
SECRETARIO

Deel
VOCAL

Cladys Leon M
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 15 de Septiembre del año 2021 siendo las 18.30 horas, el aspirante: Br. Anjhely Mayvit Herrera Sanchez defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Satisfacción de los madres sobre la calidad de atención de enfermería, La Peza, Amazonas, 2020 teniendo como asesor a Mg. Sonia C. Huynua Galloay para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. Gladys B. Leon Fontoyn
Secretario: Dra. Sonia Tejeda Felices
Vocal: Mg. Zaida R. Pineda Castillo



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:
Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 19.30 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Sonia C. Huynua Galloay
SECRETARIO

Gladys B. Leon Fontoyn
PRESIDENTE

Zaida R. Pineda Castillo
VOCAL

OBSERVACIONES:
.....
.....

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA – AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	viii
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	16
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del Centro de Salud La Peca, Amazonas, 2020.	20
Figura 2 : Nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años según dimensiones del Centro de Salud La Peca, Amazonas 2020.	21
Figura 3: Nivel de satisfacción de las madres según grupo etario de los niños menores de cinco años, Centro de Salud La Peca, Amazonas, 2020.	22

RESUMEN

La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del Centro de Salud La Peca, 2020; la muestra estuvo constituida por 71 madres de familia. En la recolección de datos se utilizó el “Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda enfermería”, con una confiabilidad determinada mediante la prueba de Alfa de Cronbach (0.822); los resultados obtenidos fueron que el 76.06% de las madres presentan una satisfacción completa y un 23.94% satisfacción media; en la dimensión humana se obtuvo un 78.87% de satisfacción completa de las madres, en la dimensión técnico científica la satisfacción completa fue de 63.38%, en la dimensión entorno se obtuvo una satisfacción media de 33.80%; según grupos etarios el 54.93% tuvo satisfacción completa, seguido del 43.66% con una satisfacción media; el 63.16% de las madres de los niños menores de un año presentaron una satisfacción completa; el 81.82% de las madres de los niños de un año presentaron una satisfacción completa y el 80% de las madres de los niños de 2 a 4 años presentaron una satisfacción completa. Concluyendo que las madres se encuentran en la mayor parte satisfechas completamente con la calidad de atención que les brinda el profesional de enfermería hacia sus niños, pero que aún hay algunos aspectos que debe seguir mejorando con respecto a la atención brindada.

Palabras claves: Satisfacción, Entorno, Humana, Niños, Enfermería

ABSTRACT

The research was quantitative, descriptive, observational, prospective and cross-sectional, the objective was to determine the level of satisfaction of the mothers of children under 5 years of the La Peca Health Center, 2020; the sample consisted of 71 mothers. In data collection, the “Instrument to evaluate the level of satisfaction of mothers regarding the quality of nursing care” was used, with a reliability determined by the Cronbach's Alpha test (0.822); The results obtained were that 76.06% of the mothers present complete satisfaction and 23.94% average satisfaction; In the human dimension, a 78.87% of complete satisfaction of the mothers was obtained, in the technical-scientific dimension the complete satisfaction was 63.38%, in the environment dimension an average satisfaction of 33.80% was obtained; According to age groups, 54.93% had complete satisfaction, followed by 43.66% with medium satisfaction; 63.16% of the mothers of children under one year presented complete satisfaction; 81.82% of the mothers of the one-year-old children presented complete satisfaction and 80% of the mothers of the 2- to 4-year-old children presented complete satisfaction. Concluding that mothers are for the most part completely satisfied with the quality of care provided by the nursing professional to their children, but that there are still some aspects that must continue to improve with respect to the care provided.

Key words: Satisfaction, Environment, Human, Children, Nursing

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario de salud es un indicador principal que va permitir evaluar las intervenciones que vienen realizando el profesional de enfermería cuando brinda la atención en los servicios de salud, y también permite evaluar la calidad de atención que es percibida por cada paciente atendido. (Botón Galicia S. I., 2018). Por tanto, la atención brindada en cada servicio de salud, es un aspecto con mayor importancia actualmente, y con más énfasis en las áreas donde se encuentra laborando un profesional de enfermería, porque este va a proporcionar el beneficio para el usuario, aplicando conocimientos, tecnología y trato humanizado con los recursos que cuenta.

