



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS
NIÑOS/AS MENORES DE 6 MESES, SOBRE LA
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DEL
CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL
CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA- CHICLAYO-JUNIO-
AGOSTO 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERIA**

Bach. ARÉVALO FERNÁNDEZ GRACE ATHENA

ASESOR:

DRA. MARÍA DEL SOCORRO GALLO GALLO

**CHICLAYO– PERÚ
2017**

DEDICATORIA

A mis padres que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional

Grace Athena

AGRADECIMIENTO

A Dios por todo lo que me ha dado, hasta hoy, es mi fortaleza más valiosa para seguir luchando en la vida.

A la Lic. María del Socorro Gallo Gallo, por su orientación y motivación constante, su apoyo incondicional en todo momento de la investigación

La Autora

RESUMEN

Actualmente, a nivel nacional e internacional en los sistemas de salud, la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios y la calidad de atención de Enfermería está orientada principalmente a satisfacer las necesidades en forma integral en el ser humano.

Se estima que hay insatisfacción por falta de calidad de atención en aproximadamente 50% de personas usuarias de algún establecimiento de salud, por lo tanto, el Ministerio de Salud, en el proceso de modernización, empezó a desarrollar proyectos de Mejoramiento Continuo de la Calidad, teniendo en cuenta la planificación, organización, evaluación y mejora mediante tres ejes centrales: La equidad, la eficiencia y la calidad, desde entonces el enfoque de calidad se ha extendido a todos los servicios del sector a fin de buscar mejoras a favor de la población.

La presente investigación titulada Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de Enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya-Chiclayo-Junio-Agosto 2017 tuvo como objetivo general determinar el Nivel de Satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses y como objetivos específicos identificar la satisfacción de las madres sobre la Atención de Enfermería en la estrategia del Control de Crecimiento y Desarrollo en las dimensiones técnico- científico, humano y del entorno.

La investigación fue de tipo Cuantitativa, descriptivo transversal con una muestra no probabilística de 114 madres. Se utilizó un cuestionario para recolectar los datos, transferido al programa de Excel, encontrándose como resultados que el 95.6% de las encuestas tiene un nivel de satisfacción alto respecto a la dimensión humana, un 85.1% un nivel de satisfacción alto a la dimensión del entorno y 39.5% un nivel de satisfacción medio a la dimensión técnico- científico.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción, atención de enfermería

ABSTRACT

Currently, at national and international level in health systems, user satisfaction is considered as an indicator of quality and a key outcome for measuring care, in order to provide effective and safe services that respond to users' expectations and the quality of nursing care is oriented mainly to satisfy the needs in an integral way in the human being.

It is estimated that there is dissatisfaction due to lack of quality of care in approximately 50% of users of a health facility, therefore, the Ministry of Health, in the process of modernization, began to develop projects for continuous improvement of quality, taking into account planning, organization, evaluation and improvement through three central axes: equity, efficiency and quality, since then the quality approach has been extended to all services in the sector in order to seek improvements in favor of the population.

The present research titled level of satisfaction of the mothers of the children under 6 months, on the Nursing care in the office of control of growth and development of the Jose Olaya- Chiclayo- June- August 2017 Health Center had as general objective to determine the level of satisfaction of the mothers of the children under 6 months and as specific objectives to identify the satisfaction of the mothers on Nursing Care in the strategy of control of Growth and Development in the technical-scientific, human and environmental dimensions.

The research was a quantitative, descriptive cross-sectional study with a non-probabilistic sample of 114 mothers. A questionnaire was used to collect the data, transferred to the excel program, finding that 95.6% of respondents had a mean satisfaction level with respect to human dimension 85.1% had a high level of satisfaction with the dimension of the environment and 39.5% a level of average satisfaction to the technical-scientific dimension.

Key words: Level of Satisfaction, Nursing Care

INDICE:

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE:	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del Problema	12
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación del Estudio	17
1.5 Limitaciones de la Investigación	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes del estudio	20
2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1.1 Definición de Nivel de Satisfacción	24
2.2.1.4 Definición de Atención de Enfermería	26
2.3 Definición de términos	29
2.5.3 Operacionalización de las variables	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y nivel de investigación	37
3.3 Población y muestra	37
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	38
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	38
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	39
CAPITULO IV: RESULTADOS	41
CAPITULO V: DISCUSIÓN	72
CONCLUSIONES	75

RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	84
ANEXOS 02: ENCUESTA	87

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención es uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud, orientado a otorgar seguridad a los usuarios satisfaciendo sus expectativas y minimizando los riesgos en la prestación de servicios. (1) Así mismo, la calidad de atención de enfermería se considera una prioridad en la asistencia sanitaria, actividad cada vez más compleja, puesto que la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad.(2)

El Ministerio de Salud (MINSA) dentro de su estrategia ha propuesto el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) dentro de la etapa de vida niño, el Componente de Crecimiento y Desarrollo del Niño (CRED), tiene como objetivo principal, promover un óptimo crecimiento y desarrollo del niño con la activa participación de la familia, considerando necesario satisfacer sus expectativas de atención y entablar una buena relación con los padres, ya que esto permitirá brindar una atención de calidad al captar a todo niño que acude al establecimiento de salud y propiciar que regrese para su control . (3)

López B en el 2014, encontró respecto a la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo que: del 100% (81), el 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. (4)

Recientes investigaciones demuestran la importancia del desarrollo en la primera infancia con respecto a la formación de la inteligencia, la personalidad el comportamiento social. En ese sentido, si los niños y niñas de corta edad no reciben en esos años formativos la atención y el cuidado que necesitan, las consecuencias son acumulativas y prolongadas. Por lo tanto brindar al niño oportunidades para que tenga un crecimiento y desarrollo adecuado es una de las prioridades de la familia, los gobiernos, organizaciones y comunidad en general.

El desarrollo integral de la infancia es fundamental para el desarrollo humano y la construcción de capital social, elementos considerados principales y necesarios para romper el ciclo de pobreza y reducir las brechas de inequidad. (5)

En nuestro país hoy en día la población infantil sufre diversas enfermedades producto de la poca importancia y educación que brinda en muchas ocasiones el equipo de salud y el gobierno, conllevando en algunos casos a alteraciones a largo plazo en el niño. Según ENDES 2012, se sabe que el 13,5% de niños menores de 5 años presenta desnutrición crónica a nivel nacional y 41,6% de los menores de 3 años presenta anemia nutricional.(6)

Por lo tanto, es de singular importancia realizar el control de crecimiento y desarrollo de los niños con la finalidad de mejorar su desarrollo integral a través de la detección precoz de riesgos, alteraciones o trastornos de estos procesos, para su atención oportuna así como promover prácticas adecuadas de cuidado y crianza a nivel familiar y comunitario.

Teniendo en cuenta la problemática establecida; el trabajo de investigación que se plantea, se inspira en el nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya

El objetivo principal de la investigación, fue determinar Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, Sobre la Atención de Enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Chiclayo

El estudio se justifica debido a que la situación de salud está siendo evaluada por estándares de la calidad y la atención de enfermería se encuentra inmersa en dicha evaluación.

En el presente documento, el capítulo I, expone el problema de investigación, el objetivo general y específicos de aplicación en este trabajo

En el capítulo II se detalla el marco teórico, donde se describe los antecedentes de la investigación en el contexto internacional, nacional y regional relacionado con la investigación

El capítulo III, expone la metodología de investigación de característica cuantitativa, no experimental la cual permitió recoger los datos, analizar y vincular datos cuantitativos; con un método descriptivo de corte transversal, porque se centra en observar las variables tal como se encuentran, sin manipular ninguna variable en particular y porque se desarrolló en un corte determinado, Así mismo se trabajó con una muestra de 114 madres de menores de 6 meses que acuden al Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo; la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento el cuestionario.

El capítulo IV, se expone los resultados de la encuesta en la cual se trabajó con una muestra de 114 madres de familia menores de 6 meses que acuden al consultorio del control de crecimiento y desarrollo

El capítulo V, se detalla la discusión de los resultados de las encuestas

CAPÍTULO I

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En las últimas décadas del siglo XX las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población y por lo tanto en las políticas de prestación de servicios de salud, en tales condiciones se promueve una atención de alta calidad centrada en la satisfacción de los usuarios que es considerada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros.(7)

La calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud. (8) Se considera como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud, de ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios. (9)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera que la calidad como la combinación de los siguientes aspectos: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción de los pacientes y el impacto final en la salud de la población.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido como uno de los objetivos intrínsecos para la evaluación de los logros de los sistemas de salud “la satisfacción de las expectativas de los usuarios” esto basándose en que la mejora de la calidad de atención en salud debe verse siempre reflejada en los resultados sanitarios.

Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian, considerado padre de la calidad de la atención en salud, siga siendo pese a su generalidad la de mayor aceptación cuando propone tres dimensiones; los aspectos técnicos

de la atención, las relaciones interpersonales o humanas, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Para el Ministerio de Salud la comprensión y el manejo de tales dimensiones fueron adoptadas y se expresan en: la dimensión técnico científica, la dimensión humana y el entorno. (10)

La calidad de atención en salud es responsabilidad de las autoridades y del equipo de salud que labora en este, en tal sentido el rol de la enfermera cobra importancia por ser miembro del equipo de salud que brinda atención directa y está en contacto el mayor tiempo con el paciente; de ahí que una atención interpersonal de buena calidad es necesario para lograr la satisfacción de las necesidades psicológicas y espirituales de los pacientes, debido a la frecuencia de interacción, lo cual da la calidad de atención como un todo incluyendo los méritos técnicos(11)

El Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de la Salud, entre las normas de atención de salud infantil, considera al control de crecimiento y desarrollo como una actividad preventivo promocional de mayor importancia que debe cumplir el personal el personal de salud en cada uno de los niveles de atención de la estructura sanitaria, especialmente en el niño menor de cinco años por su condición de vulnerabilidad.

El rol de la enfermera con el cuidado del niño dentro del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo está orientado a realizar un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica para promover la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo, por tal razón es importante captar todo niño que acude al establecimiento ya sea como usuario o como acompañante, por ello es indispensable, desarrollar una buena relación con los padres y/o acompañantes del niño, a través de mensajes claros y sencillos, respetando sus costumbres, y brindando un trato amable y cálido aplicando todos los conocimientos para una atención integral y de calidad.

Existen estudios que demuestran la satisfacción o insatisfacción de los usuarios sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el

Consultorio del Control de Crecimiento y desarrollo, tal es el caso de Mendizabal, en el 2014, el 75% (33) de los encuestados manifiestan satisfacción media, el 14% (6) satisfacción bajo y solo el 11% (5) satisfacción alto.

Otro estudio realizado en el Centro de Salud Señor de los Milagros (Lima); el 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha.(12)

Por lo general, cuando una madre de familia acude a un Centro de Salud, es porque desea que se efectúen los controles del niño(a), a lo que se denomina prevención, por lo cual demanda una mejora en su salud, esta delicada situación hace que las madres sea realmente vulnerable emocionalmente y asimismo los profesionales de enfermería que trabajan en los Centros de Salud deben tener alguna relación directa con las madres de familia, se olvidan de ello, pueden verse afectados desde el momento en que sacan la cita y el personal de enfermería que lo atiende no se dirige hacia él en forma cordial o no lo orienta adecuadamente. (13).

En ocasiones el paciente debe esperar demasiado porque el profesional de enfermería, está ocupada atendiendo llamadas personales o porque abandona su puesto momentáneamente por un asunto personal a pesar que el área está atestada de pacientes o porque decide atender a un recién llegado por ser su familiar o amigo; estas situaciones extremas se pueden presentar si el personal no ha internalizado lo que significa “una atención de calidad y satisfacción al paciente” aunque solo han sido mencionados algunas de las situaciones y algunos de los que trabajan en los centros de salud en realidad, todo el personal de enfermería y técnicos deberá estar involucrado para ofrecer un servicio de calidad hay que tomar en cuenta que el paciente busca que lo atiendan adecuadamente. (14)

El Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano del Centro de Salud de José Olaya de la ciudad de Chiclayo, tiene una infraestructura inadecuada como la capacidad limitada de espacio donde se encuentra tres

consultorios en un solo ambiente en la cual, el profesional de enfermería aborda su atención a la primera infancia, no se abastece por la demanda de 45 pacientes en total en el turno de la mañana quiere decir que atiende menos de 15 minutos por cada niño (a), siendo de 45 minutos por cada control; por otro lado en el turno de la tarde atiende solo a 25 pacientes en total es decir que la enfermera cumple con la norma que exige un tiempo mínimo de 45 minutos por cada control

En el 2016 durante las prácticas de pre grado, se pudo apreciar que en el Programa de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño, se atendieron 2881 niños/a menores de 6 meses de edad al año dado que su población programada es de 2,788 (15), donde se pudo percibir la incomodidad de algunos usuarios manifestando lo siguiente “me hace venir temprano y no me atiende a la hora”, “ la enfermera mucho se demora para atender”, “atiende primero a personas que los conoce y luego me atiende a mí”, “la enfermera se pasa comiendo en hora de su trabajo es por eso que demora en la atención”, “cuando nos atiende está contestando el teléfono”, “cuando le hablo no me hace caso”, “la enfermera me atiende apurada” “siempre está conversando con sus compañeras de trabajo”, se sale del consultorio según ella” tiene cosas que hacer”, o cuando me habla “no entiendo lo que me dice”, no explica cuando lo revisa a mi niño, “al veces no le examina”

Razones por la cual se plantearon las siguiente interrogantes ¿cuáles son los factores para que las madres no se sienta satisfechas por la atención?, ¿cuál es el nivel de satisfacción de las madres que acude al servicio de CRED?, ¿el trato que brinda la enfermera no le permite sentirse satisfecha de la atención?, ¿será la eficiencia y eficacia de la enfermera que permite que la atención de usuario no sea buena?, ¿la enfermera cuenta con nivel de conocimiento propicio para brindar una atención adecuada?, ¿será la demanda de los pacientes que no permite una atención adecuada?

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, Sobre la Atención de Enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Chiclayo- Junio – Agosto 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Chiclayo- Junio- Agosto 2017

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de Enfermería según la dimensión técnico-científica, en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo.
- Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, Sobre la Atención de enfermería según la dimensión humana, en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo.
- Identificar el Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, Sobre la Atención de Enfermería según la dimensión del entorno, en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo.

1.4 Justificación del Estudio

La satisfacción del usuario refleja calidad, siendo un elemento de vital importancia que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda la Atención de enfermería dado en los últimos años el incremento de la demanda de las madres con sus niños, por una atención de calidad en los servicios de salud ha permitido disminuir la tasa de mortalidad infantil; así como la insatisfacción de los usuarios del sistema de salud y mejorar el desempeño de los profesionales de la salud en los procesos de atención que se dan en las diferentes instituciones que conforman el Sector Salud la población con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no las expectativas del paciente es importante ofrecer al paciente una atención que sea afectiva y se preocupe no solo por sus problemas de salud, si no por sus problemas personales y sociales, la evaluación del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y en la percepción de satisfacción del usuario, dando que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial este proyecto de investigación es importante porque permite evaluar la satisfacción de las madres menores de 6 meses sobre la atención de enfermería quienes fortalecen las necesidades de los padres de familia, con el propósito de mejorar las condiciones de vida en las posteriores etapas de su desarrollo ya que los padres de familia son la base fundamental para mejorar las condiciones de vida del niño.

Por otra parte la presente investigación servirá también como antecedentes para futuras investigación en temas relacionados.

