



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

**“NIVEL DE SATISFACCION DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE DE CRED
EN NIÑOS MENORES DE 1 AÑO EN EL CENTRO DE SALUD
CAQUETA RIMAC-2012”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

BACHILLER: GARCIA MATHEWS PRISCILA

LIMA - PERÚ

2017

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE DE CRED
EN NIÑOS MENORES DE 1 AÑO EN EL CENTRO DE SALUD
CAQUETA RIMAC-2012”**

RESUMEN

La Presente investigación planteo como **problema**: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la Enfermera en el Componente de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Caquetá Rímac 2012? **Su objetivo**. Determinar el nivel de satisfacción en la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año del Centro de Salud de Caquetá Rímac 2012 **La hipótesis de trabajo fue**: El nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED es insatisfecho **Metodología**. Descriptivo, De corte Transversal Retrospectivo **Resultado fue** que el 70% de las madres manifestaron estar insatisfechas respecto a la dimensión humana ya que manifiestan que no todas las enfermeras llaman a su niño por su nombre no todas son amables esto debido a la presión de los cumplimientos y funciones que debe realizar en los procedimientos en CRED. Asimismo se obtuvo 22% de medianamente satisfecho como 8% de satisfecho **Conclusión** Se concluye que el 50% de las madres encuestadas manifiesta estar insatisfechos con respecto al servicio que brinda la enfermera en CRED. Esto se debe a que las madres manifiestan que no todas informan los procedimientos que se realiza asimismo no muestran paciencia ni cortesía al momento de establecer una comunicación entre madre y enfermera asimismo se obtuvo un 35% de estar medianamente satisfecho y 15% satisfecho

Palabras clave: Nivel de Satisfacción, Calidad de servicio, Atención

ABSTRAC

The present research poses as a problem: What is the level of satisfaction of the mother in the care provided by the Nurse in the Component of Growth and Development in the Caquetá Rímac Health Center 2012? To determine the level of satisfaction in the mother of the care provided by the nurse in the component CRED in children under 1 year of the Health Center of Caquetá Rímac 2012The working hypothesis was: The level of satisfaction of the mother in the care provided by The nurse in the CRED component is unsatisfied Methodology. Descriptive, Cross-Cutting Retrospective Results showed that 70% of the mothers stated that they were dissatisfied with the human dimension because they stated that not all nurses call their child by name, not all of them are friendly because of the pressure of compliance and Functions you must perform in CRED procedures. Conclusion It is concluded that 50% of the mothers surveyed state that they are dissatisfied with the service provided by the nurse in CRED. This is because the mothers state that not all of them report the procedures that are performed. They also do not show patience or courtesy at the moment of establishing a communication between mother and nurse. In addition, 35% of them were moderately satisfied and 15% satisfied

Key words: Level of Satisfaction, Quality of service, Attention

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESÚMEN

i

ABSTRAC

ii

ÍNDICE

iii

INTRODUCCIÓN

v

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

2

1.3. Objetivos de la investigación

2

1.3.1. Objetivo general

2

1.3.2. Objetivos específicos

2

1.4. Justificación del estudios

3

1.5. Limitaciones

4

CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

5

2.2. Base teórica

8

2.3. Definición de términos

19

2.4. Hipótesis

20

2.5. Variables

20

2.5.1. Definición conceptual de las variables

20

2.5.2. Definición operacional de las variables

20

2.5.3. Operacionalización de la variable

21

CAPITULOIII: METODOLOGIA	23
3.1. Tipo y nivel de investigación	23
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	24
3.3. Población y muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	25
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	25
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	32
CAPÍTULO V: DISCUSION	34
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

La significativa tasa de morbimortalidad infantil ha predominio del niño menor de 5 años ha hecho que todos los gobiernos se preocupen por la búsqueda de soluciones frente a este problema de salud infantil.

En tal sentido el Ministerio de Salud (MINSa) dentro de su estrategia ha propuesto el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) y los lineamientos de política en el cual se encuentra la etapa de vida niño , el Componente de crecimiento y desarrollo del niño (CRED) que 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.

Frente a ello Enfermería como miembro del equipo de salud cumple un rol importante dentro del componente CRED a través del desarrollo de actividades preventivas promocionales orientadas a brindar una atención integral al niño y satisfacer las expectativas de la madre mediante la aplicación del enfoque de calidad de la atención, contribuyendo de esta manera a identificar problemas que afecten al niño en el crecimiento y desarrollo, y mejorar la calidad de vida.

El presente estudio “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el Componente de CRED en el centro Salud Caquetá Rímac.2012”, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en el Centro de Salud Caquetá Rímac.

El trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

El trabajo de investigación está Estructurado de la Siguiete manera:

Capítulo I: El Problema de la Investigación, con la formulación del problema principal, secundario, como también la formulación de los Objetivos generales y específicos, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, donde mostraremos algunos antecedentes tanto Internacionales como Nacionales y bases teóricas que fundamenten la investigación, se tomara en cuenta las definición de términos básicos utilizados, sistema de hipótesis e igualmente de variables, dimensiones e indicadores.

Capítulo III: Trata de la metodología de la investigación tipo de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, y el plan de recolección y procesamiento de datos que nos servirá para sustentar los resultados obtenidos en este proyecto.

Como valor final los anexos donde se incluye el Cronograma de Actividades, instrumentos, confiabilidad, y matriz de consistencia

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante los últimos 25 años en el Perú la mortalidad infantil ha ido decreciendo. Sin embargo a pesar de ello cada vez son más los afectados por factores adversos que dañan el normal crecimiento y desarrollo del niño, los cuales pueden ser controlados si se adoptan medidas de intervención adecuadas ⁽¹⁾.

El Ministerio de Salud (MINSa) dentro de los lineamientos de política considera que, la estrategia es priorizar y consolidar las acciones de atención integral con énfasis en la promoción y prevención, cautelando la salud, disminuyendo los riesgos y daños de las personas en especial a los niños. ⁽²⁾ Es por ello que en el Modelo de Atención Integral de Salud del Niño (MAIS) se realizan actividades que ofrecen servicios básicos para el niño, es decir atención integral en todas sus esferas de desarrollo (físico, mental y social). En este aspecto cobra relevancia el trabajo en equipo, conformado por el médico, enfermera, técnico o auxiliar de enfermería entre otros, destacando el enfermero por su rol preventivo promocional ⁽²⁾.

El rol de la enfermera en el componente CRED está orientado a promover la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades

que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo, esto se pone en práctica en los establecimientos de salud mediante actividades preventivas; por tal razón es importante captar todo niño que acude al establecimiento ya sea como usuario o como acompañante, así mismo promover que el niño regrese al establecimiento de salud a realizar sus controles. ⁽³⁾

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 ⁽³⁾.

En el Centro de Salud de Caquetá, están inscritos 110madres que asisten con sus niños menores de 1 años al programa de crecimiento y desarrollo.de los cuales se manifiestan un cierto descontento en el servicio de CRED. No existe un adecuada capacitación del personal el monitoreo del servicio es sin instrumento adecuado

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la Enfermera en el Componente de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Caquetá Rímac2012?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción en la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año del Centro de Salud de Caquetá Rímac 2012

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la atención

brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la **dimensión humana**.

- Identifica el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la **dimensión oportuna**.
- Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la **dimensión continua**.
- Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la **dimensión segura**.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La calidad de atención de los servicios de CRED está orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante que la labor que desempeña el profesional de enfermería dentro del componente CRED este destinado a promover la salud física mental y emocional del niño, prevenir enfermedades prevalentes de la infancia y brindar una atención holística con calidad y calidez.