El criterio que tienen los usuarios con relación a la calidad de atención que es brindada por el personal de enfermería, va a permitir que se halle soluciones que puedan responder a situaciones reales con la finalidad de tener un mejor manejo de las necesidades y lograr un impacto positivo en su atención, para que de esta manera se logre la sublimidad del cuidado y así poder brindar una atención de calidad y calidez al paciente pediátrico. (Caizabanda Lema, 2015)

La satisfacción del usuario es un señalizador de calidad de cada atención que se presta en los servicios de salud. Cuando se conoce el nivel de satisfacción de cada uno de los usuarios permite mejorar las falencias y ratificar fortalezas con el único fin de lograr formar un sistema de salud que brinde una atención de calidad que cada uno de los pacientes atendidos demanda.

Una de las estrategias utilizadas en la actualidad para reducir la inequidad en la sociedad ha sido desarrollar métodos que permitan medir la satisfacción de los usuarios como paneles de clientes, encuestas de satisfacción, sesiones de grupo, encuestas al personal; para con esto mejorar la calidad de los servicios de salud. (Botón Galicia S. , 2018)

Anteriormente estudios de satisfacción del usuario solo se centraban en evaluar características de aquellos productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de cada uno de los usuarios que acceden a tales servicios, por lo tanto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que mide tanto las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud.

En tal sentido la calidad de la atención que debe ser brindada por una institución de salud siempre es percibida por las características del proceso de atención, como son: la relación interpersonal, contenido de la consulta, cuanto fue la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado de su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, por condiciones relativas a la accesibilidad. La satisfacción del usuario se verá reflejada cuando las expectativas han sido alcanzadas o superadas por lo que se les brinda. (Febres Ramos & Mercado Rey, 2020)

Ser profesional de enfermería no solo implica conocimientos y habilidades, también es poseer y desarrollar actitudes cimentadas en valores humanos, en donde está incluido el brindar una atención de forma cálida, siempre respetando los valores éticos del paciente y tomando en cuenta su bienestar integral.

El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del centro de salud La Peca, Amazonas, 2020; dentro de ello los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años según dimensiones e Identificar el nivel de satisfacción de las madres según grupo etario; teniendo como hipótesis que: Las madres de los niños menores de 5 años se encuentran satisfechas sobre la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud La Peca, Amazonas 2020. Los resultados de esta investigación permitieron obtener información sobre la calidad de atención que los usuarios perciben por parte del profesional de enfermería que laboran en el Centro de Salud La Peca, brindando un aporte de conocimientos científicos a nuestra profesión.

Es deber del profesional de enfermería brindar un cuidado y una atención de calidad al paciente con el que trata. Las características del parecer de los usuarios y lo que expresan a través de su satisfacción es un aporte para plantear nuevas y más estrategias que intervengan en el mejoramiento de la atención de calidad que se quiere brindar a futuro.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

El estudio de investigación ha sido de enfoque cuantitativo, descriptivo, según la intervención del investigador se consideró observacional, según lo planificado para la toma de datos prospectivo y según el número de medición de la variable de estudio transversal. Fue de enfoque cuantitativo, porque ha permitido que los datos se cuantifiquen haciendo uso de la estadística; descriptivo, porque ha descrito los sucesos como realmente han ocurrido. Fue observacional porque la variable no ha sido manipulada y los datos reflejan cómo han sucedido los eventos; prospectivo porque la recolección de datos fue de fuente primaria y transversal porque la variable se midió en una ocasión. (Supo, 2014)

2.2. Diseño de investigación



Donde:

M = Madres de niños menores de 5 años

O = Nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención

2.3. Población

La población del servicio de enfermería de niños menores de 5 años hasta el mes de marzo del 2020 estuvo constituida por 173 los cuales fueron atendidos en el Centro de Salud La Peca.

ATENCIONES	EIDADES			TOTAL
	< 1 ^a	1a	2 - 4a	
Enero – Marzo	47	47	79	173

(Fuente: Micro red de Salud La Peca, 2020)

- **Criterios de inclusión:**

- ✓ Se incluyó a todas las madres de niños menores de 5 años que aceptaron participar voluntariamente en el estudio y que fueron atendidos por lo menos una consulta en el servicio de CRED.

- **Criterios de exclusión:**

- ✓ Aquellas madres que no tenían un smartphone.