1.5 Limitaciones de la Investigación

En la presente investigación las limitaciones fueron la escasez de actualización de los registros de los profesionales de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo así como, los datos incompletos en la historia clínica de los menores de 6 meses donde no se evidencia la atención completa del profesional de enfermería

CAPÍTULO II

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio

- **Flores Peña Yolanda, Ortiz Félix Rosario E., Cárdenas Villarreal Velia M.** En México 2012 realizaron un estudio sobre “Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano, Estudio cualitativo. Se realizó observación sistemática directa a 87 consultas de CNS proporcionadas por EMI y entrevista semi-estructurada a 25 mujeres que acudieron con su hijo a la consulta. El objetivo del estudio fue analizar el cuidado de enfermería del niño sano (CNS) y distinguir si se trata de cuidado centrado en procedimientos o centrado en el usuario. Los conceptos del proceso de trabajo de enfermería y micro política del trabajo en salud fundamentaron el presente estudio cualitativo. Se realizó observación sistemática directa a 87 consultas de CNS en una Unidad de Medicina Familiar y entrevista semi-estructurada a 25 madres que acudieron con su hijo a la consulta de CNS. La saturación de datos y comprensión del significado fueron los criterios para el número de observaciones y entrevistas. Se aplicó análisis temático. Se encontró que la actividad se centra en procedimientos, lo que no puede ser considerado CNS. Las madres valoran la atención integral y solicitan información del crecimiento y desarrollo de su hijo. Se recomienda abordar tópicos educativos y establecer relación de confianza que permita brindar cuidado centrado en el usuario (16).
- **Senaida M,** (Perú 2015), realizo un estudio sobre “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la Calidad de la Atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño”, tuvo como objetivo: Determinar la satisfacción de la madre sobre la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el Servicio CRED, estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 44 madres. La

técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert modificado, las conclusiones más importante de este estudio fue que La mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera en el servicio de CRED de media a bajo referida a que cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre, le explicaron los procedimientos, al final de la consulta le entregó las indicaciones escritas, el tiempo de consulta es adecuado, la decoración es adecuado, y al terminar la consulta la Enfermera se despide; seguido de un mínimo porcentaje significativo que tienen satisfacción alta ya que la enfermera está bien uniformada, responde a sus preguntas o dudas, muestra interés por inasistencia a la consulta de CRED y protege al niño de caídas durante la atención”(17).

- **Espíritu Ramos T, Bautista Melendrez M, Huamanchoque Chuctaya H,** Perú año 2015 realizaron un estudio sobre “Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era cuyo objetivo fue Determinar la asociación entre la calidad del cuidado de Enfermería y el desarrollo psicomotor de los niños menores de cinco años del Centro de Salud Virgen del Carmen – La Era. Diseño no experimental, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacionar y de corte transversal. El tipo de muestreo fue probabilístico, la muestra estuvo conformada por 281 niños con sus respectivas madres. Se utilizó tres instrumentos: Escala de Calidad del Cuidado de Enfermería adaptada, Guía de Evaluación de 0 a 30 meses- Test Peruano; Guía de Evaluación de 3 y 4 años-Pauta Breve. Conclusiones: Se concluye que existe asociación significativa entre calidad del cuidado de Enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor ($p = ,000$). (18)
- **López Tirado Bertha M.,** (Perú 2014), realizó un estudio sobre “ Nivel De Satisfacción De Las Madres De Niños/As Menores De 2 Años Sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento Y Desarrollo del Hospital Santa Rosa, tuvo como objetivo

Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, las conclusiones más importante de este estudio fue El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a baja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradables, limpios y ordenados, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros (19).

- **Cabrejos Solano G** (Lambayeque 2014), realizó un estudio sobre “Calidad de Atención percibida por los usuarios en la Consulta de Cirugía en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Lambayeque Abril - Diciembre 2014 tuvo como objetivo Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de cirugía del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque Abril a Diciembre 2014. Materia y Método: Es un estudio de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, diseño de una sola casilla; La muestra estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron al consultorio de cirugía de emergencia del hospital regional Lambayeque durante el periodo Abril a Diciembre y que cumplieron con los criterios seleccionados Resultados - El nivel de calidad de atención que se brinda en el consultorio de cirugía de emergencia fue buena en 18.5%, regular en 79.3%, mala en 2.2% según la opinión de los usuarios. Existe una clara relación directamente

proporcional entre ambas variables. Es decir que a un nivel bajo de calidad técnica, está relacionado con un nivel bajo de satisfacción y viceversa. - Existe relación entre calidad técnica y satisfacción que nos permite decir que a mejor calidad mayor satisfacción del usuario. Conclusiones: El nivel de calidad general percibida por los usuarios del consultorio de cirugía de emergencia del Hospital Regional Lambayeque es considerado como regular. El grado de satisfacción del usuario el 95.7% estuvo satisfecho y el 4.3% estuvo insatisfecho (20).

- **Mejía Acuña, Danna, Rivera Segura, Olenka S.** Chiclayo 2016 realizo un estudio sobre “Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente Las Mercedes” tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo frente al cuidado del personal de enfermería estudio corresponde a una investigación cuantitativa, El diseño corresponde a una investigación de tipo descriptiva transversal simple, la muestra un promedio de 132 personas. se encontró que un 46% de los pacientes del servicio del emergencia de Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo atendidos en los meses de enero – marzo, manifiesta que su satisfacción con respecto al cuidado brindado por el 13 profesional de enfermería está en proceso, el 29% considera que está por mejorar y el 25% que es aceptable; mientras tanto el 46% de los pacientes encuestados en relación a los elementos tangibles opina que esta por mejorar, es decir no se encuentran satisfechos, mientras que el 44% dice que está en proceso, se encuentran regularmente satisfechos, Por otro lado tenemos que el 47% de los pacientes encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo en relación a la fiabilidad del cuidado enfermero, su nivel de satisfacción está en proceso, están regularmente satisfechos. El 32% manifiesta que su nivel de

satisfacción está por mejorar, solo el 21% se encuentran satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería.(21)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Nivel de satisfacción y Atención de Enfermería

2.2.1.1 Definición de Nivel de Satisfacción

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento, depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

MINSA 2000 define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros.

Para Wihanker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad.

Por otro lado, Thorndike considera a la satisfacción como aquel estado de un organismo, sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario, hace lo necesario para mantenerlo renovado.

El Ministerio de Salud de nuestro país define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros.

Así mismo, Mankeliunas Mateo V., define la satisfacción como el estado de un organismo en que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos.

La Ley General de Salud está indicando una serie de condiciones y consideraciones básicas para la realización de la atención médica o el cuidado enfermero. Éstas, como se puede inferir para esta investigación, en conjunto reflejan el nivel base de satisfacción que puede obtenerse como fruto de una buena relación interpersonal enfermero – paciente.

Según Cantú H. considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio y los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

2.2.1.2 Grados de Satisfacción

- **Satisfacción alta:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad más de 60 puntos.
- **Satisfacción media:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente de 45 a 50 puntos
- **Satisfacción baja o insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas menos de 44 puntos.

Los grados de satisfacción se hallaran asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo a la escala de Likert. (22)

2.2.1.3 Atención de Enfermería

2.2.1.4 Definición de Atención de Enfermería

Es un conjunto de acciones intencionadas que el profesional de enfermería, apoyándose en modelos y teorías, realiza en un orden específico, con el fin de asegurar que la persona que necesita de cuidados de salud reciba los mejores posibles por parte de enfermería.(23)

Teoría de Jean Watson quien nos habla de los factores de cuidado y presenta un gran reto para el profesional de enfermería pues guía hacia un compromiso profesional orientado por normas éticas basándose en conceptos como el desarrollo de la relación transpersonal. (24)

Política Nacional de Calidad en el paradigma de la Calidad en la Atención en Salud este enfoque señala que, la atención al paciente plasmado en un determinado servicio, constituye la experiencia objetiva y tangible puesto que pone en contacto directo al enfermero y paciente en la realización de los diversos procesos de atención y cuidado, los que reflejarán el desempeño eficaz, ético y humano que brinde el personal de enfermería y todos los demás procesos y recursos puesto para la atención en salud.(25)

Según Avedis Donabedian para medir la satisfacción del paciente con la Atención de enfermería es un indicador de calidad se da en 3 dimensiones son:

1.- Dimensión Técnico-Científica

Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- ✓ **Efectividad:** referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.
- ✓ **Eficiencia:** prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

- ✓ **Eficacia:** referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- ✓ **Continuidad:** se refiere a las Intervenciones para mejorar la salud del usuario
- ✓ **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.
- ✓ **Integridad:** 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 Humana:

Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- ✓ **Respeto:** a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- ✓ **Información:** completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, 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 o Trato cordial:** cálido y empático en la atención.

3.- Dimensión Entorno:

Está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles, implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

- ✓ **Ambientación:** Colocación y distribución de todos los elementos necesarios para lograr el ambiente deseado.
- ✓ **Limpieza:** Es la eliminación física de materias orgánicas y de la contaminación de los objetos.
- ✓ **Orden:** se entiende exactamente donde está todo y no tienes que perder tiempo para buscarlo.
- ✓ **Privacidad:** se entiende a guardar la intimidad del paciente por el profesional de enfermería.
- ✓ **Comodidad:** se entiende todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable. (26)

TEORÍA DE ENFERMERÍA:

➤ **Teoría de la Relación Interpersonal**

Hildegard Peplau refiere sobre la relación interpersonal enfermera-paciente al cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería a la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y paciente o individuo se basa en 4 fases la primera es la orientación esta fase el paciente tiene “una necesidad insatisfecha” y por tanto precisa apoyo profesional, la enfermera le ayuda a reconocer y entender sus problemas, la otra fase es la Identificación acá el paciente se relaciona e identifica con quienes pueden ayudarle la enfermera le ayuda a desarrollar fuerzas positivas para llegar a satisfacer sus necesidades, y la fase de explotación aquí el paciente intenta aprovechar al máximo todo lo que se le brinda a través de su relación con la enfermera por lo tanto se refiere al cuidado como parte fundamental de la práctica de enfermería a la interacción y adaptación entre el profesional de enfermería y el ser humano o usuario cuando se ejerce la acción de cuidar, a la visión de totalidad o integralidad que implica el cuidado cuando este se da en el continuo salud-enfermedad y al cuidado que da enfermería como un proceso sistematizado y dirigido hacia la satisfacción . (27)

2.3 Definición de términos

- Nivel de Satisfacción:

Grado de conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le brinda el personal de enfermería. (28)

- Satisfacción:

Es la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental.(29)

- Atención de Enfermería:

Es la aplicación del método científico en la práctica asistencial que permite a los profesionales prestar los cuidados que demandan el paciente, la familia y la comunidad de una forma estructurada, homogénea, lógica y sistemática.(30)

- Calidad de la Atención:

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (31)

- Calidad de Atención de Enfermería:

Es la atención que brinda al usuario el profesional de enfermería aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener, mejorar o contribuir al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos. (32)

- Control:

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

- Crecimiento:

Proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia). Es un proceso que está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, 17 emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc.

- Desarrollo:

Es definido como cambios en las estructuras físicas y neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas. (33)

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

El Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de Enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya-Chiclayo- Junio- Agosto 2017 es significativamente bajo

2.4.2 Hipótesis Específicas

- El nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de enfermería según la dimensión

técnico-científica, en el consultorio del control de crecimiento y desarrollo es significativamente bajo

- El nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de enfermería según la dimensión humana, en el consultorio del control de crecimiento y desarrollo significativamente bajo
- El nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de enfermería según la dimensión del entorno, en el consultorio del control de crecimiento y desarrollo significativamente bajo

2.5 Variables:

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: Nivel de Satisfacción

- Definición conceptual de la variable:

Grado de conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales que le brinda el personal de enfermería.

- Definición operacional de la variable:

Grado de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses en el momento en que recibe la atención o cuidado de la enfermera durante su cita al Consultorio Del Control de Crecimiento y Desarrollo.

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Atención de enfermería

- Definición conceptual

Es la aplicación del método científico en la práctica asistencial que permite a los profesionales prestar los cuidados que demandan el paciente.

- **Definición operacional**

Acciones de cuidado de la salud que realiza la enfermera teniendo en cuenta las dimensiones de la calidad para lograr la satisfacción de las madres de familia de los niños/as menores de 6 meses

2.5.3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Nivel de Satisfacción</p>	<p>Grado de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses en el momento en que recibe la atención o cuidado de la enfermera durante su cita al Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo.</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alto: más de 56 puntos - Medio: de 50 a 56 puntos - Bajo: menos de 50 puntos 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre: 4 puntos - A veces: 3 puntos - Casi Nunca: 2 punto - Pocas Veces: 1 punto 	<p>Cuestionario</p>

		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad - Comodidad 	<p>enfermera lo hace con respeto y cortesía?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿La enfermera respeta sus costumbres relacionado a su lactancia materna? - ¿La enfermera le sonríe y habla con cariño a su niño o niña? - ¿Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia? - ¿Cree usted que es importante confiar en la enfermera? - ¿Al evaluar al niño la enfermera demuestra privacidad en su atención? - ¿Cuándo acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre? <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cree que el consultorio de Control de crecimiento y desarrollo tiene una buena iluminación? ➤ ¿Cuándo llega al consultorio de Control de crecimiento y desarrollo está ordenado y limpio? ➤ ¿Considera que el consultorio tiene una ventilación adecuada? ➤ ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con materiales (camillas, mesas, sillas, etc.) en buen estado que pueda facilitar la atención de su niño? 	
--	--	---------	--	---	--

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

Cuantitativa, no experimental, transversales

La investigación es cuantitativa ya que permite medir y analizar estadísticamente la variable de estudio.

Es no experimental porque se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, pues se limitó a determinar el nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya, para después procesar y analizar la información.

Es de corte transversal porque se realizó en un tiempo y espacio determinado

3.2 Descripción del ámbito de la Investigación

El estudio se desarrolló en el Centro de Salud de José Olaya, cuya categorización es del nivel I-4, el cual tiene una población de 55, 807; es un Centro donde se brinda la atención las 24 horas del día, cuenta con 7 enfermeras que brindan atención en consultorio de enfermería realizando prestaciones para el menor de 5 años.

3.3 Población y muestra

Población:

La población estuvo conformada por 2881 madres de niños menores de 6 meses atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud José Olaya

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Muestra:

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población

z^2 = Valor de z para intervalo de confianza o certeza

Para una certeza o confianza del 95%, $z = 1.96$

p = Proporción bajo estudio (referido a la unidad)

q = Proporción de la característica complementaria

E = 0,09

Remplazando:

n=	$(1.96)^2 (0.5)(0.5)2881$
	$(0.09)^2(2881-1)+(1.96)^2 (0.5)(0.5)$

n = 114

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica que se aplicó es la encuesta y el instrumento, el cuestionario modificado, el cual ya fue utilizado en otros trabajos de investigación "Nivel De Satisfacción De Las Madres De Niños Y Niñas Menores De 1 Año Sobre La Calidad De Atención Brindada Por La Enfermera En El Consultorio De Crecimiento Y Desarrollo De La Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016 con un nivel de confianza del 95% y valorado con escala de Lickert (34)

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

El criterio de validación se realizó a través del juicio de expertos que es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidos por otros como expertos calificados en este y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoración.

También se utilizó a través del cuestionario, elaborado teniendo en cuenta los aspectos básicos de las dimensiones de los elementos de las variables, siendo sometido a validez de contenido a través de juicios de expertos, entre ellos tenemos dos enfermeras de distintos Centro de Salud de la localidad de Chiclayo que trabajan en el Programa de Crecimiento y Desarrollo y una docente de la Universidad Alas Peruanas quienes validaron el instrumento requerido, el cual estuvo conformada por 21 preguntas.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario para determinar Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de Enfermería, aplicándose en el mismo lugar de trabajo, se aplicó preguntas sobre aspectos básicos, de las cuales se valoraran como:

- ✓ Puntaje alto: aquellas que tengan más de 60 puntos
- ✓ Puntaje medio: aquellas que tenga de 45 a 50 puntos
- ✓ Puntaje bajo: cuando tenga menos de 45 puntos.