Para ello es necesario conocer el nivel de satisfacción de la madre del niño pues su respuesta contribuirá a mejorar la calidad de atención del servicio de CRED en el Centro de Salud de Caqueta

Los hallazgos de esta investigación permitirán brindar información valida, actualizada y confiable sobre el nivel de satisfacción de la madre del niño menor de 1 año ante la atención holística, integral brindada a fin que el servicio de enfermería elabore estrategias de capacitación orientada a contribuir en el mejoramiento de la calidad de atención del profesional de enfermería en el componente CRED y estrategias de intervención a la madre y a la comunidad sobre la consulta en CRED y de esta manera satisfacer sus demandas

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La primera limitación corresponde a la población de estudio, ya que la muestra, solo son las madres del Centro de Salud de Caqueta

La segunda limitación es que los resultados sólo servirán para la población del Centro de Salud de Caqueta

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Coligiere Corrales, J. A. Díaz Sosa en el año 1999 Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel Mérida Venezuela. Con el objetivo de valorar la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización de un Hospital de tercer nivel .El método fue' descriptivo de corte longitudinal. La población estuvo conformada por 468 usuarios, con una muestra de 210 usuarios. El instrumento fue el cuestionario .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones fueron entre otras:

"La mayoría de usuarios encuestados (83%) consideran que la atención recibida es buena y que la misma ha cubierto sus expectativas".(4)-

Norma Pérez Salcedo, Carlos Becerra Mendoza, Héctor Díaz González en el año 2000 en la ciudad de Morelos México Nivel de satisfacción de las madres sobre la eficacia terapéutica en el servicio de CRED. el objetivo fue evaluar la eficacia terapéutica

en el servicio de CRED .El método que se utilizó fue descriptivo observacional, la población estuvo conformada por 300 madres. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Las conclusiones entre otras fueron:

“El nivel de satisfacción de la madre sobre la eficacia terapéutica en el servicio de CRED se obtuvo que la mayor parte tiene satisfacción alto “(5)-

Julio Córdova Gladis, Maritza García Márquez en el año 1999 en la Paz Bolivia realizaron Actitudes y opiniones de las madres sobre la atención de las enfermeras en el servicio de CRED: El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención brindada por la enfermera en el servicio de CRED. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 100 madres Las conclusiones entre otras fueron:

“El nivel de satisfacción de las madres en el componente de CRED es bueno cubriendo las expectativas del servicio” (6)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Magda Delgado Grado de Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año de la atención brindada por la Enfermera en el Sub-Programa CRED en el CMI Tablada de Lurín en el 2005, en Lima, Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de la madre del niño menor de 1 año de la atención brindada por la Enfermera en el Sub-Programa CRED en el CMI Tablada de Lurín. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 600 madres, con una muestra de 66 madres .El instrumento fue un cuestionario estructurado .La técnica fue la entrevista. Las conclusiones fueron entre otras: Las madres de los niños menores de 1 año tienen un grado de satisfacción medio respecto a la atención que reciben de la enfermera”⁽⁷⁾.

Olga Talaje Reyes en el 2003, en Lima Nivel de Satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé .El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 puérperas. El instrumento fue el cuestionario. La técnica fue la entrevista. Las conclusiones entre otras fueron: Respecto al nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera se obtuvo que la mayor parte 33(66%) tienen nivel de satisfacción alto, 12(24%) nivel de satisfacción medio, 5 (10%) nivel de satisfacción bajo es decir existe una adecuada interrelación enfermera puérpera -familia y equipo de Salud".⁽⁸⁾

Esther Silvia Refugio, Zoila Zavala Trujillo, en el 2000 Percepción que tienen los pacientes del Programa de TBC sobre la calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en Tres Centros de Salud UDES-Lima.: Con el objetivo de determinar la intensidad y dirección de la percepción que tienen los pacientes del programa de control de tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en Tres Centros de Salud Ud. es Lima - Ciudad. El método fue descriptivo de corte transversal .El instrumento fue el cuestionario y la técnica fue la entrevista. Las conclusiones fueron entre otras: "Existe un porcentaje significativo de pacientes que tienen una percepción acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con intensidad favorable... ".⁽⁹⁾

Mellado Huamaní Carmen Denisse, en el 2007, realizó el estudio “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de crecimiento y desarrollo en el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión”, con el objetivo de

determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de crecimiento y desarrollo en el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión. El método fue descriptivo transversal. La población estuvo conformada por 110 madres de niños menores de un año; la técnica utilizada fue la entrevista estructurada, el instrumento fue un cuestionario. El resultado al que llegó el estudio fue que la satisfacción de la madre con la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI-DAC es baja (68 %) mencionando entre otros aspectos “Al ingresar al servicio la enfermera no saluda”, no son derivados a un especialista ante un problema detectado, no entrega indicaciones escritas y el tiempo de consulta no es adecuado. El aporte del estudio a la presente investigación es en relación a sus resultados, sobre la satisfacción de la madre, que en ese estudio es baja, en cuanto a la atención que brinda enfermería; predisponiendo a la madre a no regresar al control; reafirmando el problema de la poca asistencia de las madres debido a las actitudes del personal o a factores institucionales.¹⁰

2.2 BASE TEÓRICA

2.2.1 La teoría de Nola Pender “Modelo de Promoción de la Salud”

Una de las teorías de enfermería que se encuentra relacionada al tema es la de Nola Pender, llamada “Modelo de Promoción de la Salud, que refleja las interrelaciones que existen entre los factores cognitivos perceptivos y los factores modificantes que influyen en las conductas favorecedoras de la salud. Según Marriner (2007), en la teoría de Nola Pender refiere que el “Modelo de Promoción de Salud” sirve como base para el estudio de cómo las personas toman decisiones, sobre su propio cuidado de la salud, y de las personas que tienen a su cargo, en este caso, sus hijos. (13)Se puede

relacionar esta teoría con el presente tema de estudio de la siguiente manera:

- Los factores personales lo relacionaremos con características de las madres, entre ellos los biológicos (edad), psicológicos (el estado de salud percibido y la definición de salud) y sociocultural (raza, etnia, formación y conocimientos)
- Beneficios percibidos de acción, son los resultados positivos que se producirán de la conducta de salud, en este caso un crecimiento y desarrollo óptimo del niño, así como la detección temprana de alteraciones.
- Barreras percibidas, como el tiempo de espera para ser atendida, desinterés, falta de tiempo entre otros.
- La auto-eficacia percibida disminuirá las barreras presentes.
- Afecto relacionado con la actividad, mientras la madre crea que el control es importante para la salud futura de su niño, su actitud será positiva.
- Influencias interpersonales, la influencia de los que se encuentran en su entorno (familia, amigas), cómo reaccionan frente a la atención y los conocimientos que tienen frente al control de CRED.
- Influencias Situacionales, está relacionado al consultorio de CRED, a la sala de espera, experiencias anteriores tanto positivas y negativas relacionadas con el control. Según lo expuesto en la teoría de Nola Pender, las personas buscan crear condiciones de vida mediante las cuales puedan expresar su propio potencial de la salud humana; además, tienen la capacidad de poseer una autoconciencia reflexiva en la que el profesional sanitario forma parte de su entorno interpersonal ejerciendo influencia a lo largo de sus vidas. En este sentido el rol educativo de Enfermería, desempeña un papel importante en la promoción a través de una educación expresada en actividades diseñadas para cada tipo de usuario según sus características personales. Así permitirá que el usuario (madre)

pueda estar capacitada para realizar una autoevaluación sobre su estado de salud y la de su niño.⁽¹⁴⁾

2.2.2 Crecimiento y Desarrollo

En los últimos 20 años la tasa de mortalidad infantil (TMI) en el Perú fue el indicador de salud que mayor reducción experimentó, actualmente el promedio nacional es menor a 50 muertes por mil nacidos vivos.

Existen estudios, basados en información de los censos y encuestas nacionales especializadas, como la de ENDES, que muestran las disparidades existentes en los niveles de mortalidad infantil y las condiciones de vida de los hogares, como por ejemplo bajos ingresos, falta de acceso al agua potable, hacinamiento, asistencia escolar, salud de las mujeres, etc., que muestran un aspecto de las carencias que existen en el país y que repercuten de forma, a veces trágica en los hogares; y dentro de éstos con mayor fuerza en los niños afectando en su crecimiento y desarrollo ⁽¹¹⁾.

Es por eso que el MINSA establece estrategias por etapas de vida. En la Etapa de Vida Niño, el Área de la Dirección Ejecutiva de Atención Integral de Salud, responsable de la atención de salud de los peruanos y peruanas comprendidos en la Etapa de Vida Niño; reconocen que la salud es una condición indispensable para lograr su desarrollo integral. Dentro de este grupo objetivo están las niñas y los niños desde la etapa de recién nacidos hasta los nueve años con 11 meses y 29 días.