2.4.Muestra

La muestra estuvo constituida por 71 madres de niños menores de cinco años, haciendo uso de la fórmula de cálculo de porcentajes para la investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5%(0,05) y con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p=0.5 y q=0.5.

$$\frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq} = n$$

Donde:

p: 0.5

q: 0.5

e: nivel de precisión 0.05

z: 1.96, coeficiente de confianza asociada al 95%

N: población atendida hasta el mes de marzo del servicio de enfermería.

n: muestra final

$$\frac{(1.96)^2(173) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (173 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)} = n$$

n =119.497411

Redondeando: 120

Reajuste de la muestra

$$f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

f = 70.8532423

$$f = \frac{120}{1 + \frac{120}{173}}$$

f = 71

2.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnica: La Encuesta. (Salas Ocampo, 2020)

2.5.2. Instrumento:

Se utilizó el “Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda enfermería” elaborado por (Quispe Cotrado M. , 2018), el cual consta de 25 ítems referidos a 03 dimensiones de la variable:

- Dimensión 1: Humana – del 1 al 9
- Dimensión 2: Técnico – Científico – del 10 al 20
- Dimensión 3: Entorno – del 21 al 25

Para la calificación del instrumento, los puntajes son:

Siempre : 2 Puntos (Satisfacción completa)

A veces : 1 Puntos (Satisfacción media)

Nunca : 0 Puntos (Insatisfacción)

Categorización de la variable de estudio:

- Satisfacción completa : De 40 a 50 puntos
- Satisfacción media : De 28 a 39 puntos
- Insatisfacción : De 0 a 27 puntos

Categorización de las dimensiones:

Humana:

- Satisfacción completa : De 15 a 18 puntos
- Satisfacción media : De 10 a 14 puntos
- Insatisfacción : De 0 a 10 puntos

Técnico - científico:

- Satisfacción completa : De 19 a 22 puntos
- Satisfacción media : De 12 a 18 puntos
- Insatisfacción : De 0 a 12 puntos

Entorno:

- Satisfacción completa : De 8 a 10 puntos
- Satisfacción media : De 5 a 7 puntos
- Insatisfacción : De 0 a 4 puntos

- **Validez y Confiabilidad**

La validez de contenido y constructo fue realizada a través del juicio de expertos, que fue conformado por 06 profesionales de enfermería (un especialista en Gerencia y Gestión de la salud, dos especialistas en Crecimiento y Desarrollo, dos docentes especialistas en Salud Pública y Salud del Adulto y una Magister en Salud Materna). Se realizó la prueba piloto con el 10% de la muestra; la confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach, (0.822), siendo el instrumento aceptable (Anexo 3).

2.6. Procedimiento de recolección de datos

En la recolección de datos se realizó lo siguiente:

1. Se solicitó al decano de la Facultad de Ciencias de la Salud para la emisión del documento dirigido al jefe del Centro de Salud La Peca, solicitando autorización para la recolección de datos.
2. Se hizo las respectivas coordinaciones con el jefe a cargo del centro de salud, dándole a conocer el desarrollo de la investigación.
3. Se coordinó con el personal a cargo del servicio de enfermería, para acceder a la lista de las madres de los niños menores de cinco años.
4. Se realizó una lista clasificando de acuerdo a las edades de los niños.
5. Se pidió autorización a los participantes a través de vía telefónica, con la finalidad de realizar la aplicación de la encuesta vía web.
6. El instrumento fue llenado vía web, por cada de uno de los participantes que aceptaron participar.
7. Por último, con los datos recolectados se realizó la tabulación para el análisis estadístico.

2.7. Análisis de datos

La recolección de la información fue procesada en el programa Excel (versión 2013). Con la finalidad de determinar la relación entre las variables cuantitativas se utilizó la prueba no paramétrica de Chi cuadrado con un nivel de significancia del 95 % y un margen de error de 5%. Para la presentación de los resultados se elaboró figuras simples y de doble entrada.