Cada proposición tiene los siguientes puntajes:

- ✓ Siempre: 4 puntos
- ✓ A veces: 3 puntos
- ✓ Casi Nunca: 2 punto
- ✓ Pocas Veces: 1 punto

Para medir la satisfacción de las madres de familia que son materia de investigación, se utilizó la escala de Lickert.

CAPITULO IV

CAPITULO IV: RESULTADOS

Tabla N° 1

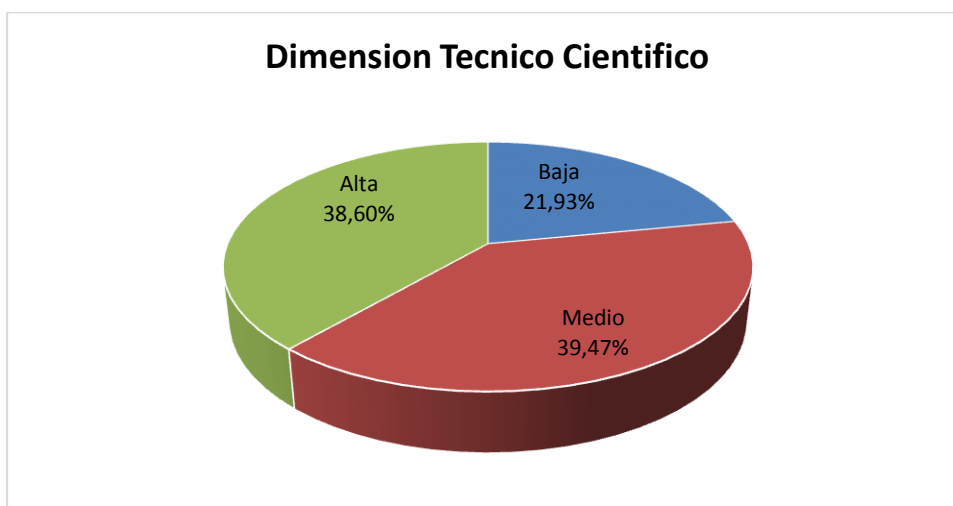
Nivel de Satisfacción en la Dimensión Técnico-Científico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	21,9
Medio	45	39,5
Alto	44	38,6
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N°1

Nivel de Satisfacción en la Dimensión Técnico-Científico



La Tabla y Gráfico N° 1, el 39.5% (45) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya encuestadas manifiesta un nivel de satisfacción medio, el 38.6% (44) alto y el 21.9% (21).

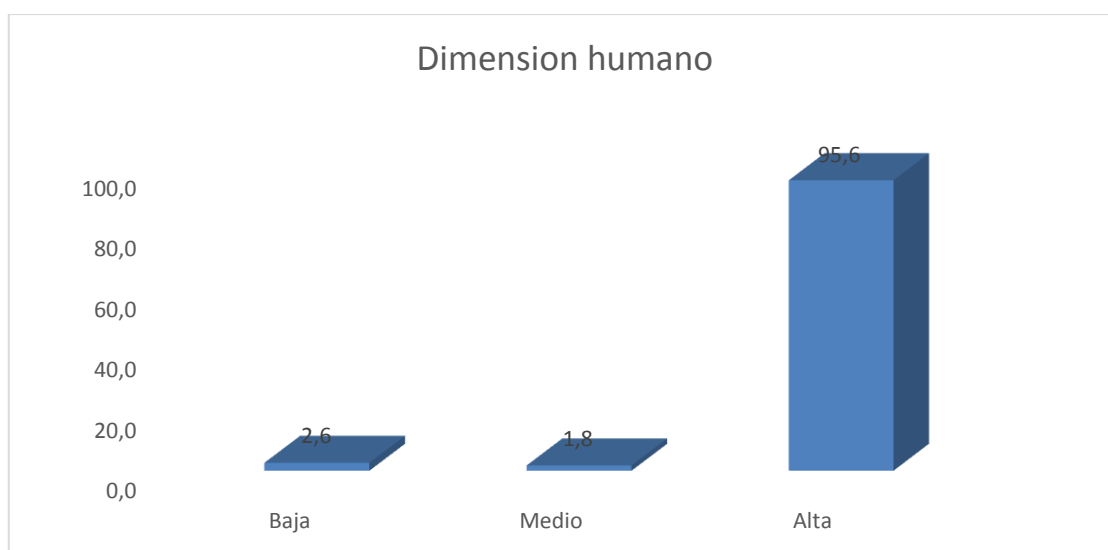
Tabla N° 2
Nivel de Satisfacción en la Dimensión Humana

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2.6
Medio	2	1.8
Alto	109	95,6
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 2

Nivel de Satisfacción en la Dimensión Humana



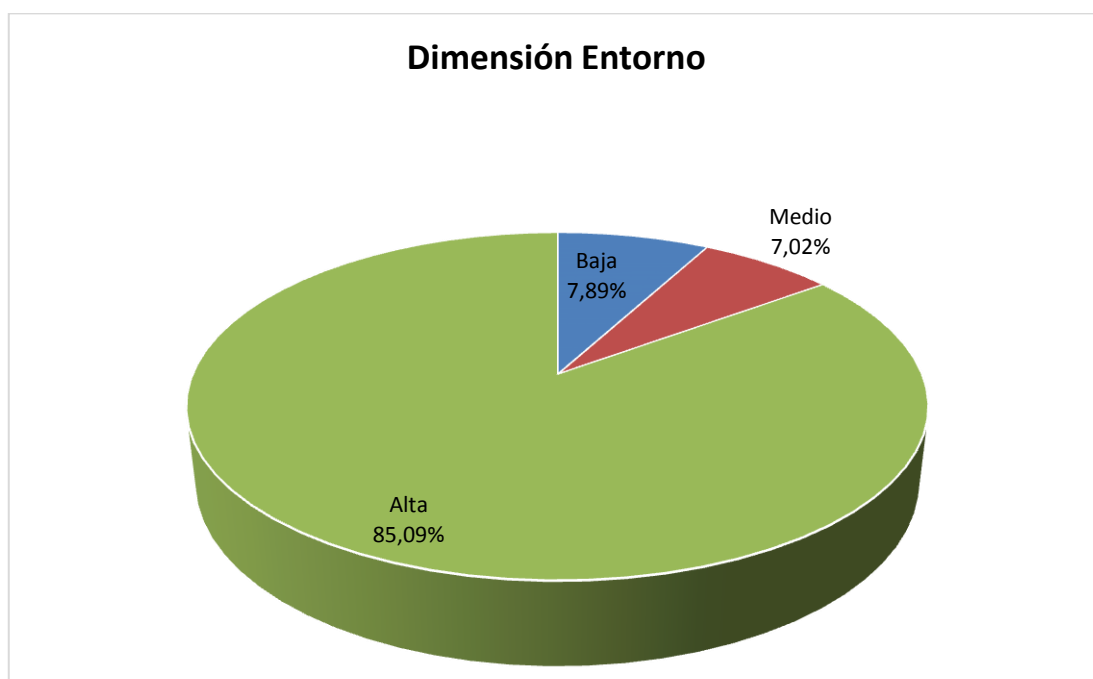
En la Tabla y Gráfico N°2, el 95.6% (109) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya encuestadas manifiesta un nivel de satisfacción alto, el 2.6% (3) un nivel de satisfacción bajo y el 1.8% (2) un nivel de satisfacción medio.

Tabla N° 3
Nivel de Satisfacción en la Dimensión Entorno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	7,9
Medio	8	7,0
Alto	97	85,1
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 3
Nivel de Satisfacción en la Dimensión Entorno



La Tabla y Gráfico N° 3, el 85.1% (97) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de Enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya encuestadas manifiesta un nivel de satisfacción alto, el 7.9% (9) un nivel de satisfacción bajo y el 7% (8) un nivel de satisfacción medio.

Tabla N° 4

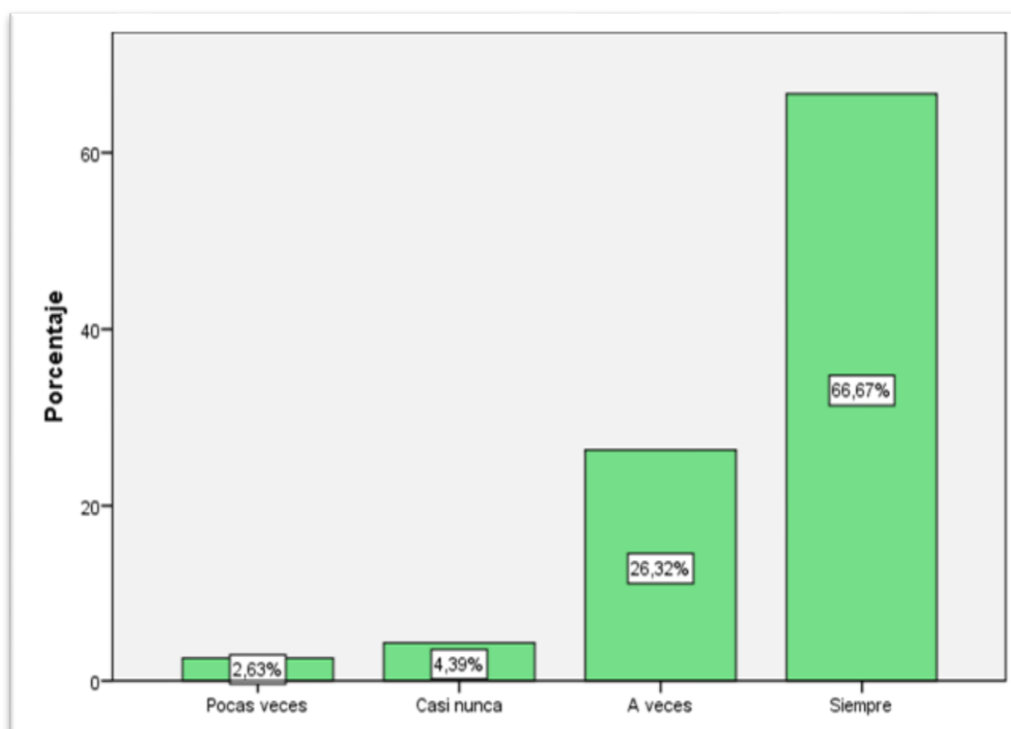
La enfermera le explica sobre el progreso de su niño(a) en el control de crecimiento y desarrollo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	2,63
Casi nunca	5	4,4
A veces	30	26,3
Siempre	76	66,7
Total	114	100%

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 4

La enfermera le explica sobre el progreso de su niño(a)



La Tabla y Gráfico N° 4, el 66.7% (76) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, refiere que la enfermera siempre le explica sobre el progreso de su niño(a) en el control de crecimiento y desarrollo, el 26.3% (30) a veces, el 4.4% (5) casi nunca le explica sobre el progreso de su niño(a), por último el 2.63% (3) poca veces la enfermera le explica sobre el progreso de su niño(a).

Tabla N° 5

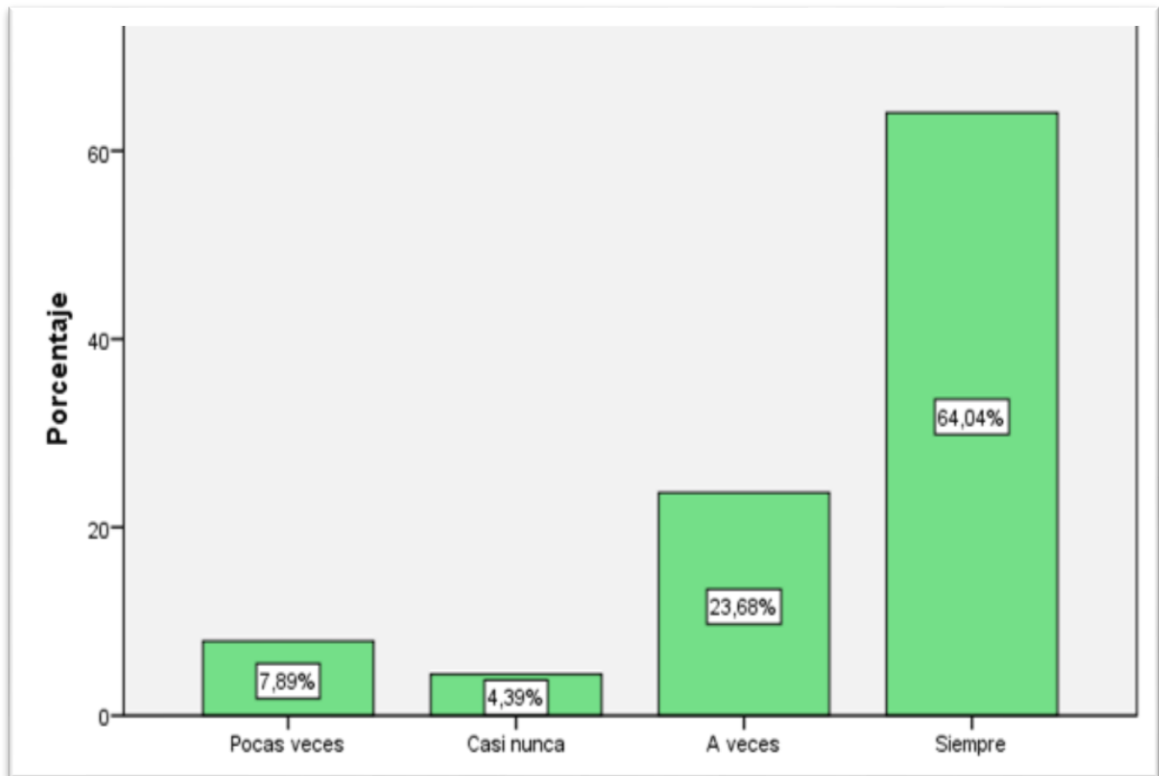
En la consulta la enfermera explica las medidas de prevención de cualquier patología como (diarreas, sarpullidos, resfríos) relacionado en la salud del niño(a)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	9	7,9
Casi nunca	5	4,4
A veces	27	23,7
Siempre	73	64,0
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 5

En la consulta la enfermera explica las medidas de prevención de cualquier patología como (diarreas, sarpullidos, resfríos)



La Tabla y Gráfico N° 5, el 64% (73) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron que la enfermera siempre le explica las medidas de prevención de cualquier patología como (diarrea, sarpullidos, resfríos) relacionado en la salud del niño(a), el 23.7% (27) a veces, el 7.9% (9) poca veces, y por último el 4.4% (5) casi nunca.