Esta etapa de la vida es la más vulnerable en el crecimiento y desarrollo humano, ya que en ella se instalan y ocurren procesos que garantizan la formación de una persona con todo su potencial⁽¹²⁾.

Dentro de la etapa de Vida Niño se tiene como estrategia de atención el Componente CRED, el cual persigue el siguiente objetivo general: Promover un óptimo crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años con la activa participación de la familia, las organizaciones e instituciones comunales y del sector salud en conjunto ⁽¹³⁾.

Las metas están orientadas a:

Incrementar la tasa de lactancia materna exclusiva en el menor de 06 meses de 35% a 80%.

Incrementar la tasa de lactancia materna prolongada hasta los 2 años en un 50%.

Incrementar la tasa de alimentación complementaria alrededor de los 6 meses en un 50%.

Lograr que el 50% de niños se alimenten a base de mezclas balanceadas a partir de la olla familiar y frecuencia alimentaria adecuada.

Incrementar a 60% el número de niños menores de 1 año y el 50% de niños de 1 a 4 años controlados en crecimiento y desarrollo.

Lograr que el 100% de los niños con problemas nutricionales se rehabiliten y recuperen en su medio ambiente.

Lograr que el 60% de los niños menores de 5 años reciban estimulación del desarrollo psicomotor que lo ayuden a alcanzar el máximo de sus potencialidades.

El 50% de los niños detectados con problemas de desarrollo, serán intervenidos activamente a través de un protocolo básico de estimulación.

El 100% de los niños que reciban atención en su crecimiento y desarrollo deberán estar vacunados según calendario.

Lograr que el 80% de madres de niños menores de 5 años conozcan la prevención y atención de accidentes y el manejo en el hogar de las infecciones respiratorias agudas y las enfermedades diarreicas. ⁽¹⁴⁾

Dentro de la orientación estratégica del sector salud la expansión del control de crecimiento y desarrollo a nivel nacional está en un marco de desafío del cambio del milenio: Un sector de salud con equidad, eficiencia y calidad.

El paquete de CRED (crecimiento y desarrollo) está dado por:

- Uso del carné CRED, gráficas P/Ty tablas BPN.
- Evaluación antropométrica, clasificación y registro en el carnet de
- Control de crecimiento.
- Examen físico completo. ´
- Control del desarrollo empleando los Test. Según .corresponda.
- Atención y consejería en inmunizaciones IRA, EOA, alimentación complementaria y nutrición, lactancia materna, estimulación, rehabilitación y prevención de accidentes.
- Evaluación del consumo de alimentos.
- Evaluación de ganancia de peso (talla de ganancia de peso)
- Derivación precoz de niños con enfermedades prevalentes. ⁽¹⁵⁾

2.2.3 La satisfacción del paciente

Constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensable mente para su conservación y desarrollo. ⁽¹⁶⁾

Whitaker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del

paciente esta 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. ⁽¹⁷⁾

Según Avadis Dona bedian, la satisfacción del paciente 8 menudos se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo. ⁽¹⁸⁾

Mateo V. Mankeliunas, define satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos. ⁽¹⁹⁾

Thorndike considera a la satisfacción como aquel estado del organismo, sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario, hace lo necesario para mantenerlo renovado. ⁽²⁰⁾

MINSA 2000 define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera la expectativas del Paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. ⁽²¹⁾

2.2.4 Rol de la enfermera en el componente de CRED

La enfermera en el componente CRED se encarga de promover la salud física y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, que tiene como base una atención integral considerando al niño como un ser biopsicosocial esto se evidencia en el paquete de servicios básicos de atención integral del niño, que corresponde al componente CRED. ⁽²¹⁾

Basado en una atención de calidad en la que la enfermera brinda a la

madre y al niño una atención en forma amable, cortés, respetuosa creando así un clima de confianza para el cuidado de la salud del niño. ⁽²¹⁾

La enfermera desarrolla con habilidad y destreza procedimientos propios del servicio de CRED para la atención del niño sano (examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor), orienta a la madre, absuelve cualquier duda.

La continuidad de la atención se ve reflejada en las indicaciones que la enfermera deja a la madre, muestra interés por la falta a la consulta, cuando la enfermera cita a la madre para el control de su niño cada mes para evaluar su crecimiento y desarrollo, brindar un cuidado implica también que sean seguros, libres de riesgos es por eso que el consultorio donde se da la atención debe ser limpio, ordenado, decorado con motivos apropiados, al proteger al niño de caídas durante la consulta. considera también que el tiempo de espera para la consulta no dure más de 30 a 60 minutos y que el tiempo que dura la consulta sea aproximadamente de 15 a 30 minutos; sin embargo debemos tener en cuenta que esto puede variar dependiendo de la demanda y la necesidad del niño, es decir si se requiere que sea evaluado en cuanto a su desarrollo psicomotor a través del EEOP o TEPSI considerándose entonces un tiempo de 30 a 40 minutos por consulta por ello es importante el dialogo constante con las madres y brindar una atención de calidad⁽⁷⁾.

Funciones de la enfermera en el componente de CRED

La enfermera capacitada para la atención del niño en el componente CRED desarrolla las siguientes funciones: ⁽⁷⁾

a. Función Asistencial

La enfermera tiene como objeto promover la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo. Para ello realiza las siguientes acciones y/o actividades:

- Obtiene datos necesarios para la atención (antecedentes)
- Valoración del crecimiento.
- Verifica la salud bucal
- Realiza la exploración física del niño
- Valora el desarrollo psicomotor del niño:
- ✓ Aplica, valora y registra la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP).
- ✓ Aplica valora y registra el Test. de desarrollo psicomotor (TEPSI)
Aplica valora y registra el Test. abreviado de evaluación del desarrollo psicomotor (T A)
- Revisa el calendario de vacunaciones y aplica o supervisa su administración, según el calendario.
- Refiere a los niños con déficit en su crecimiento y desarrollo o con patología biología al especialista o nivel correspondiente.
- Revisa el calendario de control del niño sano, e indica la próxima cita (menor de 1 año cada mes)

b. Función Educativa

La enfermera imparte educación, ya sea en forma individual o colectiva por ejemplo educa a los padres durante todo el proceso del examen del niño según hallazgos y necesidades, uso y cuidado del carné, alimentación del niño de acuerdo a su edad, estimulación temprana, prevención de accidentes, así mismo promueve estos temas a través de actividades educativas.

c. Función Administrativa

- ❖ Cumple y hace cumplir en el servicio los reglamentos y normas de la institución y el MINSA.
- ❖ Coordina con otros profesionales de la salud para un seguimiento de la atención del niño, tanto extramural como intramural.
- ❖ Supervisa la atención que se brinda al niño y familia a fin de lograr que sea de óptima calidad.
- ❖ Lleva un registro de los niños atendidos, a fin de obtener un rendimiento diario de la cobertura de atención e identificar las principales alteraciones del crecimiento y desarrollo del niño.

d. Función Investigativa

- Participa en estudios de investigación llevados a cabo en el servicio o en la jurisdicción del centro de salud o institución de salud.
- Promueve y realiza estudios de investigación relacionados con la salud del niño para mejorar la atención al niño y familia

Características de la calidad de atención Según las Dimensiones Planteadas

a) Humana

Según Jean Barret "La forma según la cual el hospital, el equipo de salud y las enfermeras en especial, comprendan al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba este y en que se basa su importancia lila comprensión del paciente es .la *clave* para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer.⁽²⁴⁾

El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica también saber que como ser humano tiene

necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice: "respetar la individualidad del paciente", por ello la enfermera debe, saludar a la madre llamar por su nombre al niño, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación con la madre etc.

b. Oportuna

Esta característica consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo, familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos o síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones.

Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico, es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado o intervención en el momento más beneficioso o necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades. Se establece de acuerdo a las siguientes preguntas: que la enfermera realice la atención integral, - como el control del peso talla, examen físico y desarrollo psicomotor, le informa constantemente sobre la evolución del niño, se brinda orientación cada vez que la madre lo requiera.

c. Continua

La característica de continuidad no solo en lo referente a tiempo, sino también a espacio, continuidad implica que la atención que se brinda al paciente sea durante las 24h de día y los 365 días al año , debe ser perseverante y sin interrupción y siempre debe responder a los objetivos trazados para el plan de atención . Es el grado en el cual el cuidado o intervención dada al paciente se coordinara entre los practicantes y otros profesionales a lo largo del tiempo . La atención debe darse de forma permanente según las necesidades del

paciente se verifica características de CRED citando al niño para el siguiente mes , se preocupa por saber las razones de su inasistencia y promueve la continuidad de la asistencia a la consulta e importancia de asistir al servicio de CRED

d. Segura

Como su nombre lo indican los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgo y estos riesgos no sólo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales.

Es el grado en el cual el riesgo de una intervención y el de un entorno de cuidados se reducen tanto para el paciente como para los otros incluyendo al proveedor de los cuidados. Según Maslow "el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones "Esta característica debe responder a preguntas como: las condiciones físicas del consultorio son favorables, se preocupa por que el tiempo de espera sea breve, por que el tiempo de consulta sea aproximadamente de 20min y se disponga de todos los materiales que se requieren para la atención disminuyendo el riesgo a complicaciones⁽²⁴⁾

Rol de la madre en el cuidado del niño

La madre del niño debe estar preparada física y psicológicamente, es decir significa asumir una actitud madura, ya que con la llegada del tan ansiado hijo, la madre empieza con responsabilidad a cumplir su grata misión, compartiendo con la pareja, el hecho de cuidar, criar y alimentar al niño para que crezca fuerte y sano en un ambiente lleno de amor.

La madre debe tener un grado de instrucción el cual contribuya a su desarrollo intelectual y le permita brindar un cuidado de calidad a su hijo. Es importante considerar, que los padres son modelos de

identificación para los niños durante su crecimiento. Niños y niñas aprenden a ser mujeres y hombres utilizando a sus padres, madres u otras figuras significativas en su entorno (tíos, abuelos, hermanos) como modelos a quienes parecerse o diferenciarse en el futuro.

Las características de la familia está en relación con su entorno y las creencias y costumbres que por generaciones se transmiten de padres a hijos, el cual proviene de la influencia cultural del lugar de nacimiento de los padres ya que diferentes sistemas culturales tienen distintas formas de crianza la que en los primeros años de vida del niño cumple una función muy importante.

Los padres sobre todo durante el primer año de vida del niño cuidan y velan por su salud física y psicológica ya que esta etapa en la que el niño crece con mayor rapidez y atraviesa por un proceso de adaptación, por ello que su asistencia en el servicio de CRED es determinante para que adquiera conocimientos y los ponga en práctica en el cuidado del niño.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Nivel de satisfacción: Es el estado de bienestar del paciente como consecuencia de la atención brindada Es la respuesta o expresión de complacencia que refiere la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED en las dimensiones humana, oportuna y segura

Componente de CRED: Se entiende como crecimiento y desarrollo al conjunto de cambios somáticos y funcionales que se producen en el ser humano desde su concepción hasta su adultez. Este concepto implica una visión dinámica, evolutiva y prospectiva del ser humano y es una característica diferencial en la asistencia del niño. El crecimiento y desarrollo son el resultado de la interacción de factores genéticos son favorables, el potencial genético de crecimiento y desarrollo podrá expresarse en forma

completa, en cambio si las condiciones son desfavorables dicho potencial se verá limitado.

Crecimiento: Es un proceso cuantitativo derivado de la multiplicación celular, que determina un aumento de las dimensiones corporales y conduce a producir individuos de forma diferente.

Desarrollo: Es un proceso cualitativo, de las funciones de maduración de órganos y sistemas que van haciéndose cada vez mas complejas, los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de funciones.

2.4 HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED es regular

2.5 VARIABLE

Nivel de Satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Es el estado de bienestar del paciente como consecuencia de la atención brindada por la enfermera.

2.5.2 Definición operacional de la variable

Para la medición de la variable se utilizara la escala de Satisfacción considerando:

Nivel de Satisfacción

Satisfecho: 119 a 150 puntos

Medianamente satisfecho: 102
a118 puntos

Insatisfecho: menos de 102
puntos

2.5.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Nivel de Satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente en niños menores de 1 año CRED	Es el estado de bienestar del paciente como consecuencia de la atención brindada.	Es la respuesta o expresión de complacencia que refiere la madre de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de cred en las dimensiones humana, oportuna, Continua y segura	Humana Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> - Lo saluda y se despide - Llama por su nombre al niño - Mantiene buena comunicación - Brinda un trato amable - Tiene consideración y respeto - Realiza el control de peso, talla, examen físico y desarrollo psicomotor - Informe constantemente sobre la evolución del niño - Brinda orientación cada vez que lo requiere de acuerdo a la edad del niño. - Lo cita para el siguiente mes. - Se preocupa por saber las razones de su inasistencia

			Segura	<ul style="list-style-type: none"> - Le deja indicaciones - El tiempo de espera es breve. - El tiempo que dura la consulta es suficiente.
			Continua	<ul style="list-style-type: none"> - Las condiciones físicas del ambiente del consultorio son favorables. - Está pendiente de la seguridad del niño. - Lo cita para el siguiente mes - Se preocupa por las razones de su inasistencias - Le deja indicaciones

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de Diseño Descriptivo, Observacional, de tipo cuantitativa la que nos permite determinar cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED

Asimismo es de corte transversal ya que nos permite obtener información tal y como se presenta en un espacio y tiempo determinado ,Retrospectivo por que la data se recoleta después del servicio

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se realizara en el Centro de Salud Caquetá ubicado en el distrito del Rimac. El Centro de Salud está a cargo del Dr. José Zapana Saavedra, ofrece a la comunidad atención en los servicios de: medicina, pediatría, cirugía, odontología, psicología, entre otros, así también cuenta con servicios a cargo del profesional de enfermería como el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED), ESNI, programa de control de TBC (PCT), El consultorio CRED esta a cargo de la Lic. Teresa Reyes y el horario de atención es de lunes a sábado de 8am a 2pm, el número de atenciones varias entre 15 a 30

por día aproximadamente. Entre los recursos humanos en el Componente CRED esta dado por una Enfermera Jefe, Enfermera Serumista, Interna de Enfermería y Técnica de Enfermería. El consultorio CRED esta ubicado a 1 m de la puerta principal dentro del consultorio se puede observar, periódicos murales, así como afiches sobre lactancia materna, test. Abreviado para el desarrollo psicomotor (T A) y adornos infantiles

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estará conformada por 40 madres que asisten con sus niños menores de 1 años al Componente CRED. La muestra será mediante el muestreo no probabilística por conveniencia conformado por todas las madres que asisten de 8am a 2pm al consultorio de CRED.

Dentro de los criterios de inclusión tenemos:

- Madre con niño menor de 1 año
- Todo niño atendido por el Profesional de Enfermería Por lo menos haya asistido a una consulta
- Madre que no tenga limitaciones para comunicarse (sorda, muda, o quechua hablante)
- Que acepte participar en el estudio

En los criterios de exclusión son:

- Madres menores de 18años
- Madres con niños mayores de 1 año
- Todo niño atendido por el personal técnico o auxiliar de enfermería.
- Que sea su primera consulta

Que no acepte participar en el estudio

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica será la encuesta y el instrumento será un cuestionario, el cual consta de introducción, donde se presenta los objetivos, importancia de su participación y el agradecimiento, datos generales y datos específicos con preguntas cerradas de alternativas múltiples, diseñadas en forma estructurada de acuerdo a las dimensiones e indicadores

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El cuestionario será sometido a validez de contenido y constructor, a través del juicio de expertos (5), conformado por enfermeras especialistas en el tema. Luego, se realizara la prueba binomial mediante la tabla de concordancia. Posterior a ello se realizara la prueba piloto y para determinar la validez estadística se utilizara la prueba del ítem test mediante el coeficiente de correlación de Pearson quedando finalmente conformado por 22 de las 30 preguntas propuestas Para la confiabilidad estadística se aplicara el alfa de Cronbach.