III. RESULTADOS

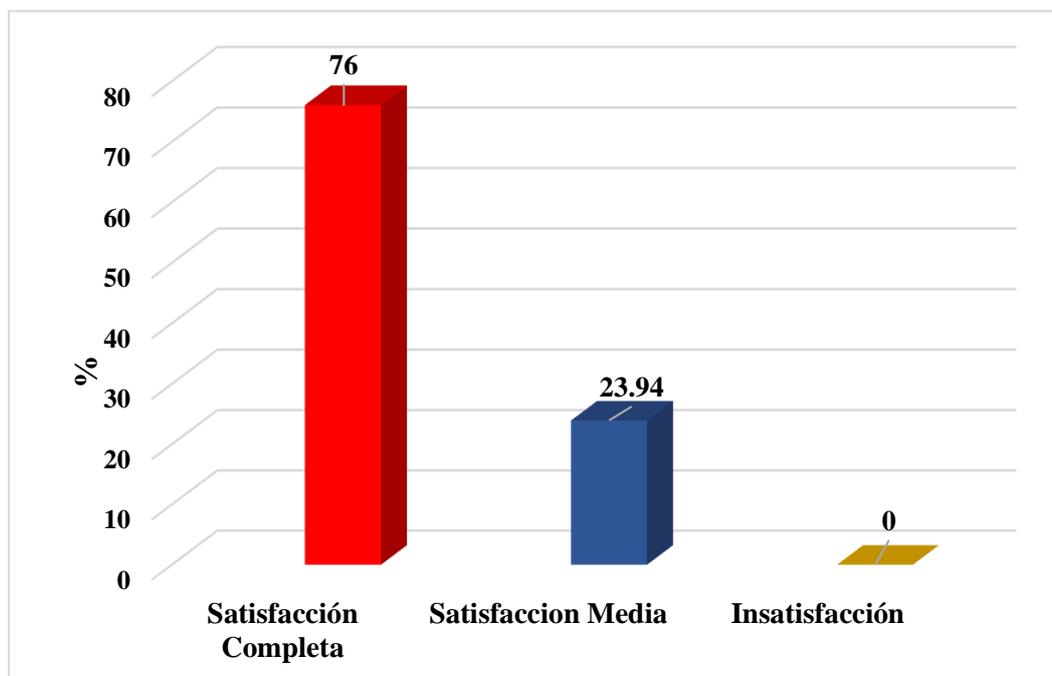


Figura 1: Nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del Centro de Salud La Peca, Amazonas, 2020.

En la figura 1 se observa que del 100% (71) de las madres de los niños menores de 5 años que se atienden en el servicio de enfermería del Centro de Salud La Peca; el 76.06% (54) presentan una satisfacción completa con la calidad de atención que es brindada por el profesional de enfermería, y el 23.94% (17) tienen una satisfacción media, no encontrando insatisfacción en la atención brindada.

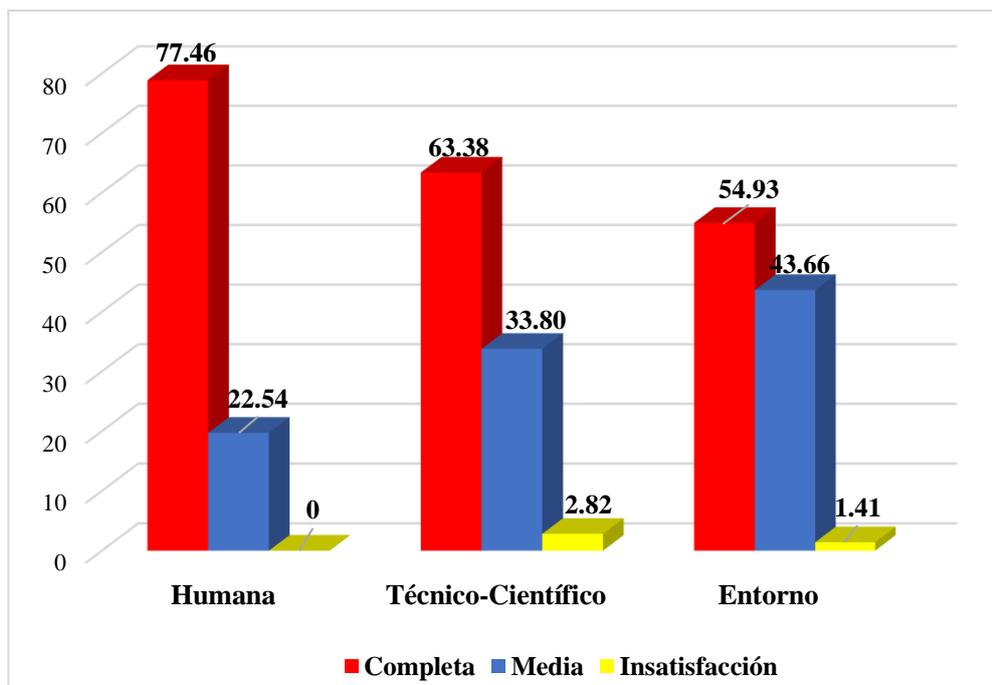
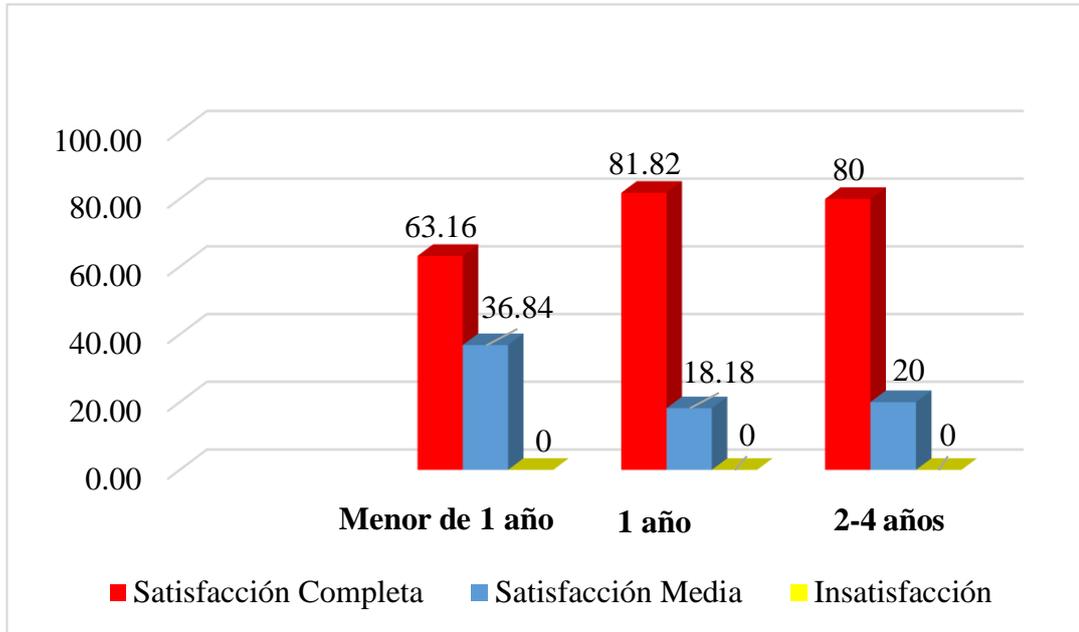