Tabla N° 6

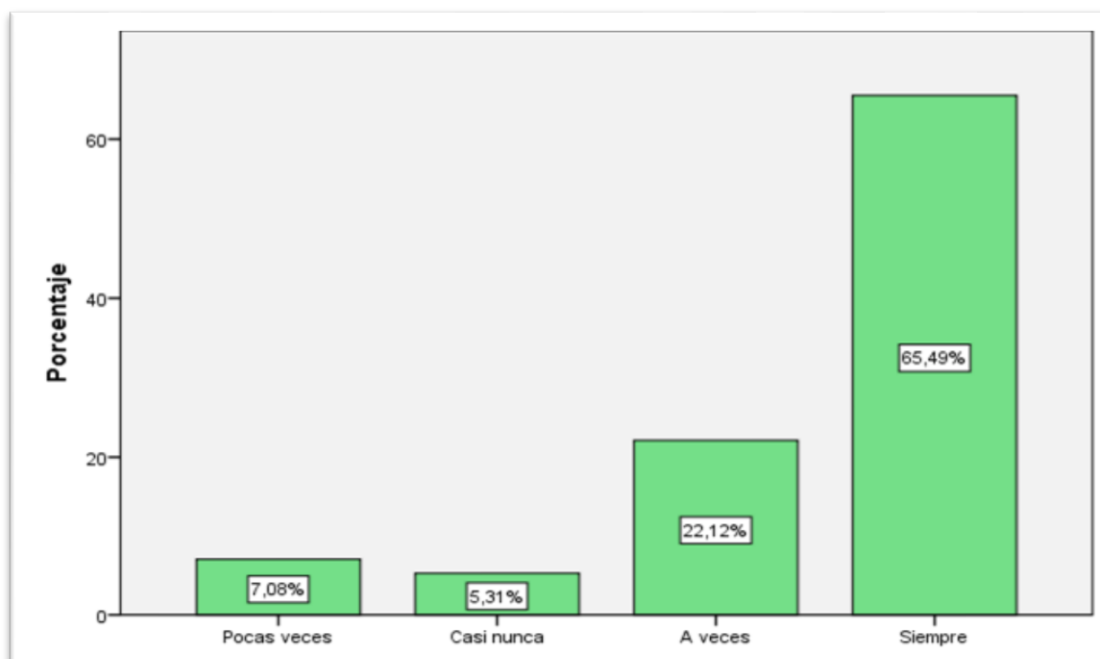
Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera(o) lo deriva a un médico

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	9	7,8
Casi nunca	6	5,31
A veces	25	22,12
Siempre	74	65,49
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 6

Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera(o) lo deriva a un médico



La Tabla y Gráfico N° 6, el 65.49% (74) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, respondieron que siempre ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera(o) lo deriva a un médico, el 22.12% (25) a veces, el 7.8% (9) poca veces y el 5.31% (6) casi nunca.

Tabla N° 7

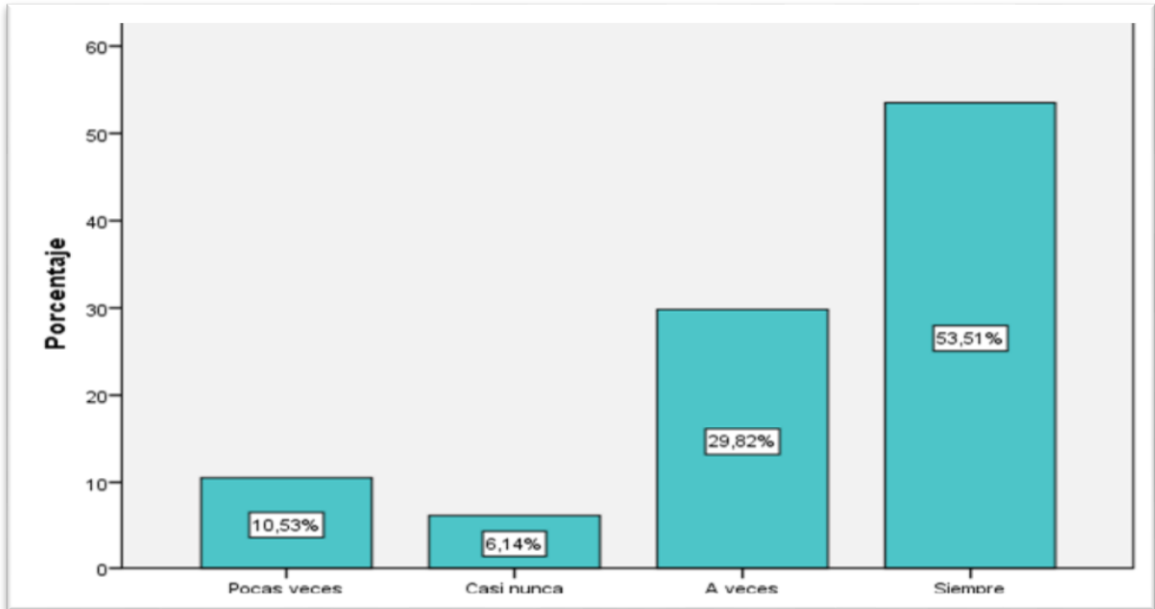
La enfermera(o) le explica los procedimientos que le realiza durante la atención del niño (a)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	12	10,5
Casi nunca	7	6,1
A veces	34	29,8
Siempre	61	53,5
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 7

La enfermera(o) le explica los procedimientos que le realiza durante la atención del niño (a)



La Tabla y Gráfico N° 7, el 53.5% (61) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron que siempre la enfermera le explica los procedimientos que le realiza durante la atención del niño(a), el 29.8% (34) a veces, el 10.5% (12) poca veces y el 6.1% (7) casi nunca.

Tabla N° 8

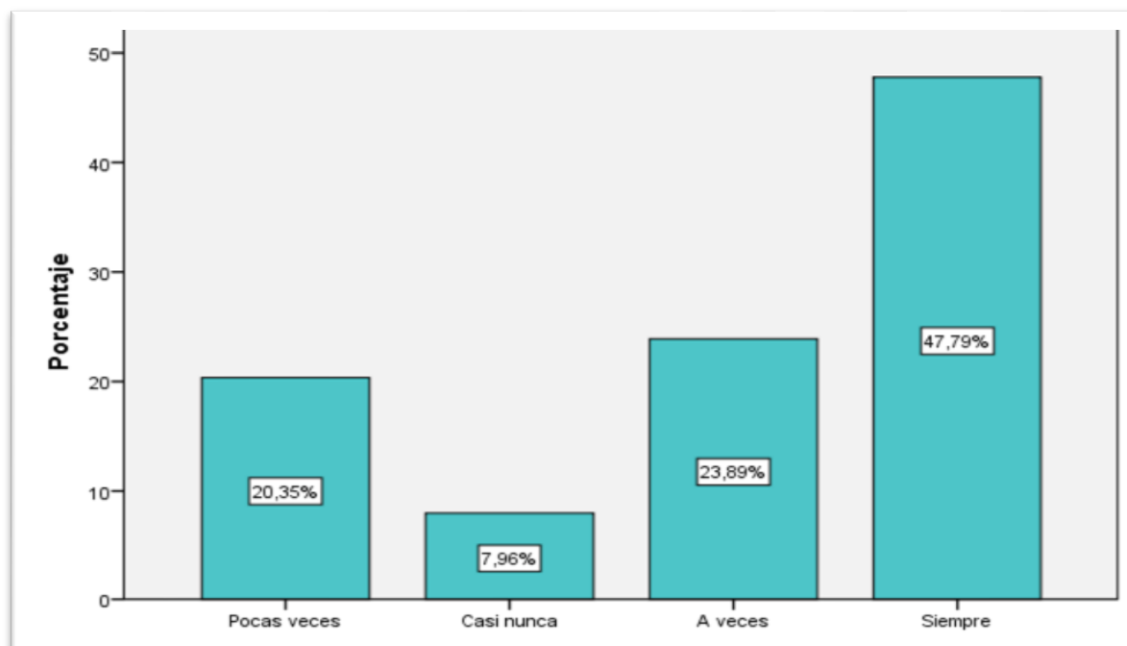
Las orientaciones que brinda la enfermera(o) cuando tiene dudas son claras y entendibles

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	23	20,35
Casi nunca	9	7,96
A veces	28	23,89
Siempre	54	47,79
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 8

Las orientaciones que brinda la enfermera(o) cuando tiene dudas son claras y entendibles



La Tabla y Gráfico N° 8, el 47.7% (54) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, respondieron que siempre recibe orientaciones por parte de la enfermera(o) cuando tiene dudas y son claras y entendibles, el 23.8% (28) a veces, el 20.3% (23) poca veces, y el 7.9% (9) casi nunca.

Tabla N° 9

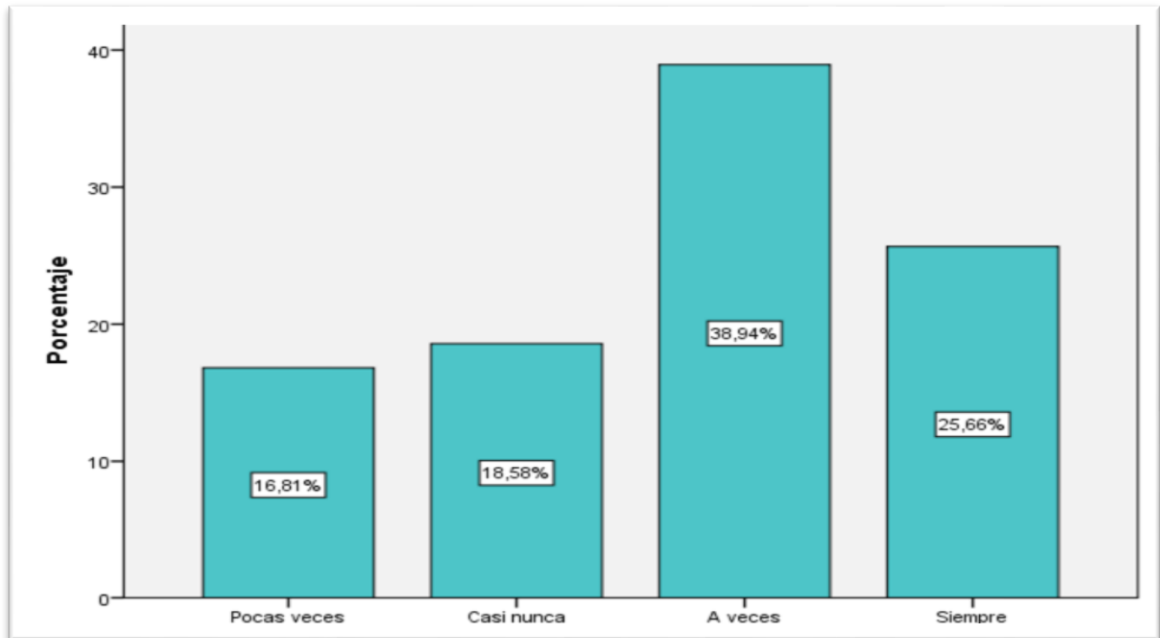
Considera que el tiempo que duró la consulta del niño(a) es adecuado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	19	16,8
Casi nunca	21	18,6
A veces	45	38,9
Siempre	29	25,7
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 9

Considera que el tiempo que duró la consulta del niño(a) es adecuado



La Tabla y Gráfico N° 9, el 38.9% (45) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, considera que el tiempo que duró la consulta del niño(a) a veces es adecuado, el 25.7% (29) siempre, 18.6% (21) casi nunca que el tiempo y el 16.8% (19) pocas veces.

Tabla N° 10

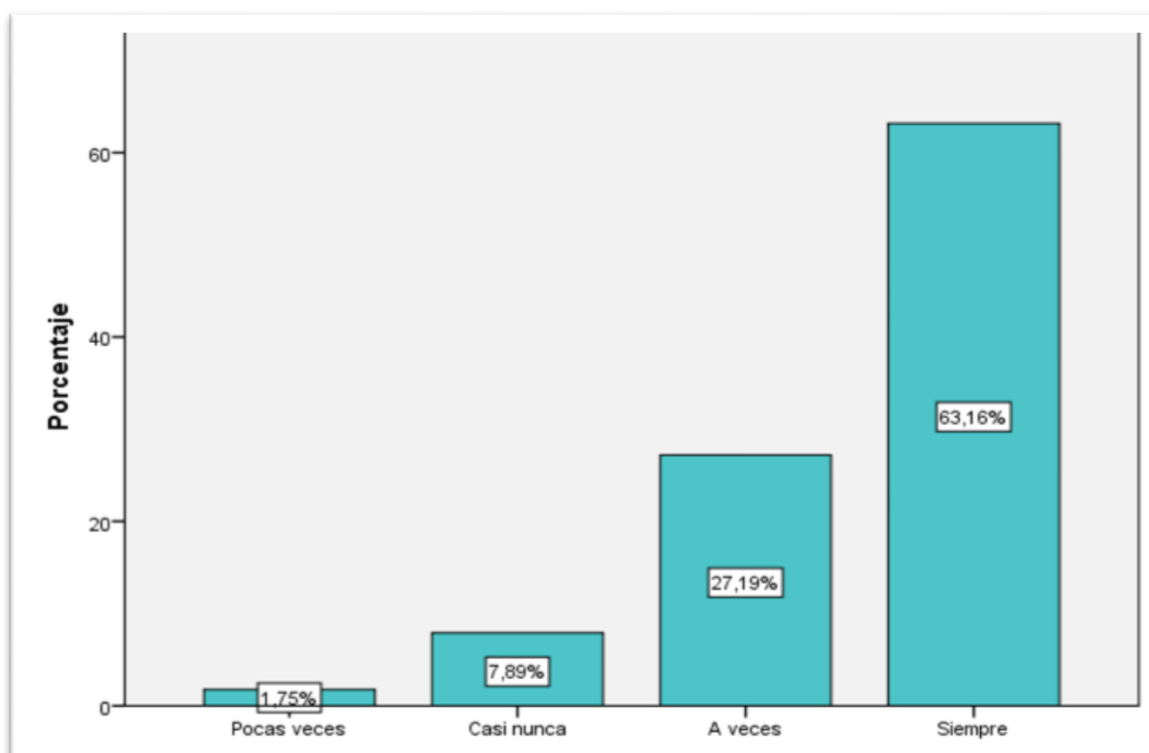
Realiza la Enfermera el examen físico del niño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	2	1,8
Casi nunca	9	7,9
A veces	31	27,2
Siempre	72	63,2
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 10

Realiza la Enfermera el examen físico del niño



La Tabla y Gráfico N° 10, el 63.2% (72) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, respondieron que la enfermera siempre realiza el

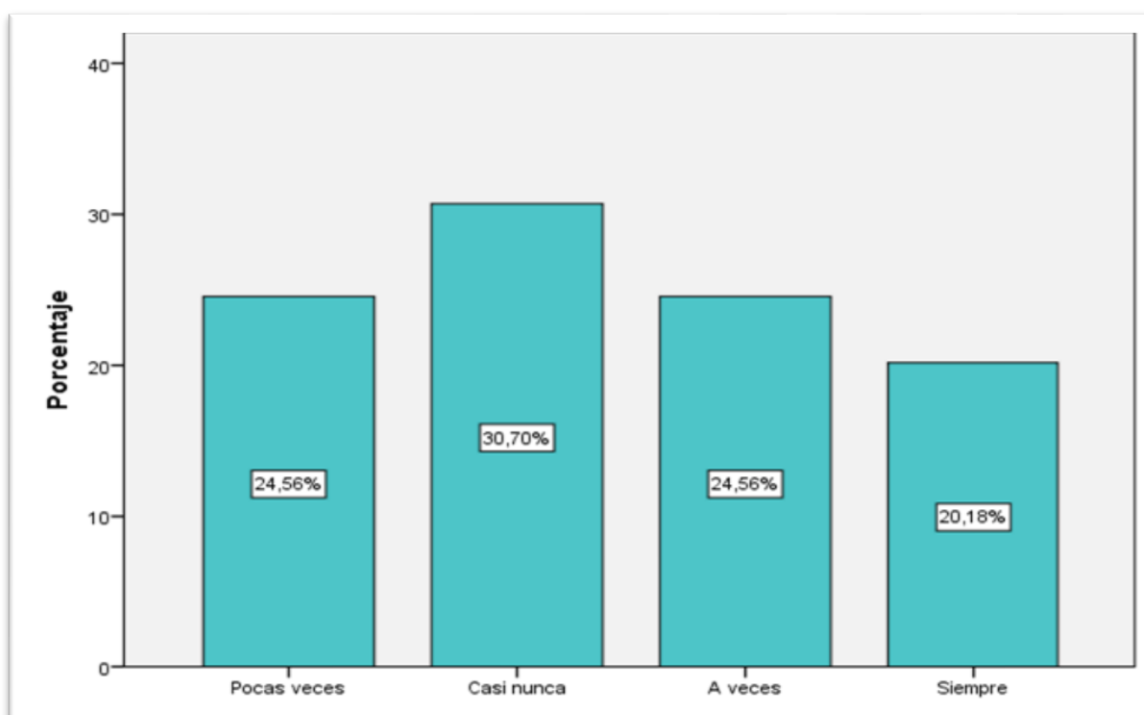
examen físico del niño, el 27.2% (31) a veces, el 7.9% (9) casi nunca y el 1.8% (2) pocas veces.