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para llevar a cabo la el presente estudio se realizaron los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Director de centro de salud a fin de obtener el permiso para su realización. Posterior a ello se realizaron las coordinaciones pertinentes con la jefa de enfermeras del servicio de CRED la Lic. María Teresa para dar a conocer los fines del estudio e iniciar la recolección de datos para nuestro estudio de investigación a partir del inicio del ciclo académico setiembre los días sábados y miércoles de prácticas de 8am a 2pm. Considerando promedio de 10 minutos Luego de concluida la recolección de datos, estos fueron procesados en forma manual previa elaboración de la tabla de códigos asignando a la respuesta el valor de 1(nunca) , 2(a veces) y 3(siempre) , así como la tabla de matriz a fin de luego

sean presentados en gráficos y/o cuadros estadísticos para el análisis e interpretación considerando el marco teórico . Para la medición de la variable se utilizó la escala de estones

Nivel de Satisfacción:

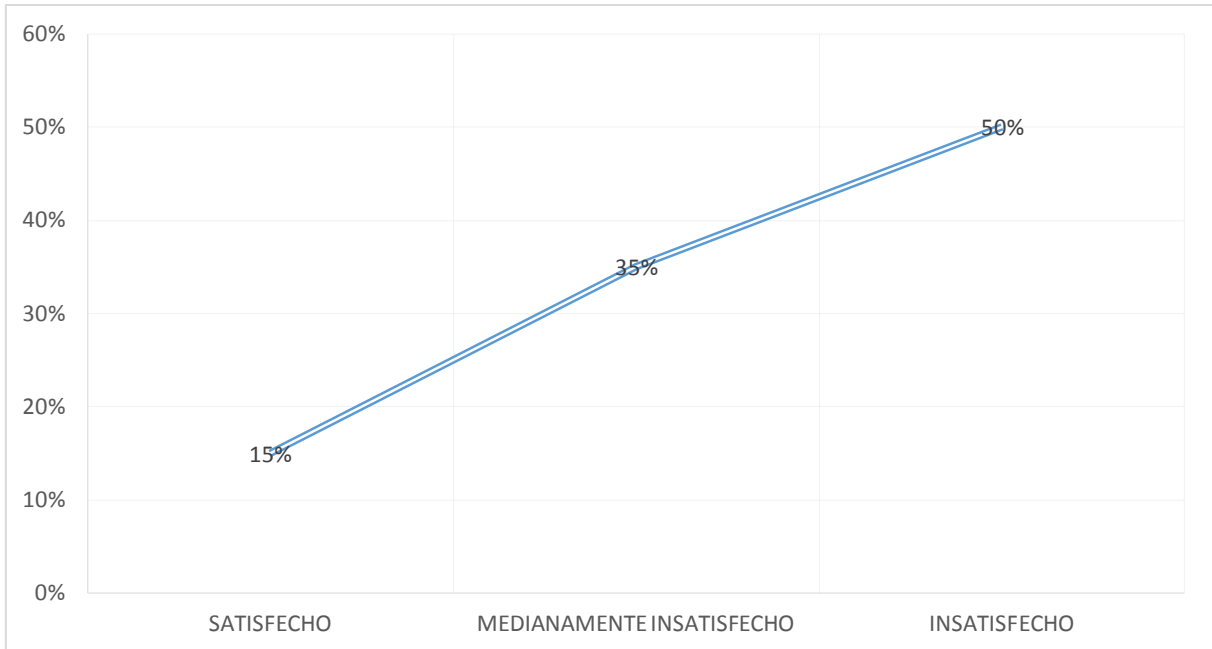
Satisfecho: más de 60 punto

Medianamente satisfecho: de 48 a 60 puntos

Insatisfecho: menos de 48

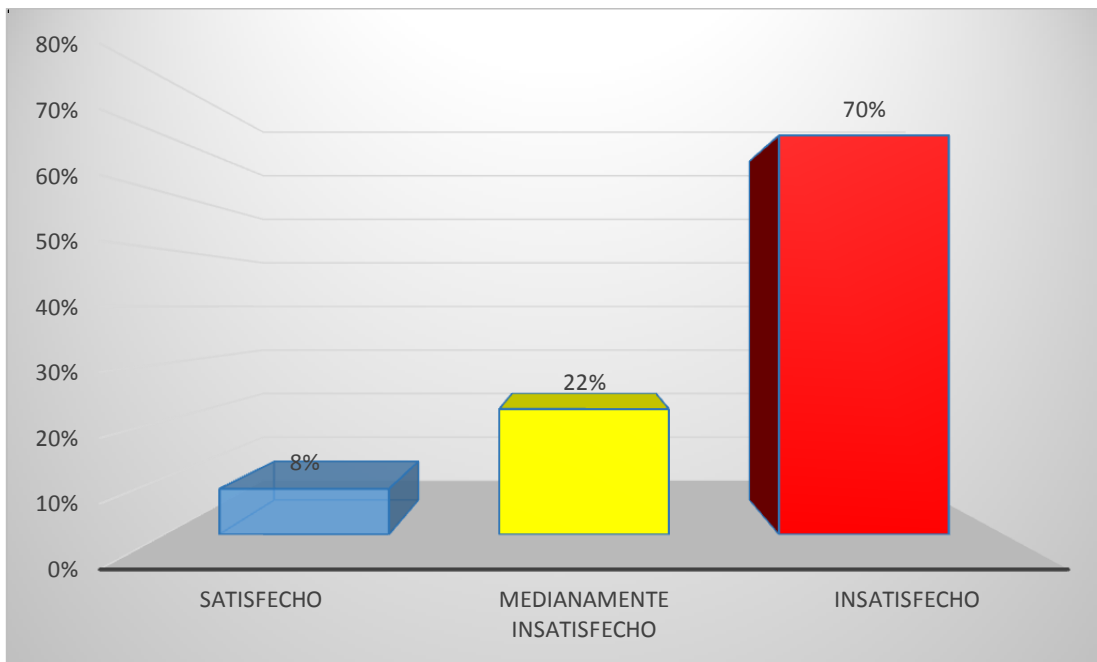
RESULTADOS

Grafico 1: Nivel de satisfacción en la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año del Centro de Salud de Caquetá Rímac 2012



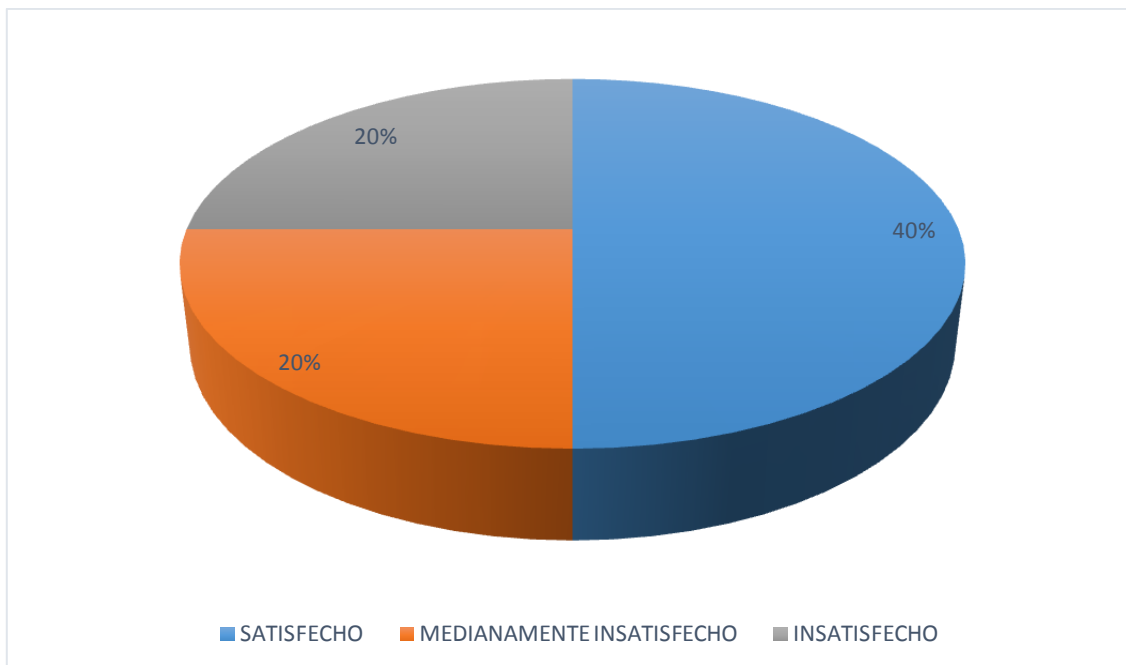
Análisis: La tendencia que se puede apreciar en el grafico es evidente el 50% de las madres encuestadas manifiesta estar insatisfechos con respecto al servicio que brinda la enfermera en CRED. Esto se debe a que las madres manifiestan que no todas informan los procedimientos que se realiza asimismo no muestran paciencia ni cortesía al momento de establecer una comunicación entre madre y enfermera asimismo se obtuvo un 35% de estar medianamente satisfecho y 15% satisfecho

Grafico 2: Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la dimensión humana.