Figura 2 : Nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años según dimensiones del Centro de Salud La Peca, Amazonas 2020.

En la figura 2 se observa que del 100% de las madres de familia de los niños menores de 5 años, en la dimensión humana el 77.46% (55) presentan una satisfacción completa, el 22.54% (16) tienen una satisfacción media.

En la dimensión Técnico-Científico el 63.38% (45) se encuentran satisfechas completamente, el 33.80% (24) tienen una satisfacción media, y el 2.82% (2) se encuentra insatisfechas.

En la dimensión Entorno el 54.93% (39) tienen una satisfacción completa, el 43.66% (31) una satisfacción media, y el 1.41% (1) se encuentra insatisfecha.



$\chi^2 = 2.43$; $Gl=2$; $p=0.29$

Figura 3: Nivel de satisfacción de las madres según grupo etario de los niños menores de cinco años, Centro de Salud La Peca, Amazonas, 2020.

En la figura 3 se observa el nivel de satisfacción de las madres según grupo etario de los niños menores de cinco años, que el 100% (71) de las madres de familia de los niños menores de 1 año, el 63.16%(12) se encuentran satisfechas completamente, el 36.84% (7) tienen una satisfacción media; las madres de familia de los niños de 1 año el 81.82%(18) se encuentran satisfechas, el 18.18%(4) tienen una satisfacción media; las madres de los niños de 2 a 4 años, el 80%(24) se encuentran satisfechas el 20%(6) tienen una satisfacción media.

En la prueba estadística de Ji-cuadrado se obtuvo que $\chi^2 = 2.43$; con $Gl=2$; $p=0.29$, significa que no existe relación entre el nivel de satisfacción de las madres y grupo etario.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación se encontró que el 76.06% (54) de las madres de niños menores de cinco años se encuentran satisfechas completamente con la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, similares resultados encontró Castillo Pinedo & Coronado Maco (2018) donde el 74% de las madres refieren estar satisfechas, al igual que (Soto Patiño, 2021) donde el 51.1% presentó satisfacción de la atención de enfermería brindada a los niños menores de cinco años en el servicio de CRED, también (García Poma, 2021) encontró que el 80% estuvieron satisfechas de la atención recibida en el servicio de CRED, (Ríos Pérez, 2020) encontró que el 87.5% de las madres menores de un año presentaron un nivel de satisfacción alto referente a la atención recibida en el servicio de CRED; por tanto se puede extrapolar que la satisfacción que presentan las madres en los diferentes lugares encaminaría para seguir fortaleciendo los consultorios CRED no solamente con materiales sino además con actualización al profesional de enfermería.