Tabla N° 11
La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	28	24,5
Casi nunca	35	30,7
A veces	28	24,5
Siempre	23	20,1
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 11
La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes



La Tabla y Gráfico N° 11, el 30.7% (35) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron que casi nunca la enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes, el 24.5% (28) a veces, 20.1% (23) siempre y el 24.5% (28) pocas veces.

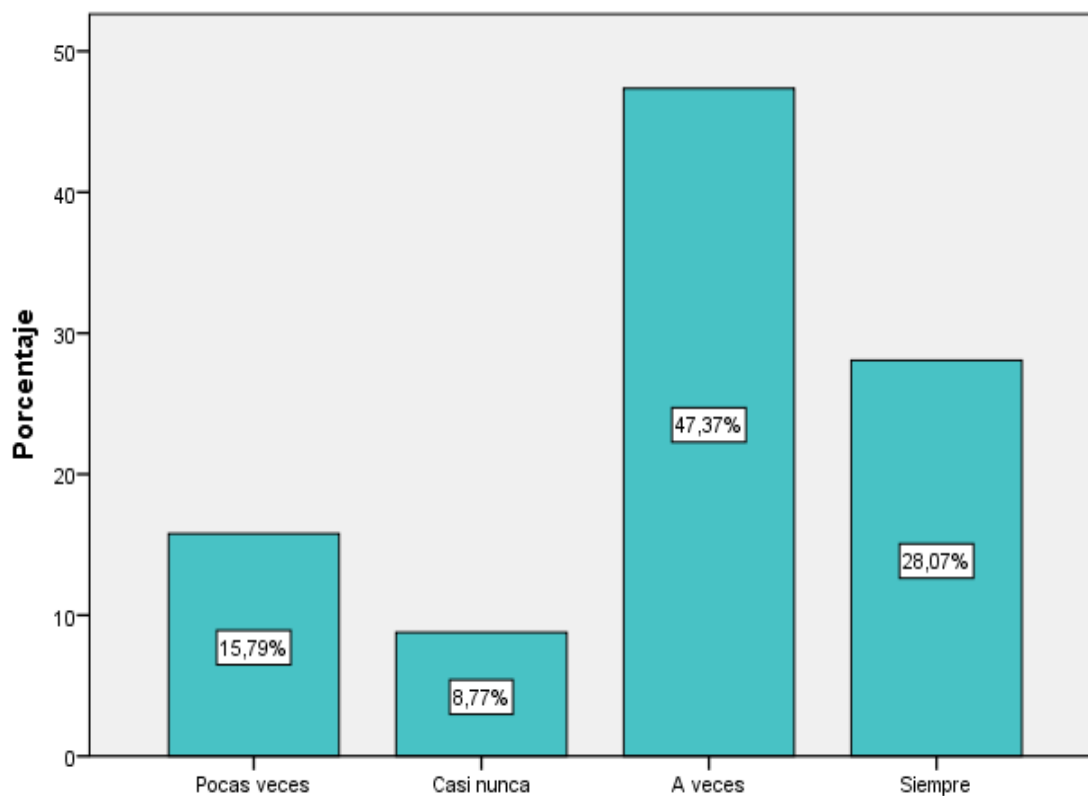
Tabla N° 12
Al ingresar al servicio de control del crecimiento y desarrollo la
Enfermera(o) la saluda

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	18	15,7
Casi nunca	10	8,7
A veces	54	47,3
Siempre	32	28,7
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 12

Al ingresar al servicio de control del crecimiento y desarrollo la Enfermera(o) la saluda



La Tabla y Gráfico N° 12, el 47.3% (54) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, respondieron que a veces al ingresar al servicio de control del crecimiento y desarrollo la enfermera(o) la saluda, el 28.7% (32) siempre, 15.7% (18) pocas veces y el 8.7% (10) casi nunca.

Tabla N° 13

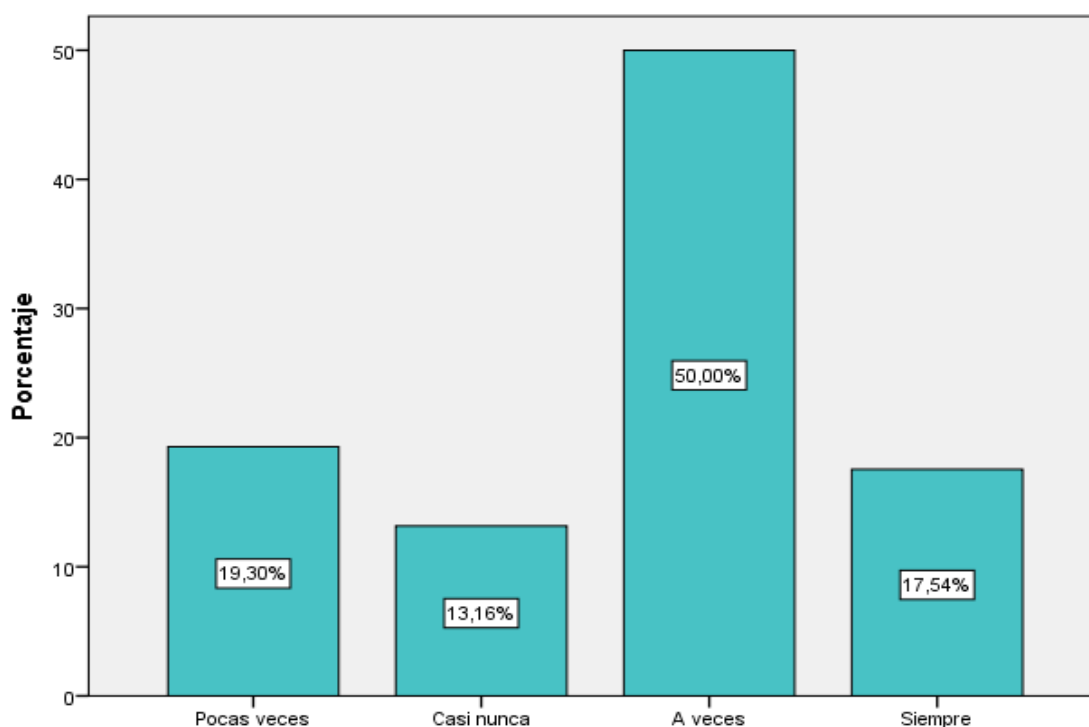
Al terminar la consulta la enfermera (o) se despide

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	22	19,3
Casi nunca	15	13,1
A veces	57	50
Siempre	20	18,3
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 13

Al terminar la consulta la enfermera (o) se despide



La Tabla y Gráfico N° 13, el 50% (57) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron que a veces al terminar la consulta la enfermera (o) se despide, el 19.3% (22) pocas veces, el 17.5% (20) siempre y el 13.1% (15) casi nunca.

Tabla N°14

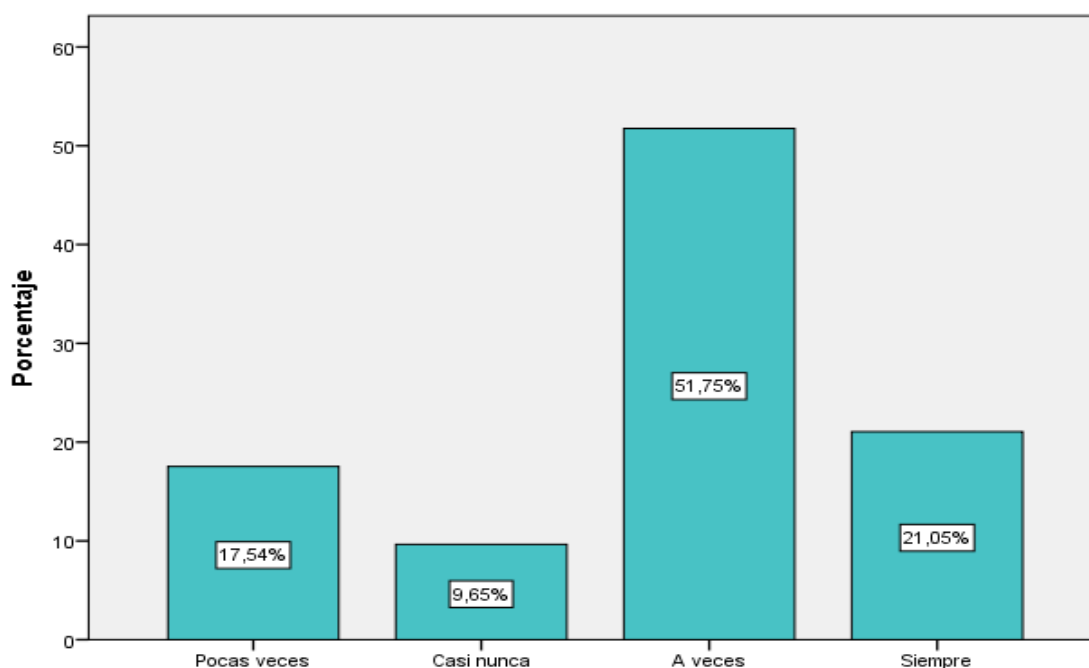
Durante la atención al niño(a) la enfermera lo hace con respeto y cortesía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	20	17,5
Casi nunca	11	9,6
A veces	59	51,7
Siempre	24	21,05
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 14

Durante la atención al niño(a) la enfermera lo hace con respeto y cortesía



La Tabla y Gráfico N° 14, el 51.7% (59) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron que a veces durante la atención al niño(a) la enfermera lo hace con respeto y cortesía, el 21.05% (24) siempre, el 17.5% (20) pocas veces y el 9.6 % (11) casi nunca.

Tabla N°15

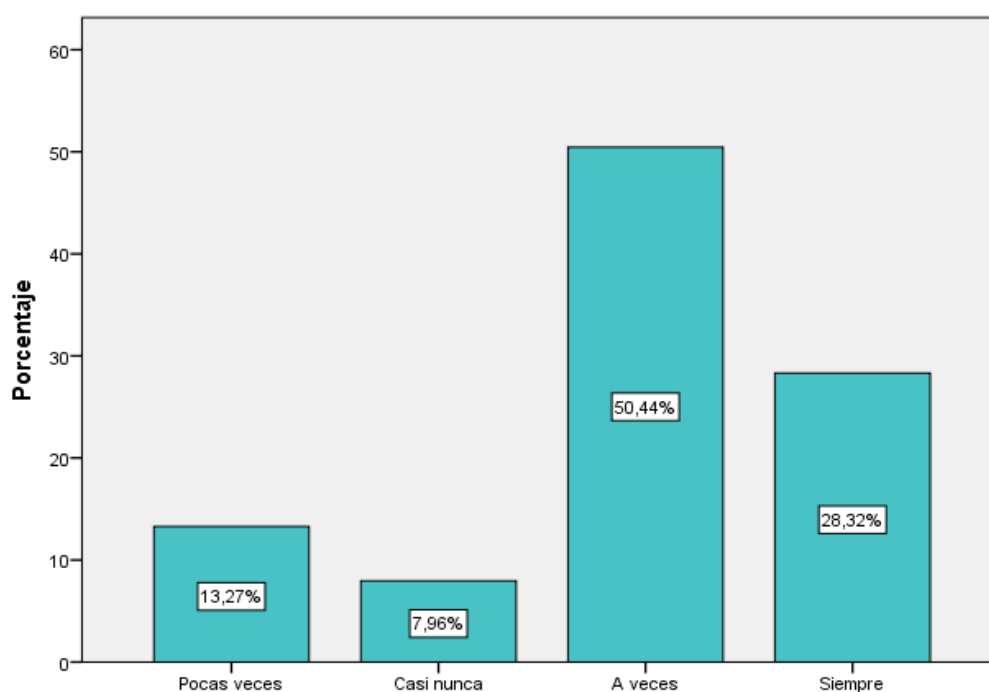
La enfermera respeta sus costumbres relacionado a su lactancia materna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	15	13,2
Casi nunca	9	7,9
A veces	58	50,4
Siempre	32	28,3
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 15

La enfermera respeta sus costumbres relacionado a su lactancia materna



La Tabla y Gráfico N° 15, el 50.4% (58) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, informaron que a veces la enfermera respeta sus

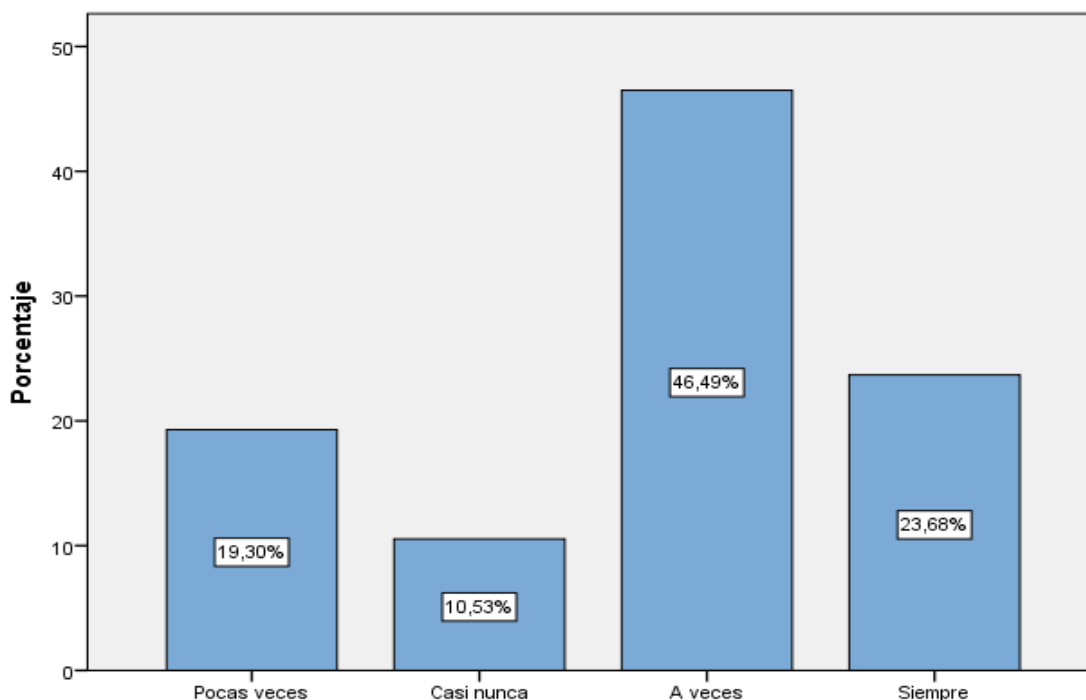
costumbres relacionado a su lactancia materna, el 28.3% (32) siempre, el 13.2% (15) pocas veces y por último el 7.9% (9) casi nunca.

Tabla N° 16
La enfermera le sonríe y habla con cariño a su niño o niña

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	22	19,3
Casi nunca	12	10,5
A veces	53	46,4
Siempre	27	23,6
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 16
La enfermera le sonríe y habla con cariño a su niño o niña



La Tabla y Gráfico N° 16, el 46.4% (53) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, refieren que a veces la enfermera le sonrío y habla con cariño a su niño o niña, el 23.6% (27) siempre, el 19.3% (22) pocas veces y por último el 10.5% (12) casi nunca.