Análisis: Los resultados son evidentes el 70% de las madres manifestaron estar insatisfechas respecto a la dimensión humana ya que manifiestan que no todas las enfermeras llaman a su niño por su nombre no todas son amables esto debido a los cumplimientos y funciones que debe realizar en los procedimientos en CRED. Asimismo se obtuvo 22% de medianamente satisfecho como 8% de satisfecho

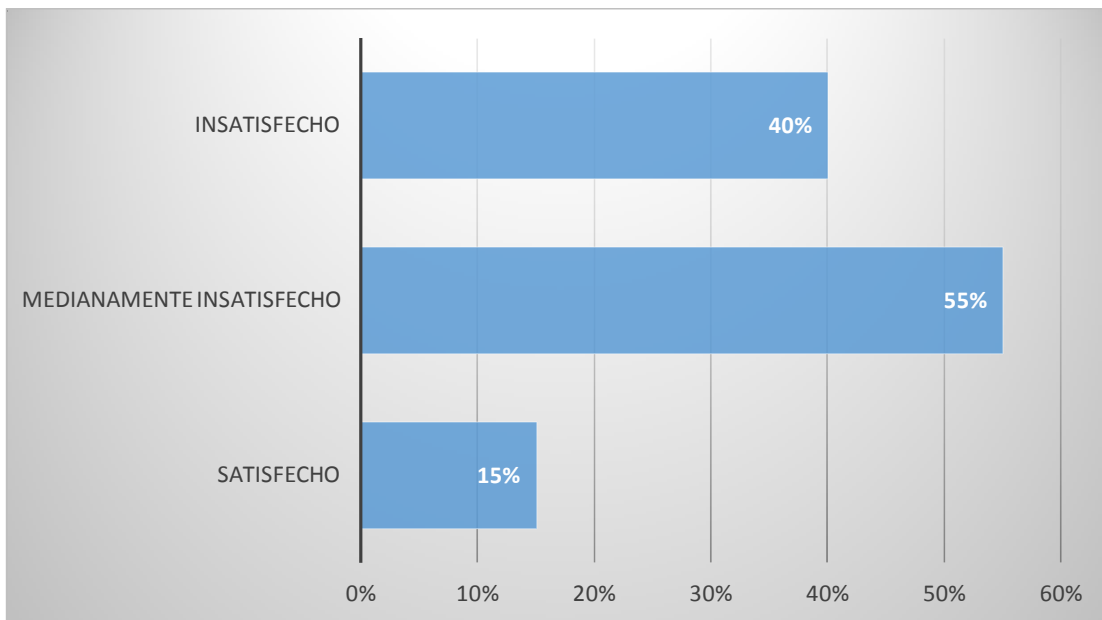
Gráfico 3: Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la dimensión oportuna.



Análisis: En la dimensión oportuna la tendencia cambia radicalmente ya que 40% de las madres encuestadas manifiesta estar satisfecha porque observan la atención con respecto a que las enfermeras realizan el control de peso, talla, examen físico y desarrollo psicomotor, asimismo se obtuvo un 20% medianamente satisfecho como 20% insatisfecho

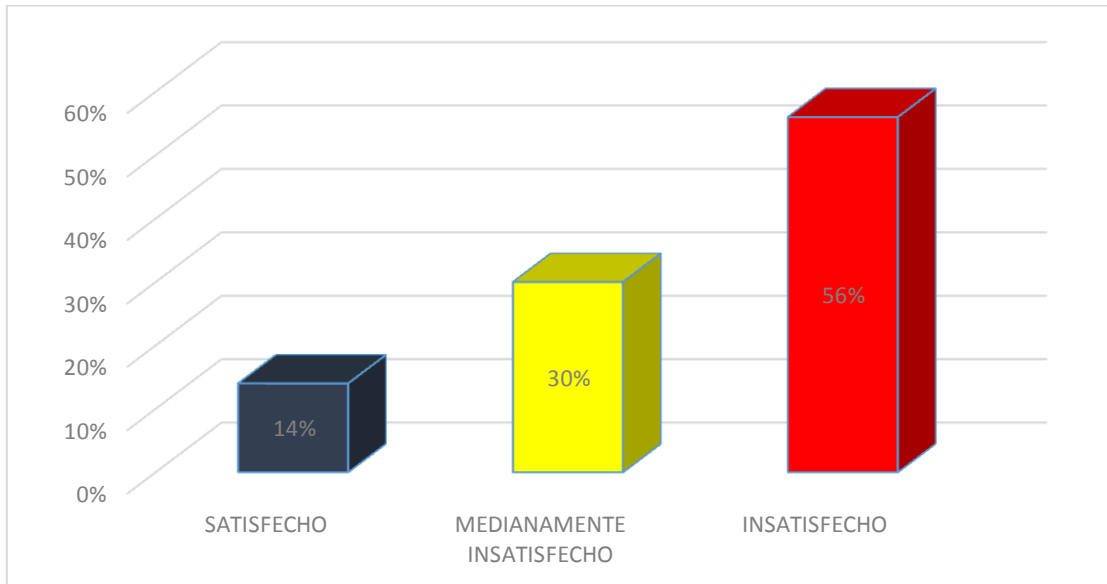
-

Gráfico 4: Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la dimensión continua.



Análisis: Respecto a la dimensión continua se puede concluir que el 55% de las madres manifestó estar medianamente satisfecha porque no todas las enfermeras citan para el siguiente mes ni se preocupan por las razones de sus inasistencias. Asimismo se obtuvo un cercano 40% de insatisfacción como un mínimo 15% de estar satisfecho.

Grafico 5: Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en niños menores de 1 año en la dimensión segura.



Análisis: Finalmente respecto a la dimensión Segura el 56% de las madres manifestaron estar insatisfechas ya que no todas las enfermeras dejan instrucciones claras, asimismo mencionaron que durante la atención la enfermera no se preocupa evitar las corrientes de aire asimismo se obtuvo un 30% de estar medianamente insatisfecho y 14% satisfecho

DISCUSIÓN

En el grafico 1: el 50% de las madres encuestadas manifiesta estar insatisfechos con respecto al servicio que brinda la enfermera en CRED. Esto se debe a que las madres manifiestan que no todas informan los procedimientos que se realiza asimismo no muestran paciencia ni cortesía al momento de establecer una comunicación entre madre y enfermera asimismo se obtuvo un 35% de estar medianamente satisfecho y 15% satisfecho estos resultados son similares a los de **Mellado Huamaní Carmen Denisse, en el 2007, realizó el estudio “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de crecimiento y desarrollo en el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión”,** con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de crecimiento y desarrollo en el centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión. El método fue descriptivo transversal. La población estuvo conformada por 110 madres de niños menores de un año; la técnica utilizada fue la entrevista estructurada, el instrumento fue un cuestionario. El resultado al que llegó el estudio fue que la satisfacción de la madre con la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI-DAC es baja (68 %) mencionando entre otros aspectos “Al ingresar al servicio la enfermera no saluda”, no son derivados a un especialista ante un problema detectado, no entrega indicaciones escritas y el tiempo de consulta no es adecuado. El aporte del estudio a la presente investigación es en relación a sus resultados, sobre la satisfacción de la madre, que en ese estudio es baja, en cuanto a la atención que brinda enfermería; predisponiendo a la madre a no regresar al control; reafirmandose el problema de la poca asistencia de las madres debido a las actitudes del personal o a factores institucionales.