Teniendo en cuenta que la satisfacción según (MINSA, 2012) lo define como “grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta ofrece”, es decir, que el usuario se encuentre complacido por la atención recibida, de acuerdo a las expectativas por las que acudió al servicio, por tanto se debe tener en cuenta que medir la satisfacción no solamente es un indicador de excelencia, sino un instrumento de la excelencia de cómo se encuentra la atención que se brinda en el servicio de salud, por tanto en el estudio se podría decir que las madres de niños menores de cinco años se encuentran satisfechos a cerca de la atención recibida por el profesional de enfermería. (Massip Pérez, Ortiz Reyes, Llantá Abreu, Peña Fortes, & Infante Ochoa, 2008)

Sin embargo, difiere con los resultados de Albornoz Rojas & Arica Olaya (2018) quienes encontraron que el 51,3% de las madres presentaron un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses; al igual que la investigación de (Quispe Ccallo & Ramos Arizala, 2017) donde el 86.7% presentó satisfacción media, asimismo el estudio de (Reque Orreaga, 2020) encontró que el 97.2% de las madres se encuentran insatisfechas respecto a la calidad de atención de enfermería en el

consultorio CRED, concluyendo que el nivel de satisfacción media resalta en un mayor porcentaje en su estudio a comparación de los resultados de esta investigación, las cuales fueron positivas con un porcentaje ventajoso de satisfacción completa, al contrario del estudio del Puesto de salud Villa Los Ángeles, que indica que todavía hay por mejorar la calidad de atención que se le brinda al usuario de este.

Así mismo en el estudio se puede observar que según dimensiones los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: en la dimensión humana el 78.87%(56) se encuentran satisfechas, el 19.72% (14) tienen una satisfacción media, en la dimensión Técnico-Científico el 63.38%(45) se encuentran satisfechas, el 33.80% (24) tienen una satisfacción media, y el 2.82% (2) se encuentra insatisfechas y la dimensión Entorno el 54.93%(39) se encuentran satisfechas, el 43.66% (31) tienen una satisfacción media, y el 1.41% (1) se encuentra insatisfecha.

En la investigación de (Ccahua Nina , 2019), encontró un nivel de satisfacción bajo, con un 69,4% en la dimensión técnica – científico, en la dimensión humana el 50% y en la dimensión entorno el 96,8%. En su estudio también concluyó que el 82,3% de las madres de los niños menores de 5 años presentaron un bajo nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en el servicio de CRED.

Se encontró un nivel de satisfacción bajo en las tres dimensiones, a comparar con este estudio los resultados obtenidos fueron positivos, pues se encontró un mínimo porcentaje de satisfacción baja en las tres dimensiones, indica que a pesar de que los resultados del estudio fueron favorables, se debe seguir buscando las maneras de mejorar la parte humanitaria, la relación con el paciente, la parte técnica y el ambiente, este debe ser un lugar de gran pulcritud y ofrecer un diseño práctico y eficiente, debe ser acogedor y alegre que influya de manera positiva en el ánimo de los niños, al mismo tiempo este debe ser siempre un lugar seguro.

(Quispe Cotrado M. S., 2018) Determinó que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda enfermería dentro del consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de salud I -2 Amantani, Puno – 2018, los resultados obtenidos en la dimensión Humana fue que el 61.1% de madres tienen una satisfacción completa; en la dimensión Técnico científico un 59.2% satisfacción

media; y en la dimensión Entorno un 51.8% con satisfacción media. Teniendo la conclusión que el nivel de satisfacción según las dimensiones Técnico Científico y Entorno presentan en la mayoría Satisfacción Media, y solo en la dimensión humana las madres presentaron satisfacción completa, en la investigación realizada de Albornoz y Arica (2018) al comparar los resultados, la diferencia obtenida de ambos fue que en nuestra investigación hay un gran porcentaje de las madres de familia que presentaron una satisfacción completa con la atención de enfermería que reciben, al contrario del estudio que resalta una satisfacción media con porcentajes más altos con respecto a las dimensiones.

Así mismo, en su estudio de Castillo y Coronado se encontró similitud con los resultados de la investigación realizada, ya que ambos han obtenido como resultados de manera general una satisfacción completa de las madres de familia respecto a la atención que brinda el personal de enfermería a los niños en el servicio de CRED.