Tabla N° 17

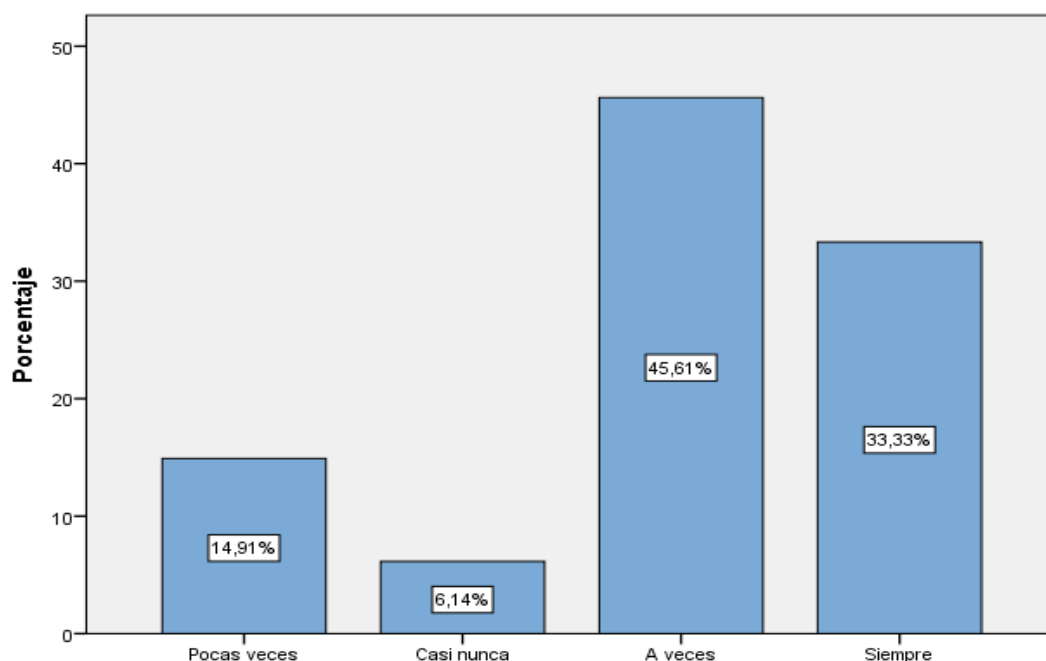
Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	17	14,9
Casi nunca	7	6,1
A veces	52	45,6
Siempre	38	33,3
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 17

Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia



La Tabla y Gráfico N° 17, el 45.6% (52) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, respondieron que a veces durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia, el 33.3% (38) siempre, el 14.9% (17) pocas veces y por último el 6.1% (7) casi nunca.

Tabla N° 18

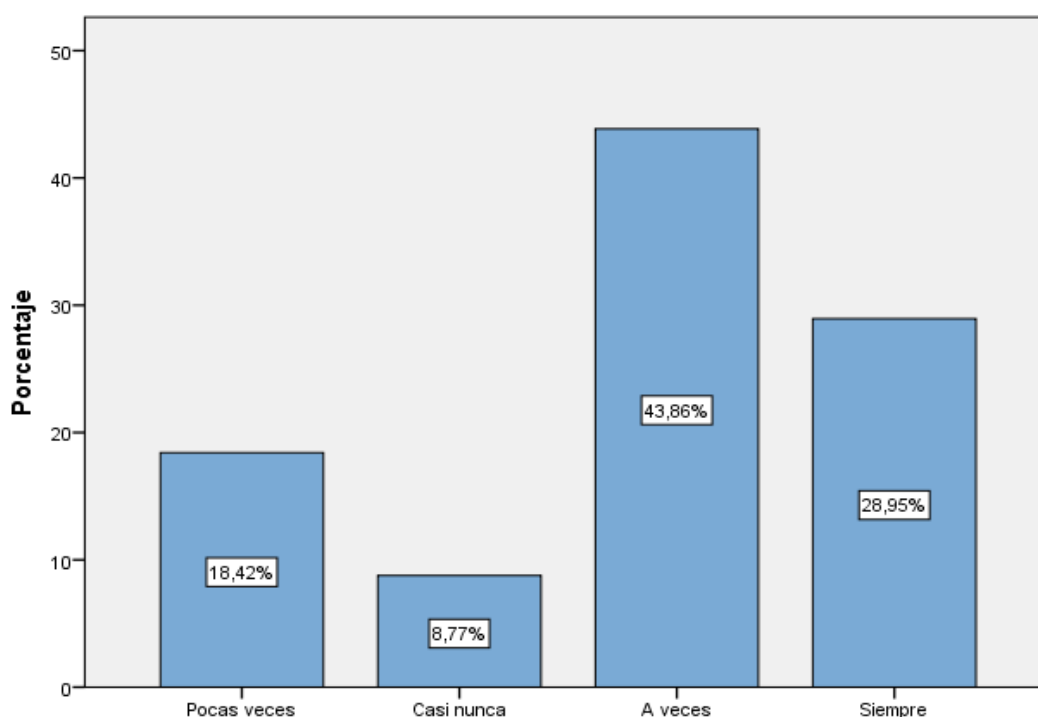
Cree usted que es importante confiar en la enfermera

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	21	18,4
Casi nunca	10	8,8
A veces	50	43,9
Siempre	33	28,9
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 18

Cree usted que es importante confiar en la enfermera



La Tabla y Gráfico N° 18, el 43.9% (50) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, informaron que a veces cree que es importante confiar en la enfermera, el 28.9% (33) siempre, el 18.4% (21) pocas veces, el 8.8% (10) casi nunca.

Tabla N° 19

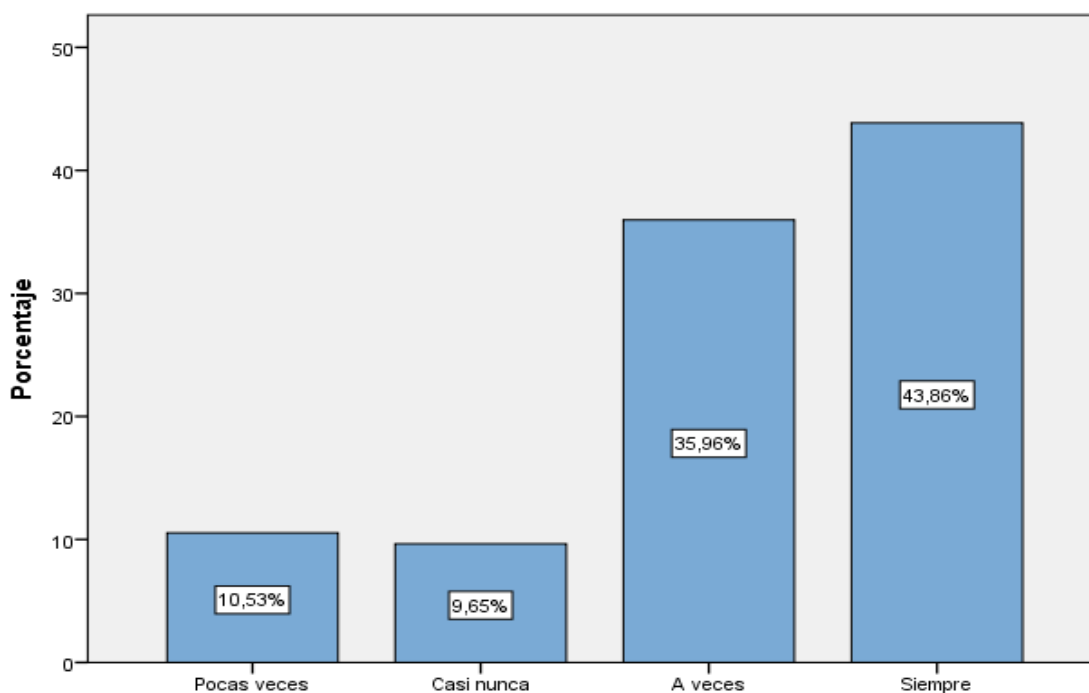
Al evaluar al niño la enfermera demuestra privacidad en su atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	12	10,5
Casi nunca	11	9,6
A veces	41	35,9
Siempre	50	43,8
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 19

Al evaluar al niño la enfermera demuestra privacidad en su atención



La Tabla y Gráfico N° 19, el 43.8% (50) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron que siempre al evaluar al niño la enfermera demuestra privacidad en su atención, el 35.9% (41) a veces, el 10.5% (12) pocas veces, el 9.6% (11) casi nunca.

Tabla N° 20

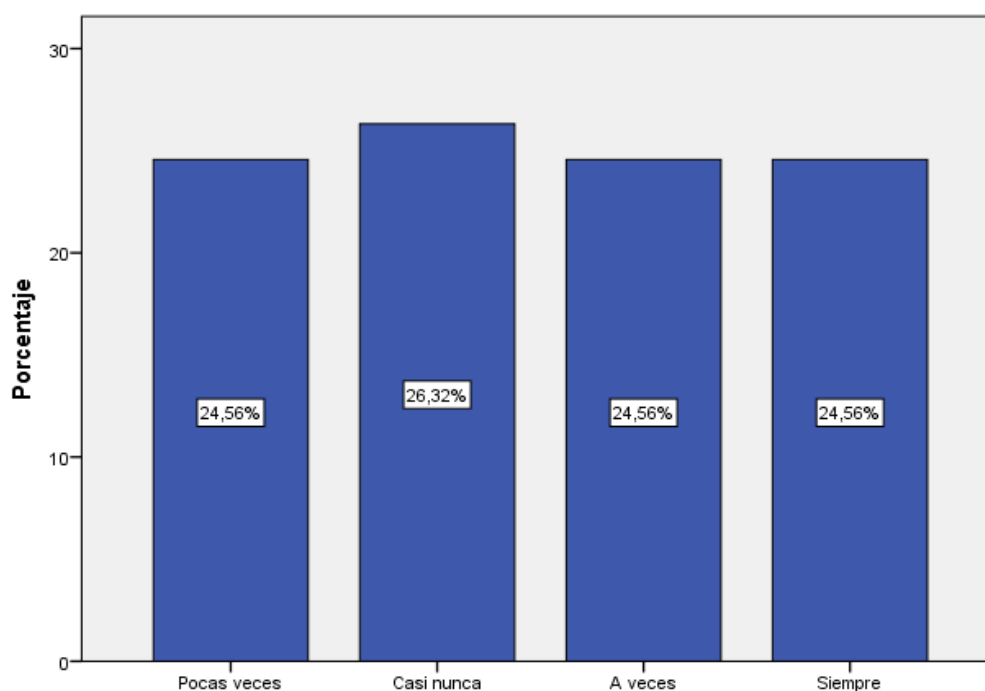
Cuándo acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	28	24,6
Casi nunca	30	26,3
A veces	28	24,6
Siempre	28	24,6
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 20

Cuándo acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre



La Tabla y Gráfico N° 20, el 26.3% (30) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, refiere que casi nunca cuándo acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre, el 24.5% (28) a veces, el 24.5% (28) pocas veces y por último el 24.6% (28) siempre.

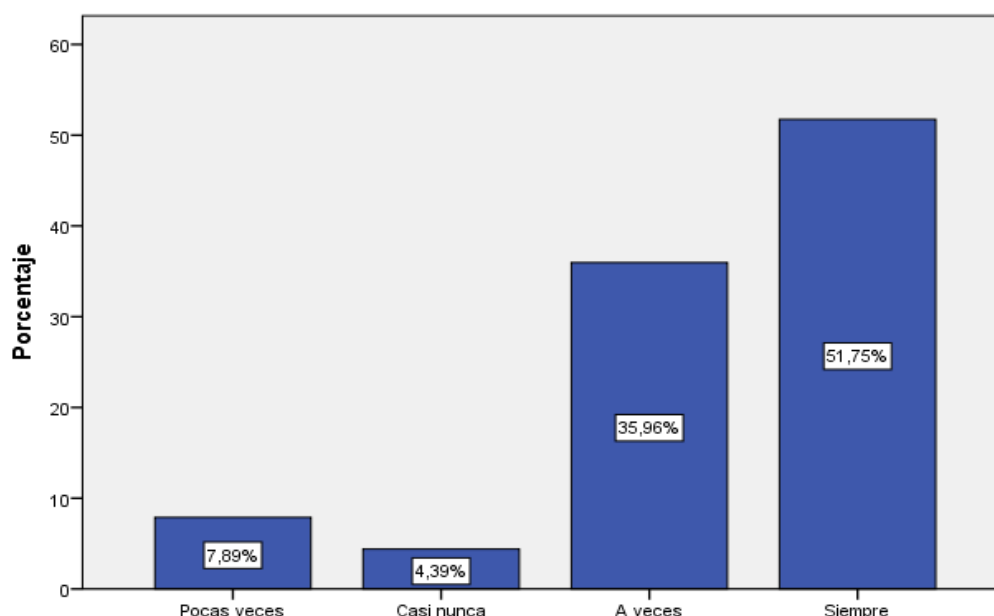
Tabla N° 21
Cuándo llega al consultorio de Control de crecimiento y desarrollo está ordenado y limpio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	9	7,8
Casi nunca	5	4,3
A veces	41	35,9
Siempre	59	51,7
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 21

Cuándo llega al consultorio de Control de crecimiento y desarrollo está ordenado y limpio



La Tabla y Gráfico N° 21, el 51.7% (59) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron que siempre cuándo llega al consultorio de Control de crecimiento y desarrollo está ordenado y limpio, el 35.9% (41) a veces, el 7.8% (9) pocas veces, por último el 4.3% (5) casi nunca.

Tabla N° 22

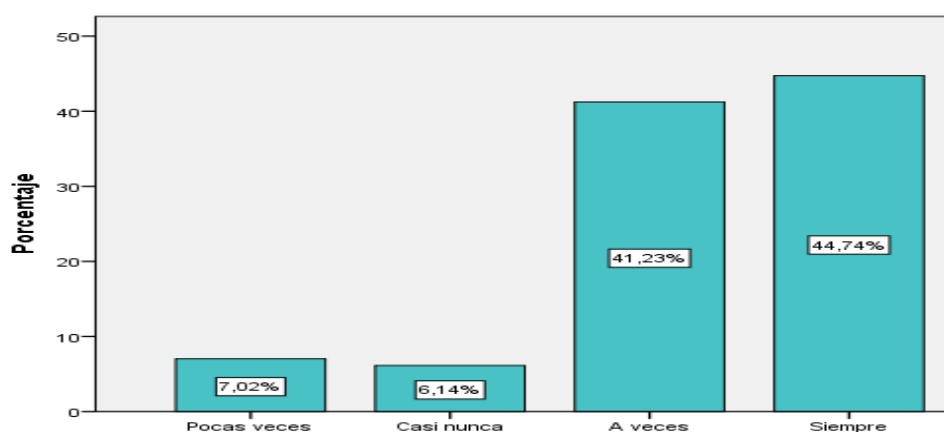
Cree que el consultorio de Control de crecimiento y desarrollo tiene una buena iluminación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	8	7,0
Casi nunca	7	6,1
A veces	48	41,2
Siempre	51	44,7
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 22

Cree que el consultorio de Control de crecimiento y desarrollo tiene una buena iluminación



La Tabla y Gráfico N° 22, el 44.7% (51) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, informaron que siempre cree que el consultorio de Control de crecimiento y desarrollo tiene una buena iluminación, el 41.2% (48) a veces, el 7.0% (8) pocas veces, el 6.1% (7) casi nunca.