En el Grafico 2 Los resultados son evidentes el 70% de las madres manifestaron estar insatisfechas respecto a la dimensión humana ya que manifiestan que no todas las enfermeras llaman a su niño por su nombre no todas son amables esto debido a los cumplimientos y funciones que debe realizar en los procedimientos en CRED. Asimismo se obtuvo 22% de medianamente satisfecho como 8% de satisfecho estos resultados son Diferentes a los de buena y que la misma ha cubierto sus expectativas”.(4)-

Norma Pérez Salcedo, Carlos Becerra Mendoza, Héctor Díaz Gonzáles en el año 2000 en la ciudad de Morelos México Nivel de satisfacción de las madres sobre la eficacia terapéutica en el servicio de CRED. el objetivo fue evaluar la eficacia terapéutica en el servicio de CRED .El método que se utilizo fue descriptivo observacional, la población estuvo conformada por 300 madres. El instrumento que se utilizo fue el cuestionario. Las conclusiones entre otras fueron:“El nivel de satisfacción de la madre sobre la eficacia terapéutica en el servicio de CRED se obtuvo que la mayor parte tiene satisfacción alto “(5) Asimismo con **Julio Córdova Gladis, Maritza García Márquez en el año 1999 en la Paz Bolivia realizaron Actitudes y opiniones de las madres sobre la atención de las enfermeras en el servicio de CRED: El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención brindada por la enfermera en el servicio de cred. El instrumento que se utilizo fue el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 100 madres Las conclusiones entre otras fueron: El nivel de satisfacción de las madres en el componente de CRED es bueno cubriendo las expectativas del servicio” (6)**

CONCLUSIONES

1. Se concluye que el 50% de las madres encuestadas manifiesta estar insatisfechos con respecto al servicio que brinda la enfermera en CRED. Esto se debe a que las madres manifiestan que no todas informan los procedimientos que se realiza asimismo no muestran paciencia ni cortesía al momento de establecer una comunicación entre madre y enfermera asimismo se obtuvo un 35% de estar medianamente satisfecho y 15% satisfecho
2. Asimismo el 70% de las madres manifestaron estar insatisfechas respecto a la dimensión humana ya que manifiestan que no todas las enfermeras llaman a su niño por su nombre no todas son amables esto debido a la presión de los cumplimientos y funciones que debe realizar en los procedimientos en CRED. Asimismo se obtuvo 22% de medianamente satisfecho como 8% de satisfecho
3. Respecto la dimensión continua se puede concluir que el 55% de las madres manifestó estar medianamente satisfecha porque no todas las enfermeras citan para el siguiente mes ni se preocupan por las razones de sus inasistencias Asimismo se obtuvo un cercano 40% de insatisfacción como un mínimo 15% de estar satisfecho
4. Respecto la dimensión continua se puede concluir que el 55% de las madres manifestó estar medianamente satisfecha porque no todas las enfermeras citan para el siguiente mes ni se preocupan por las razones de sus inasistencias Asimismo se obtuvo un cercano 40% de insatisfacción como un mínimo 15% de estar satisfecho
5. Finalmente respecto a la dimensión Segura el 56% de las madres manifestaron estar insatisfechas ya que no todas las enfermeras dejan instrucciones claras, asimismo mencionaron que durante la atención la enfermera no se preocupa evitar las corrientes de aire asimismo se obtuvo un 30% de estar medianamente insatisfecho y 14% satisfecho

RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que él en el Centro de Salud Caquetá Rímac, que las autoridades realicen periódicamente un focus groups a fin de poder tener contacto directo tanto el que brinda el servicio de salud como al pacientes a fin de conocer los puntos débiles del servicio de esa manera se podría tomar políticas de acción institucional para revertir el problema planteado
2. Es necesario realizar estrategias de gestión activas como por ejemplo premiar a la enfermera que tuvo mayor empatía ante los servicios que ofrece el centro de salud
3. Capacitar constantemente al personal pero siendo selectivo del tipo de certificación teniendo en cuenta la cantidad de horas y creditaje con la finalidad de poder fortalecer los conocimiento del personal de enfermería
4. Socializar y elaborar un análisis FODA del servicio de CRED a fin de no solo conocer las fortalezas debilidades y oportunidades y amenazas sino realizar acciones conjuntas a fin de mejorar el servicio
5. Aplicar encuestas después de cada servicio de enfermera a fin de que la Misma profesional conozca sus debilidades después del servicio

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.-Dimnamica demográfica en america latina – centro latinoamericano y caribeño de demografía (CELADE) – división de población – Santiago de Chile 2004
- 2.- Modelo de Atención Integral de Salud del Niño (MAIS)
- 3.-Alimentacion y nutrición del niño pequeño- Unicef – Organización Panamericana de la Salud – programa mundial de alimentos
- 4.-<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/659/691>
- 5.-www.revistapediatria.cl/vol6num1/4.html
- 6.-http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/rojas_chm/cap1.pdf
- 7.-www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/mellado_hc/.../mellado_hc.pdf rol de la enfermera
- 8.-http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/nivel-satisfaccion-puerpera-atencion-brinda-enfermera-hospital-nacional-docente-madre/id/34695220.html
- 9.-www.uazuay.edu.ec/bibliotecas/publicaciones/UV-50_small.pdf
- 10.- El modelo de Virginia Henderson y el P.A.E 2. Protocolo de ...www.seeiuc.com/profesio/criticos.pdf
- 11.-www.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0077/M03.htm
- 12.-www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2011/.../planssrmayo.pdf
- 13.-<http://www.minsa.gob.pe/portada/prevencionensalud.asp>
- 14.-www.unicef.org/argentina/spanish/PROPUESTA_web.pdf
- 15.-www.minsa.gob.pe/portal/Servicios/.../MAIS/.../2_MAIS_NINO.ppt
- 16.-www.encolombia.com/.../Satisfacciondelpacientehospitalizado.htm
- 17.LIBRGOCwww.uazuay.edu.ec/publicaciones/Sistemas%20Familiares.pdf
- 18.-www.uninet.edu/neurocon/congreso-1/.../asistencia-7.html
- 19.-Libro Psicología De La Motivacion de Mankeliunas, Mateo)www.buscalibros.cl/psicologia-motivacion-mankeliunas-mateo-cp
- 20.-Estévez, E., Martínez, L. y Musitu, G. (2006). La delimitación conceptual de la violencia escolar. Valencia: Alfa Delta. Estévez, E., Martínez, L. y Musitu, G. (2006). Origen y causas de la violencia escolar. Valencia: Alf

- 21Felip i Jaca (2007). El acoso escolar. Revisión, análisis y contraste de algunas investigaciones. Primer Congreso Internacional de Violencia Escolar (Bullying) Almeria, España
- 22..Fernández, I. (1998). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Madrid: Narce

ANEXO

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CUAL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCION BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD CAQUETA RIMAC-2012

AUTORA:GARCIA MATHEWS PRISCILA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	NIVELES	INDICADORES
<p>Cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la Enfermera en el Componente de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de salud Caqueta Rimac - 2012</p>	<p>Objetivo General : ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la Enfermera en el Componente de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Caqueta Rimac</p> <p>Objetivo Especifico</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED es insatisfecho</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA El nivel de conocimiento acerca sobre el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la</p>	<p>Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera</p>	<p>Humana Segura Continua oportuna</p>	<p>Satisfecho Medianamente Satisfecho Insatisfecho</p>	<p>Lo saluda y se despide Llama por su nombre al niño Mantiene buena comunicación Brinda un trato amable Tiene consideración y respeto</p> <p>Realiza el control de peso, talla, examen físico y desarrollo psicomotor</p>

	<p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión segura</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión oportuna</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión continua</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión humana</p>	<p>enfermera en el componente de CRED del centro de salud Caquetá es insatisfecho</p>				<p>Informe constantemente sobre la evolución del niño</p> <p>Brinda orientación cada vez que lo requiere de acuerdo a la edad del niño.</p> <p>Lo cita para el siguiente mes.</p> <p>Se preocupa por saber las razones de su inasistencia</p> <p>Le deja indicaciones</p> <p>El tiempo de espera es breve.</p> <p>El tiempo que dura la consulta es suficiente.</p> <p>Las condiciones</p>
--	---	---	--	--	--	--