Al comparar los resultados de los estudios según dimensiones se ha encontrado una similitud con la investigación realizada en el estudio de Quispe Cotrado, en el cual la mayoría presentan una satisfacción completa según dimensiones, aun así no se debe dejar de seguir con la mejora continua en la atención al usuario, buscar estrategias para mejorar la relación enfermero- paciente, ya que los resultados de satisfacción media reflejan que aun los usuarios perciben todavía un trato que no es cálido, un poco de indiferencia, y la falta de respeto a los derechos de cada paciente.

Según grupo etario en las madres de los niños menores de 1 año se encontró una satisfacción completa de 63.16%; de las madres de los niños de 1 año, el 81.82% se encuentran satisfechas; las madres de los niños de 2 a 4 años presentaron una satisfacción completa en un 80%. Estos resultados muestran que más del 50% de las madres de familia se encontraron satisfechas completamente con la atención que les brinda el personal de enfermería a sus niños en el centro de salud, pero aún hay un porcentaje de madres de familia que aún se encuentran medianamente satisfechas, y es una brecha que se debe mejorar cada día, tratando de plantear ideas y técnicas para lograrlo.

El cuidado y la atención que se le brinda a cada paciente comprende un proceso donde enfermería utiliza una serie de recursos humanos y del entorno, con la intención de

preservar y favorecer a la persona que está viviendo experiencias en relación con la alteración de su salud y que de manera constante percibe la interacción que los profesionales tienen con el paciente. La satisfacción del usuario viene a ser el resultado de la atención sanitaria que se va a brindar, obteniendo de estas expectativas cumplidas o no. La calidad de atención debe ser de máximo beneficio en la salud del paciente, logrando que los riesgos a los que pueda estar expuestos sean mínimos, por tanto, medir la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio importante de valoración general en los servicios de salud, por esta razón, los profesionales de enfermería deben satisfacer las expectativas de los pacientes que son atendidos, siendo responsables en brindar un cuidado diferenciado según las necesidades de cada uno los pacientes.

V. CONCLUSIONES

1. El 76% de las madres de los niños menores de 5 años, se encuentran satisfechas completamente sobre la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud La Peca.
2. En las tres dimensiones humana, técnico-científica y entorno se encontró predominantemente que las madres de niños menores de cinco años están satisfechas completamente sobre la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud La Peca.
3. Se encontró satisfacción completa en cada uno de los grupos de edad (<1 año, 1 año y de 2 a 4 años) de las madres de niños menores de cinco años.

VI. RECOMENDACIONES

Al Centro de Salud La Peca:

- Implementar el consultorio CRED donde son atendidos los niños, mejorar el ambiente para ellos, debe ser más colorido, llamativo, para que los niños y las madres entren en confianza y se pueda realizar una atención de calidad.
- Planificar adecuadamente como brindar el cuidado a los niños menores de 5 años, para evitar problemas en su crecimiento y desarrollo, a través del seguimiento vía telefónico y monitoreo minucioso a los niños que presentan alguna alteración, ya que de esta manera se estará satisfaciendo las necesidades de la madre.
- Enfatizar las necesidades del usuario, para garantizar la satisfacción completa y mejorar los porcentajes bajos obtenidos.

A la Dirección de la Escuela Profesional de Enfermería:

- Seguir en la línea de investigaciones donde se haga una búsqueda de las necesidades de los usuarios que se atienden en un centro de salud, evaluando como se puede mejorar la brecha de la insatisfacción o de la satisfacción media que hasta el momento se ha obtenido como resultados.
- Seguir con la formación académica, donde se tomen aspectos relacionados a la atención de calidad, cuidado humano, la relación terapéutica de enfermero-paciente, con el fin de lograr revertir esta situación de satisfacción media e insatisfacción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz R, D. F., & Arica, D. R. (2018). *“Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles.Rímac-2017”*. [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20%20Arica%20Olaya%2C%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Botón G, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*. [Previo a conferírsele el título y grado académico de Licenciada en Enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Caizabanda L, G. M. (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 2014”*. [Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema%2C%20Gladys%20Marisol.pdf>
- Castillo Pinedo, P. D., & Coronado Maco, M. A. (2018). *Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - centro de salud Toribia Castro-Lambayeque 2017*. [Tesis para optar el título de: Licenciado en enfermería]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1322/3/TL_CoronadoMacoMaria_CastilloPinedoPierina.pdf.pdf