Tabla N° 23

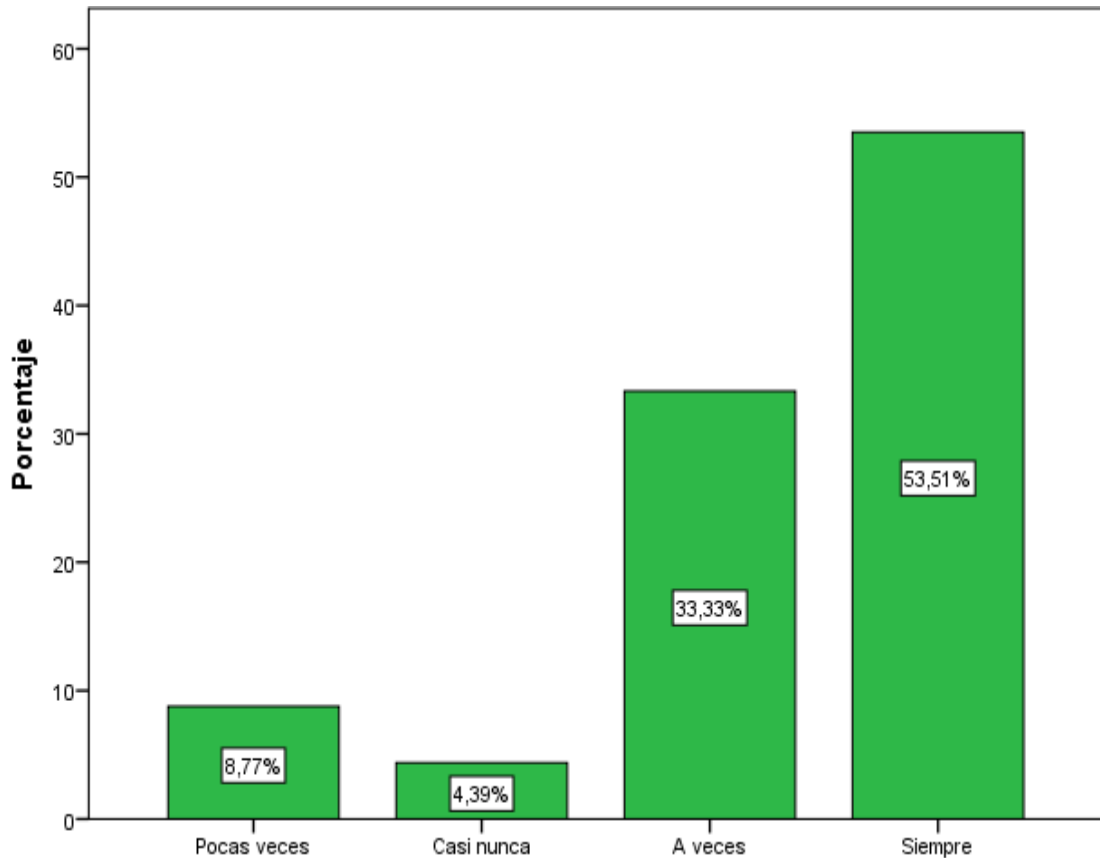
Considera que el consultorio tiene una ventilación adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	10	8,7
Casi nunca	5	4,3
A veces	38	33,3
Siempre	61	53,5
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 23

Considera que el consultorio tiene una ventilación adecuada



La Tabla y Gráfico N° 23, el 53.5% (61) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, informaron que siempre considera que el consultorio tiene una ventilación adecuada, el 33.3% (38) a veces, el 8.7% (10) pocas veces, el 4.3% (5) casi nunca.

Tabla N° 24

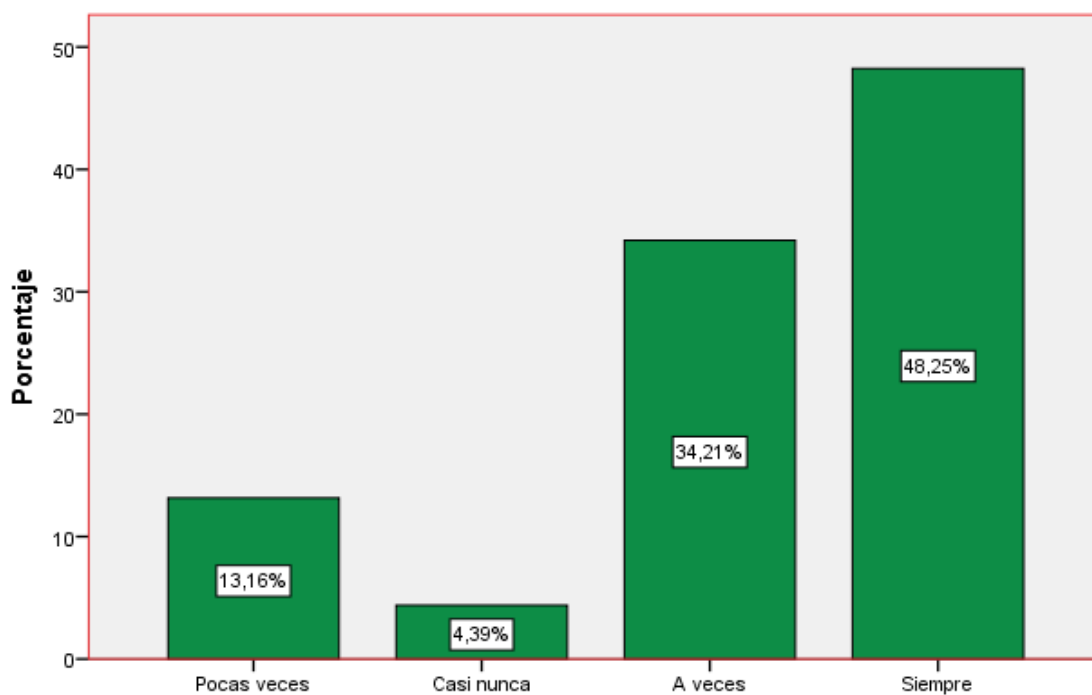
El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con mobiliario (camillas, mesas, sillas, etc.) en buen estado que pueda facilitar la atención de su niño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	15	13,2
Casi nunca	5	4,4
A veces	39	34,2
Siempre	55	48,2
Total	114	100

Fuente: Encuesta Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio- Agosto 2017-Chiclayo

GRAFICO N° 24

El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con mobiliario (camillas, mesas, sillas, etc.) en buen estado que pueda facilitar la atención de su niño



La Tabla y Gráfico N° 24, el 48.2% (55) de las madres familia de los niños/as menores de 6 meses, refieren que el consultorio de crecimiento y desarrollo siempre cuenta con materiales (camillas, mesas, sillas, etc.) en buen estado que pueda facilitar la atención de su niño, el 34.2% (39) a veces, el 13.2% (15) pocas veces, el 4.4% (5) casi nunca.

CAPITULO V

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Calidad es un término que surge frente al desarrollo científico y tecnológico para llegar a la excelencia, lo cual se evalúa mediante resultados, es decir si cumplen o no los estándares para los cuales se determinaron. Por lo tanto, la calidad de la atención responde a las necesidades y expectativas del usuario, en tal sentido se dirige a la búsqueda de la satisfacción del usuario que es el elemento importante de la calidad, que la atención de salud intenta promover. Enfermería cumple un rol importante dentro del componente Control de Crecimiento y Desarrollo del niño/a aplicando el enfoque de calidad, de allí que los resultados del presente estudio permitieron verificar algunos factores que se relacionan con el grado de satisfacción de la madre de familia de los niños/as menores de 6 meses sobre la Atención de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya, en las dimensiones técnico científicas, humana y del entorno:

- En la dimensión, técnico-científico, se determinó que el nivel de satisfacción de las madres familia, muestran un nivel de satisfacción medio (39.5%) a bajo (21.9%) , en lo que concierne a los aspectos: la enfermera le explica siempre (66.7%) sobre el progreso de su niño(a) en relación a su peso y talla, sobre medidas de prevención de cualquier patología como diarreas, sarpullidos, resfríos, siempre (64%) ante un problema detectado en la salud del niño; la enfermera siempre (65.49%) lo deriva al médico, le explica siempre (53.5%) los procedimientos que le realiza durante la atención del niño (a), las orientaciones que brinda la enfermera(o) a la madre cuando tiene dudas siempre (47.79%) son claras y entendibles; el tiempo que duró la consulta del niño(a) a veces es adecuado (38.9%); la enfermera siempre realiza el examen físico del niño (63.2%), la enfermera casi nunca le muestra juguetes al niño (a) cuando lo examina (30.7%). Resultados similares se encontraron en el estudio de Cabrejos (2014), el nivel de calidad general percibida por los usuarios del consultorio de cirugía de emergencia del Hospital Regional Lambayeque es considerado como

regular y el grado de satisfacción del usuario el 95.7% estuvo satisfecho. Es importante que la enfermera sepa fomentar y fortalecer su perfil vocacional en esta disciplina ya que parte de una buena calidad de atención está incluida un cuidado con calidad y calidez, inspirándole siempre seguridad, realizando la atención en forma continua e integral en cualquiera de los tres niveles de atención, básicamente su rol protagonista y educacional se ve reflejada en todas las áreas porque es la principal promotora de campañas a beneficio de la población.

- En la dimensión humana, el 95.6% de las madres familia manifestaron un nivel de satisfacción alto es brindar una atención y garantizar la salud de un ser humano respetando sus decisiones, cultura, contexto social, familiar y necesidades respetando sus costumbres influye significativamente en la determinación de la satisfacción, con los aspectos siguientes: la enfermera a veces (47.3%) saluda a la madre cuando ingresa al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo, al terminar la consulta la enfermera a veces (50%) se despide; durante la atención al niño (a), la enfermera a veces (51.7%) lo hace con respeto y cortesía; la enfermera respeta sus costumbres a veces (50.4%) lo relacionado con la lactancia materna, la enfermera le sonríe y habla a veces (46.4%) con cariño a la niña(o); durante la atención que brinda la enfermera al niño a veces (46.6%) lo hace con paciencia; la importancia de confiar en la enfermera a veces (43.9%), la enfermera demuestra privacidad en la atención al niño(a) siempre (43.8); la enfermera casi nunca (26.3%) llama al niño(a) por su nombre en la consulta. Similares resultados evidenció Mellado, en su investigación donde concluye que “la mayoría de las madres tiene un nivel de satisfacción medio con tendencia a baja respecto a la atención que brinda la enfermera en el componente CRED referido a que la enfermera no saluda, no deja indicaciones escritas.

La dimensión interpersonal o humana se caracteriza por la forma en la cual el equipo de salud, sobre todo la enfermera comprende al usuario, considerándolo como un individuo que merece ser tratado con respeto amabilidad, interés, cortesía. La madre y el niño deben confiar en la

enfermera como una persona que le brindará la mejor atención, para esto la enfermera debe conocerse y comprender su conducta y el efecto que esta pueda causar cuando brinda atención a la madre y el niño.

- En la dimensión entorno, las madres de familia de los niños/as menores de 6 meses, manifestaron tener una percepción de satisfacción alto (85.1%). Los aspectos relacionados con el entorno que se consideraron: el Consultorio de control de Crecimiento y Desarrollo tiene siempre (44,7%) una buena iluminación; siempre (51,7%) esta ordenado y limpio; tiene siempre (53.5%) una ventilación adecuada, el consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta siempre (48.2%) con mobiliario (camillas, mesas, sillas, etc.) en buen estado que pueda facilitar la atención de su niño.

Las condiciones de comodidad que brinda la institución de salud a los usuarios, se refiere a la limpieza y orden de los ambientes, ventilación e iluminación adecuada, suministro de tratamiento de acuerdo a prescripciones médicas; engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención. Una atención de calidad engloba la evaluación integral al niño en un espacio adecuado a la edad del mismo.

CONCLUSIONES:

1. El nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses sobre la atención de Enfermería en el Consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya, en la dimensión Técnico científico es de medio a bajo 39.5% (45), lo que se pudo determinar en lo relacionado a la información que brinda en la atención la enfermera es incompleta, no cubre totalmente las expectativas de las madres, la orientación que brinda la enfermera(o) frente a las dudas son pocas veces claras y entendibles, el tiempo que dura la consulta es prolongado y a las enfermeras les falta capacitación para poder brindar una mejor explicación y atención a las madres de familia.
2. El nivel de satisfacción de la madre en la dimensión humana es alto 95.6% (109), aspectos como al ingresar al servicio de CRED, la enfermera saluda y al terminar la consulta se despide de la madre.
3. El nivel de satisfacción que perciben las, sobre la atención de enfermería en la dimensión entorno es alto con un 85.1% (97), en los aspectos, encuentra al consultorio ordenado, limpio, con una iluminación y ventilación adecuada

RECOMENDACIONES:

- ✓ El profesional de enfermería durante la atención de los niños/as menores de 06 meses debe brindar una información entendible y completa para cubrir totalmente las expectativas de las madres de familia

- ✓ Difundir los resultados del presente estudio a todo el personal y autoridades del Centro de Salud José Olaya para que analicen lo importante de la función que ejercen día a día en los diversos servicios donde brindan una atención de enfermería y así mejorar el nivel de satisfacción de las madres de familia.

- ✓ Las autoridades de salud deben monitorizar y supervisar a todos los profesionales de enfermería y realizar capacitaciones frecuentes para poder brindar una mejor explicación y atención a las madres de familia.

- ✓ Realizar trabajos de investigación que incluya el nivel de satisfacción de los niños menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el consultorio del control de crecimiento y desarrollo mejorando de esta manera el nivel de satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Huamán AM. Satisfacción del usuario de los servicios de salud [monografía en Internet]. [consulta el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz3tCltxrll>
2. Estepa Largo Omaid P y Tipanta Criollo Doris P. Quito 2016 realizo un estudio sobre “Estudio De La Calidad De La Atención De Enfermería. Caso de Estudio Servicio de Emergencias Pediátricas del Hospital General Pablo Arturo Suarez De La Ciudad de Quito, En el Periodo Noviembre 2015/ febrero 2016.
3. Morales Gonzales Cristhian G. BOGOTA 2009 realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería En una Institución de Primer Nivel De Atención en salud en Mistrato Risaralda Febrero A Abril de 2009
4. López TB. Lima 2014 realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa” [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf
5. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años: Ministerio de Salud. Dirección General de salud de las Personas – Lima: Ministerio de Salud; 2011.

http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudio-investigacion/NT_CRED_MINSA2011.pdf

6. Plan Nacional para la Reducción de la Desnutrición Crónica Infantil y la Prevención de la Anemia en el País, Periodo 2014 – 2016 : documento técnico / editado por el Instituto Nacional de Salud -- Lima: Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, 2014. 104 p. : graf., tab., 21 x 29.7 cm.
7. VARO J. Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios. Madrid. Un Modelo de Gestión Hospitalaria.1994. <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz4m0CnsnXb>
8. Caizabanda LG. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría [Tesis]. Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador; 2014 Repositorio [Internet]. [consulta el 10 de noviembre de 2015]; Disponible en:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema,%20Gladys%20Marisol.pdf>
9. Huamán AM. Satisfacción del usuario de los servicios de salud [monografía en Internet]. [consulta el 20 de noviembre de 2015].Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz3tCltxrll>
10. Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Perú: DIRESA 2006 [consulta el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>

11. Torres Esperón Lic. Maricela Ciudad de La Habana 2006 titulado “Definición de funciones de enfermería por niveles de formación. Propuesta para el Sistema de Salud Cubano”
12. Mendizabal AS. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros Chosica [Tesis]. Lima: 2014 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Disponible
13. López TB. Lima 2014 realizo un estudio sobre “Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa” [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf
14. Araujo Alcalde Patricia Lima 2016 La importancia de la atención al cliente en el sector salud” tomado el 10/02/2016. <http://marketingestrategico.pe/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente-en-el-sector-salud/>
15. Diresa/Red/MR/EE.SS:I-4-00004318- José Olaya Edad Según Etapas de vida/Ambito: TODOS LOS EE.SS; Control de Crecimiento y Desarrollo 2016
16. Castro Sanchez Shu A. Chimbote 2016 Nivel De Satisfaccion De Las Madres De Niños Y Niñas Menores De 1 Año Sobre La Calidad De

Atención Brindada Por La Enfermera En El Consultorio De Crecimiento Y Desarrollo De La Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016