						<p>físicas del ambiente del consultorio son favorables. Está pendiente de la seguridad del niño.</p> <p>Lo cita para el siguiente mes Se preocupa por las razones de su inasistencias Le deja indicaciones</p>
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO : 2 BASE DE DATOS

Pte	DATOS GENERALES					T	DIMENCION HUMANA						T	DIMENCION OPORTUNA										T	DIMENCION CONTINUA		T	DIMENCION SEGURA				T
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2		1	2	3	4	
1	3	1	2	1	1	8	2	3	3	3	3	1	15	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	27	3	3	6	3	2	3	2	10
2	1	1	2	1	2	7	3	3	2	3	3	1	15	3	2	1	3	3	3	2	3	3	1	24	3	1	4	1	3	2	2	8
3	2	1	3	2	1	9	2	2	3	3	3	3	16	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	26	3	1	4	3	3	1	2	9
4	2	2	3	1	1	9	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	26	3	2	5	2	3	2	2	9
5	2	2	1	1	3	9	3	2	3	3	2	3	16	3	3	1	2	1	3	3	2	3	1	22	3	1	4	1	3	1	2	7
6	1	2	2	2	3	10	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	24	3	2	5	3	3	2	2	10
7	1	1	1	1	3	7	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	26	2	1	3	3	3	1	3	10
8	1	3	1	3	2	10	3	2	3	3	2	3	16	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	25	2	3	5	1	3	3	3	10
9	1	2	2	2	3	10	3	3	3	2	1	1	13	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	21	2	1	3	3	3	3	3	12
10	2	1	1	3	3	10	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	22	3	2	5	3	3	3	3	12
11	3	3	3	1	2	12	3	3	3	3	3	1	16	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	27	1	3	4	1	3	3	3	10
12	3	3	1	2	2	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	27	1	1	2	2	1	3	3	9
13	1	1	1	3	2	8	2	2	3	2	2	3	14	2	1	3	2	2	2	3	1	2	1	19	2	3	5	3	2	3	3	11
14	2	2	2	1	3	10	2	3	2	3	3	3	16	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	25	1	1	2	3	2	3	3	11
15	2	3	1	2	1	9	3	2	3	1	3	3	15	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	25	2	3	5	1	2	3	3	9
16	1	1	2	3	1	8	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	26	2	2	4	3	3	1	3	10
17	3	1	1	1	2	8	1	3	3	3	3	3	16	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	24	1	2	3	3	3	3	2	11
18	1	2	3	2	1	9	3	3	2	2	3	3	16	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	27	1	1	2	3	3	3	2	11
19	3	2	3	3	1	12	1	2	2	2	2	1	10	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	25	2	3	5	1	3	3	2	9
20	1	1	1	1	3	7	2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	26	3	1	4	2	3	3	3	11

ANEXO4

21	3	3	2	2	1	11	1	2	3	3	3	15	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	24	1	3	4	2	1	3	3	9
22	1	3	1	3	1	9	1	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28	3	3	6	2	2	1	3	8
23	3	3	2	1	1	10	3	2	3	2	3	16	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	21	3	1	4	3	2	3	3	11
24	3	1	1	2	2	9	1	2	1	3	3	11	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	6	3	2	3	2	10
25	2	2	3	1	1	9	3	2	3	2	3	16	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	27	1	3	4	2	3	1	3	9
26	2	3	1	3	2	11	3	3	3	2	3	17	3	2	1	3	3	1	3	1	3	2	22	1	3	4	1	3	3	3	10
27	1	1	2	1	3	8	2	2	2	3	3	15	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	25	3	1	4	3	3	2	2	10
28	2	2	3	3	1	11	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	22	3	3	6	3	3	2	2	10
29	2	1	1	3	1	8	1	2	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	26	1	1	2	3	3	1	2	9
30	2	2	2	1	2	9	3	3	1	2	1	13	2	1	2	3	1	2	2	3	2	3	21	3	3	6	3	3	2	2	10
31	3	2	3	1	1	10	3	2	3	2	2	15	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	27	3	3	6	3	3	2	2	10
32	2	3	1	1	2	9	3	3	2	3	3	16	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	25	1	1	2	3	3	2	2	10
33	3	2	2	1	3	11	3	3	2	2	3	15	3	3	2	2	3	2	1	3	1	3	23	3	2	5	2	3	2	3	10
34	2	1	1	3	1	8	2	1	3	3	2	14	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	26	1	2	3	2	2	2	3	9
35	2	3	2	1	1	9	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	27	3	1	4	2	2	2	3	9
36	1	1	3	2	2	9	3	2	3	3	2	16	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	23	1	2	3	3	1	2	3	9
37	2	2	1	3	1	9	1	3	3	2	3	15	2	3	1	3	2	2	2	1	3	3	48	3	2	5	3	2	2	3	10
38	2	1	1	3	2	9	1	2	1	2	1	10	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	26	1	1	2	3	3	2	1	9
39	3	2	2	1	3	11	3	3	3	3	3	18	3	3	2	1	2	3	3	3	3	1	24	3	1	4	2	3	1	3	9
40	1	3	3	2	1	10	3	3	2	3	3	15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29	1	3	4	2	2	3	3	10

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
PRUEBA DE CONCORDANCIA MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES EXPERTOS						TOTAL	RESULTADO
	1	2	3	4	5	6		
1.CLARIDAD	85	81	90	81	81	85	503	55,8888889
2.OBJETIVO	90	81	90	86	86	86	519	57,6666667
3.ACTUALIDAD	85	86	90	81	96	85	523	58,1111111
4.ORGANIZACION	90	81	90	80	91	90	522	58
5.SUFICIENCIA	85	86	90	81	86	86	514	57,1111111
6.INTENCIONALIDAD	85	81	90	81	91	81	509	56,5555556
7.CONSISTENCIA	90	81	90	81	96	86	524	58,2222222
8.COHERENCIA	85	81	90	86	96	86	524	58,2222222
9.METODOLOGIA	90	81	90	81	96	86	524	58,2222222
TOTAL	785	739	810	738	819	771	4662	518

PRUEBA BINOMIAL= SUMA DE RESULTADOS/ Nº JUECES

PRUEBA BINOMIAL: 86,3333333

ANEXO 2

Questionario

Instrucciones

A continuación se presentara una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuestas

Siempre (S)

A veces (AV)

Nunca (N)

Datos Generales:

- **Edad de la Madre:**
- **Edad del niño:**
- **Lugar de procedencia de la madre:**
- **Fecha de nacimiento del niño:**
- **Grado de instrucción:**

Enunciados

1- Al ingresar al servicio de CRED la enfermera la saludo

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

2- El consultorio de CRED se encontró limpio y ordenado

1. Siempre
2. a veces
3. Nunca

3- Considera que la decoración del consultorio es adecuada

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

4- Considere que la enfermera esta bien uniformada y arreglada

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

5- Cuando acude a la consulta de enfermería llama al niño por su nombre

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

6- La enfermera explico los procedimientos que se realizaron

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

7- La enfermera realizo el control de peso y talla

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

8- La enfermera explico sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

9- La enfermera realizo la evaluación física

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

10- Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva aun especialista

1. Siempre
2. Avece
3. Nunca

11-La enfermera cuando lo examina al niño le muestra juguetes

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

12-La enfermera le sonrío y le habla al niño

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

13-La enfermera le explica sobre como se esta desarrollando si niño

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

14-Durante la atención del niño la enfermera lo hace con respeto y cortesía

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

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

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

16-La enfermera durante la atención cierra la puerta

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

17-Durante la atención la enfermera evita las corrientes de aire

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

18-Durante el examen la enfermera no deja expuesto a su niño por mucho tiempo

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

19- Considere que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

20-Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

21-Pregunta la enfermera acerca de que alimentos consume su hijo

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

22-La enfermera orienta sobre que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

23-La enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

24-La enfermera respeta sus creencias y costumbres

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

25-La enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

26-Al final de la consulta le entrego indicaciones escritas

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

27-La enfermera lo cita para el siguiente mes

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

28-Al terminar la consulta la enfermera se despide

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

29- Considere que el tiempo de espera no es prolongado

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

30- Considere que el tiempo que duro la consulta a su niño es adecuado

1. Siempre
2. A veces
3. Nunca