- Ccahua N , L. K. (2019). “*Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio cred, puesto de salud Huarcocondo – Cusco, 2019*”. [Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Repositorio institucional de la Universidad Andina del Cuzco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Febres R, R., & Mercado R, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397 - 403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Garcia Poma , E. E. (2021). *Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019*. [Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_p_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Massip P, C., Ortiz R, R. M., Llantá A, M. d., Peña F , M., & Infante O, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662008000400013
- MINSA. (2012). “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*”. Perú. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Quispe Ccallo , M., & Ramos Arizala, W. C. (2017). *Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud Mariscal Castilla. Arequipa 2016*. [Para obtener el Título Profesional de enfermera]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe Cotrado, M. (2018). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño-puesto de salud I-2 Amantani, Puno 2018*. [Para optar el Título profesional de: Licenciada en Enfermería]. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reque Orreaga, L. L. (2020). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza*. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de los servicios de la salud]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos Perez , L. N. (2020). *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de cred de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana - 2020*. Repositorio de la Universidad Privada de la Selva Peruana. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS%20LENY%20NAHIR%20DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>

Salas O, D. (2020). La encuesta y el cuestionario. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>

Soto Patiño, M. (2021). *“Nivel de satisfacción de la atención del servicio de inmunizaciones y Cred en el contexto Covid-19 del CAP III HUAYCÁN”*. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55005/Soto_PMY%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Supo, J. (2014). Seminarios de Investigación Científica. Perú: Createspace Independent Publishing Platform. <https://www.amazon.com/-/es/Dr-Jos%C3%A9-Supo/dp/1477449043>

ANEXOS

ANEXO 1
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo declaro que acepto participar en el estudio de investigación titulado: "Nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería del Centro de Salud La Peca, Amazonas, 2020". Realizado por la estudiante Anjhely Mayvit Herrera Sánchez de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, cuyo objetivo general es: Determinar el nivel de satisfacción de las madres de los niños menores de 5 años del centro de salud La Peca, 2020; por lo que toda la información recolectada será solo de conocimiento de la tesista; garantizando no divulgar de forma maliciosa mi privacidad. De tal manera que estoy consciente de que el informe final del estudio de investigación será publicado, sin mencionar mi nombre.

***Obligatorio**

¿ Usted acepta participar en el estudio de investigación? *

SI

NO

Siguiente

Link de acceso a la Encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdg-MnWVFtRmq-b1snilg5yTxs81beQ9PFenup3rh5Vqq1Ppg/viewform?usp=sf_link

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD LA PECA, 2020

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

*Obligatorio

DIMENSIÓN HUMANA

1. Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

2. La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

3. La enfermera la trata con respeto durante la consulta. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

4. Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

5. La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

6. La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

7. La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

8. La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

9. La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO

10. La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

11. La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

12. La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

13. La enfermera examina a su niño(a) desde la cabeza hasta los pies. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

14. La enfermera le sonríe y le habla a su niño(a) cuando lo evalúa. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

15. La enfermera evalúa el desarrollo de su niño(a): el habla y el comportamiento físico. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

16. La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

17. La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

18. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

19. Ante un problema detectado en la salud de su niño(a), la enfermera e informa y lo deriva a un especialista. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

20. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

DIMENSIÓN ENTORNO

21. El consultorio de CRED es limpio y ordenado. *

- Siempre
- A veces
- Nunca

22. El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) "colores, adornos, luz y calor". *

- Siempre
- A veces
- Nunca

23. Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a). *

- Siempre
- A veces
- Nunca

24. Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para tu niño(a). *

Siempre

A veces

Nunca

25. El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros. *

Siempre

A veces

Nunca

ANEXO 2

Tabla 1: Nivel de satisfacción de las madres según grupo etario del centro de salud La Peca-2020.

Nivel de satisfacción	Grupo etario					
	Madres de niños menor de 1 año		Madres de niños de 1 año		Madres de niños de 2 - 4 años	
	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción completa	12	63.16	18	81.82	24	80
Satisfacción media	7	36.84	4	18.18	6	20
Insatisfacción	0	0	0	0	0	0
TOTAL	19	100	22	100	30	100

Fuente: Instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda enfermería.

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera.

N	Ítems del cuestionario																								
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	0
2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	0	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
5	1	2	2	2	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0
6	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	1	1	1	0	0	2	2	1	2	1	0	2	1

Estadístico de prueba:

Alfa de Cronbach: El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

Evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre

- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Resultados:

Se analizó la información, utilizando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 22, los resultados para este instrumento fueron:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.822	25

El estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, señala un valor de 0.822 para un total de 25 Ítems o elementos formulados, contrastando con la escala de valoración se tiene que el coeficiente es **bueno**, por lo cual se considera que el instrumento presentó consistencia interna y puede ser utilizado para los objetivos de la investigación.