17. Flores Peña Yolanda, Cárdenas-Villarreal Velia M México 2012 realizo un estudio sobre “Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano”
<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104->
18. Ramírez Prieto Senaida M, Peru 2015 realizo un estudio sobre “Satisfacción De La Madre Del Niño Menor De 1 Año Sobre La Calidad De La Atención Que Brinda La Enfermera En El Servicio De Control De Crecimiento Y Desarrollo Del Niño”
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4734/1/Mendizabal_Allpo_Senaida_2015.pdf
19. Espíritu Ramos T, Bautista Melendrez M, Huamanchoque Chuctaya H, Perú año 2015 realizaron un estudio sobre “Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen”
20. López Tirado Bertha Milagros, en Perú año 2014, realizó un estudio sobre “ Nivel De Satisfacción De Las Madres De Niños/As Menores De 2 Años Sobre La Calidad De Atención Del Profesional De Enfermería En El Programa De Crecimiento Y Desarrollo Del Hospital Santa Rosa
21. Cabrejos Solano G A Lambayeque 2014 realizó un estudio sobre “Calidad de Atención Percibida por los Usuarios en la Consulta de Cirugía en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Lambayeque Abril - Diciembre 2014
22. Mejía Acuña, Danna, Rivera Segura, Olenka Sofía Chiclayo 2016 realizo un estudio sobre “Nivel De Satisfacción Sobre El Cuidado Enfermero De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Docente Las

Mercedes”<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20ODE%20TESIS..pdf>

23. Mendizabal Allpo Senaida Chosica 2014 Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4734/1/Mendizabal_Allpo_Senaida_2015.pdf
24. Leininger M. La Enfermería Transcultural: conceptos, teorías y prácticas. Greyden; 1994. 532 p. Última modificación: Saturday, 30 de April de 2016, 11:53
25. Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. ALGUNOS ASPECTOS ESENCIALES DEL PENSAMIENTO DE JEAN WATSON Y SU TEORÍA DE CUIDADOS TRANSPERSONALES. Cienc. enferm. [Internet]. 2011 Dic [citado 2015 Nov 09]; 17(3): 11-22. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>
26. MINSA. Política Nacional de Calidad. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf
27. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México. 1990. 32:113-117. p. 114.
28. Las Teorías De Enfermería Y La Relación Enfermera Paciente: Aplicación Para La Práctica Revista Científica de Enfermería. Vol. XV, N° 10. México Enero – junio 2014
29. Morales Gonzales Crissthan G. Bogotá 2009 realizo un estudio sobre “ Nivel de Satisfacción De Los Pacientes que Asisten al Servicio de

Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería en una Intuición primer Nivel de Atención de Salud, en Mistrato Risaralda

30. Dirección De Calidad En Salud Satisfacción del Usuario Externo R. M. 519-2006/ MINSA, aprobado el 30 de Mayo del 2006 <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
31. Metodología Enfermera Proceso de Atención en Enfermería enfermeriaactual.com/metodologia-pae/
32. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
33. Castro Sánchez Shu A. Chimbote 2016 Nivel De Satisfacción De Las Madres De Niños Y Niñas Menores De 1 Año Sobre La Calidad De Atención Brindada Por La Enfermera En El Consultorio De Crecimiento Y Desarrollo De La Mlcrored Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016
34. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años: Ministerio de Salud. Dirección General de salud de las Personas – Lima: Ministerio de Salud; 2011. http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudio-investigacion/NT_CRED_MINSA2011.pdf
35. MINSA .Atención Integral en el Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño. Perú .1998.Pag7.
36. Norma Técnica De Salud Para el Control Del Crecimiento y Desarrollo De La Niña y el Niño Menor De Cinco Años R. M. – N° 990 - 2010/MINSA https://www.unicef.org/peru/spanish/NORMA_CRED.pdf

37. Carmen Denisse Mellado H. Lima 2007 “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI- Daniel Alcides Carrión” Lima - Perú 2007
38. Rosa M. Bustamante V. LIMA 2012 Opinión de los familiares sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncohematología Pediátrica del H.N.E.R.M.
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2466/1/Bustamante_Vilcatoma_Rosa_Miriam_2012.pdf

ANEXOS 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	METODOLOGIA
Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, Sobre la Atención de Enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya-Chiclayo- Junio – Agosto 2017	¿Cuál es el Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, Sobre la Atención de Enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya-Chiclayo- Junio – Agosto 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, que acuden al Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya-Chiclayo- Junio- Agosto 2017</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, teniendo en cuenta las dimensiones: técnico científico, humano, entorno en el</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El Nivel de Satisfacción de las Madres de los niños/as menores de 6 meses, que acuden al Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya-Chiclayo- Junio- Agosto 2017 es significativamente bajo</p>	<p>VARIABLE INDPENDIENTE</p> <p>Nivel de Satisfacción</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Atención de Enfermería</p>	<p>Nivel de satisfacción alto</p> <p>Nivel de satisfacción medio</p> <p>Nivel de satisfacción bajo</p> <p>Dimensión Técnico-Científica</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectividad ➤ Eficiencia ➤ Eficacia ➤ Continuidad ➤ Seguridad ➤ Integridad 	<p>Más de 56 puntos</p> <p>De 50 a 56 puntos</p> <p>Menos de 50 puntos</p> <p>¿La enfermera le explica sobre el progreso de su niño(a) relacionado a su peso y talla</p> <p>¿La enfermera le explica las medidas de prevención de cualquier patología como (diarreas, sarpullidos, resfríos) relacionado en la salud del niño(a)?</p> <p>¿Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera(o) lo deriva a un médico?</p> <p>¿La enfermera(o) le explica los procedimientos</p>	<p>Investigación</p> <p>Cuantitativa, descriptivo transversal</p>

		<p>Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo.</p>			<p>Dimensión Humana</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto ➤ Información ➤ Interés ➤ Amabilidad o Trato cordial 	<p>que le realiza durante la atención del niño (a)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Las orientaciones que brinda la enfermera(o) cuando tiene dudas son claras y entendibles? - ¿Considera que el tiempo que duró la consulta del niño(a) es adecuado? - ¿Realiza la Enfermera el examen físico del niño? - ¿La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes? <ul style="list-style-type: none"> - ¿Al ingresar al servicio de control del crecimiento y desarrollo la Enfermera(o) la saludó? - ¿Al terminar la consulta la enfermera (o) se despide? - ¿Durante la atención al niño(a) la enfermera lo hace con respeto y cortesía? - ¿La enfermera respeta sus costumbres relacionado a su lactancia materna? - ¿La enfermera le sonríe y habla con cariño a su niño o niña? - ¿Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia? - ¿Cree usted que es importante confiar en la enfermera? 	
--	--	---	--	--	--	--	--

					<p>- ¿Al evaluar al niño la enfermera demuestra privacidad en su atención?</p> <p>- ¿Cuándo acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre?</p> <p>➤ ¿Cree que el consultorio de Control de crecimiento y desarrollo tiene una buena iluminación?</p> <p>➤ ¿Cuándo llega al consultorio de Control de crecimiento y desarrollo está ordenado y limpio?</p> <p>➤ ¿Considera que el consultorio tiene una ventilación adecuada?</p> <p>➤ ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con materiales (camillas, mesas, sillas, etc.) en buen estado que pueda facilitar la atención de su niño?</p>	
				<p>Dimensión Entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambientación ➤ Limpieza ➤ Orden ➤ Privacidad ➤ Comodidad 		

ANEXOS 02: ENCUESTA



Estimado señor(a), esta encuesta es de carácter voluntario, tiene como objetivo, determinar el Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la atención de enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya- Junio-Agosto 2017-Chiclayo

Los resultados de la presente investigación son netamente confidenciales y serán utilizados solo para dicho fin, por lo que agradezco su valiosa colaboración en la veracidad de la información.

S= Siempre

CN= Nunca

AV= A veces

PV= Poca veces

N°	PREGUNTAS	S	AV	CN	PV
TÉCNICO- CIENTÍFICO					
01	¿La enfermera le explica sobre el progreso de su niño(a) en el control de crecimiento y desarrollo relacionado a su peso y talla				
02	¿En la consulta la enfermera le explica las medidas de prevención de cualquier patología como (diarreas, sarpullidos, resfríos) relacionado en la salud del niño(a)?				
03	¿Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera(o) lo deriva a un médico?				
04	¿La enfermera(o) le explica los procedimientos que le realiza durante la atención del niño (a)?				
05	¿Las orientaciones que brinda la enfermera(o) cuando tiene dudas son claras y entendibles?				
06	¿Considera que el tiempo que duró la consulta del niño(a) es				

	adecuado?				
07	¿Realiza la Enfermera el examen físico del niño?				
08	¿La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes?				
HUMANA					
09	¿Al ingresar al servicio de control del crecimiento y desarrollo la Enfermera(o) la saludó?				
10	¿Al terminar la consulta la enfermera (o) se despide?				
11	¿Durante la atención al niño(a) la enfermera lo hace con respeto y cortesía?				
12	¿La enfermera respeta sus costumbres relacionado a su lactancia materna?				
13	¿La enfermera le sonríe y habla con cariño a su niño o niña?				
14	¿Durante la atención que brinda la enfermera al niño lo hace con paciencia?				
15	¿Cree usted que es importante confiar en la enfermera?				
16	¿Al evaluar al niño la enfermera demuestra privacidad en su atención?				
17	¿Cuándo acude a la consulta la Enfermera(o) llama al niño por su nombre?				
ENTORNO					
18	¿Cuándo llega al consultorio de Control de crecimiento y desarrollo está ordenado y limpio?				
19	¿Cree que el consultorio de Control de crecimiento y desarrollo tiene una buena iluminación?				
20	¿Considera que el consultorio tiene una ventilación adecuada?				
21	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con mobiliario (camillas, mesas, sillas, etc.) en buen estado que pueda facilitar la atención de su niño?				

Pimentel, 22 de Agosto del 2017

CARTA N°112-UAP-FMHYCS-EP-ENF- 2017

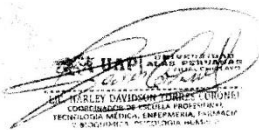
Señor(a)
DR. JORGE TICLLA REQUELME
Jefe del Centro de Salud "José Olaya".

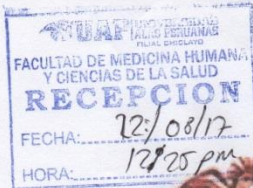
Presente.-
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, en calidad de Coordinador de Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas- Filial Chiclayo y a la vez por medio de la presente, solicito permiso para que la Alumna **ARÉVALO FERNÁNDEZ, GRACE ATHENA** con código de matrícula **2009141457**, identificado con **DNI N° 70048350** perteneciente a la Escuela Profesional de Enfermería, pueda realizar trabajo de Investigación en el Centro de Salud "José Olaya" el cual usted dignamente dirige y tenga acceso a la misma con fines de obtener información que le permitan desarrollar su trabajo de Investigación relacionado a la "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS/AS MENORES DE 6 MESES, SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA- JUNIO- AGOSTO 2017 - CHICLAYO**".

Esperando contar con su apoyo, me despido de usted manifestándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


CAROL HARLEY DAVIDSON TORRES CORONEL
COORDINADORA DE ESCUELA PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FILIAL CHICLAYO



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA

DR. JORGE TICLLA RIQUELME

Presente

SOLICITO: PERMISO PARA EJECUCION DE PROYECTO

Es grado dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, hacerle de su conocimiento que, siendo requisito indispensable para obtener el Título Profesional de Enfermería, es que solicito permiso para ejecutar el Proyecto titulado: "El Nivel de Satisfacción de las madres de los niños/as menores de 6 meses, sobre la Atención de Enfermería en el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo, del Centro de Salud José Olaya- CHICLAYO- 2016", el mismo que estará dirigido a las madres de los niños/as menores de 6 meses en la consultorio del Control de crecimiento y desarrollo de este centro de salud. Del mismo modo realizar las coordinaciones respectivas con el jefe del servicio; para que se me brinde todas las facilidades; para poder cumplir los objetivos satisfactoriamente

Sin otro particular, agradeciendo anticipadamente por la atención a lo solicitado, hago propicia la oportunidad para reiterarle nuestra alta estima.

Atentamente

Grace Athena Arévalo Fernández
Bachiller en Enfermería

Adjunto: Proyecto de Investigación

OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del informante CARLE ORRILLO LOYDES VANESSA	Cargo o Institución donde labora RESP. NIÑO. C.D.BE OLATA	Nombre del instrumento QUESTIONARIO	Autor del Instrumento BACH. GALE AREVALO FERNANDEZ
Título de la Investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS AS MENORES DE 6 MESES, SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL CONSULTORIO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C.D. JOSE OLATA - CHICLAYO - 2017			

I. ASPECTOS DE EVALUACION:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENO 41-60%				MUY BUENO 61-80%				EXCELENTE 81-100%					
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				87		
2. OBJETIVO	Está expresado en capacidades observables																					90	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																					94	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																					95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación																					95	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																					89	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																					93	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																					93	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																					95	

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Sin observaciones

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92.3 %

LUGAR Y FECHA CH 3/5/17	DNI 44801925	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE Loydes V. Carrillo LIC. ENFERMERIA C.E.P. 57381	N° DE TELÉFONO 939101843
----------------------------	-----------------	---	-----------------------------

OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
Aguilar Peña, Naldo Edith	Enfermera del c.s. "Jose Olaya"	Cuestionario	Bachiller Grace Arevalo Fernández
Título de la Investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LOS NIÑOS/as MENORES DE 6 MESES, SOBRE LA ADECUACIÓN DE COFECEROL DE SALUD JOSÉ OLAYA - CUMPLAYO - 2017"			

I. ASPECTOS DE EVALUACION:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENO 41-60%				MUY BUENO 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				95
2. OBJETIVO	Está expresado en capacidades observables																				96
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación																				96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				98
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				100
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				96
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				100

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

Sin observaciones

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97,4%

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
Ch, 26 de Abril 2017	16700333	<i>Naldo Edith Aguilar Peña</i>	978811705

Naldo Edith Aguilar Peña
LICENCIADA EN ENFERMERIA
C.E.N. 28056

OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
DÍAZ DÍAZ LÍZ ELVA	AREA - CREO - EMF C.S. José Díaz	CUESTIONARIO	Bachiller: Gracia Anecho Fernandez
Título de la Investigación: <i>MUCI de Satisfacción de los Madres de los niños menores de 6 meses, sobre la Atención de enfermería en el consultorio del control de crecimiento y desarrollo, del C.S. José</i>			

I. ASPECTOS DE EVALUACION:

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		0	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				95
2. OBJETIVO	Está expresado en capacidades observables																				100
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación																				95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				100
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				100

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

SIN OBSERVACIONES

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98.3%

LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
<i>Chiloya</i> 03-05-17.	4414612	<i>[Firma]</i> Lic. Liz Díaz Díaz C.E.P. N° 57189	981821125.



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CONSTANCIA
**EL MEDICO JEFE DEL CENTRO DE SALUD JOSE
OLAYA RED CHICLAYO-GERESA LAMBAYEQUE
QUE SUSCRIBE
HACE CONSTAR:**

Que la bachiller de Enfermería GRACE ATHENA AREVALO FERNANDEZ egresada de la Escuela Profesional de la Universidad ALAS PERUANAS, a solicitado permiso para realizar su ejecución de proyecto de tesis titulado "Nivel de Satisfacción de las Madres de los Niños/as menores de 6 meses Sobre la Atención de Enfermería en el consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud José Olaya 2017" en este centro de salud José Olaya durante el mes de Abril del presente año, el cual contara con el apoyo de mi despacho.

Se expide el presente documento a solicitud de la parte interesado para los fines se estime conveniente.

Chiclayo, 23 de Agosto del 2017



GERENCIA REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD JOSE OLAYA
Jorge Tito Requime
C.M.R. 19861
MEDICO JEFE