



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia - 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTORA:**

Br. Jennifer Pamela Lozada Chávez (ORCID 0000-0003-2964-2827)

**ASESORA:**

Mgtr. Blanca Rodriguez Rojas (ORCID 0000-0003-2580-6054)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Materna Perinatal e Infantil

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación va dedicado especialmente a Dios y a mi familia que me estuvo apoyando continuamente con mis estudios y mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Estoy muy agradecida con Dios ya que sin la bendición y su amor todo hubiera sido un total fracaso, también mi docente Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas que gracias a su conocimiento y ayuda pude concluir con éxito.

## PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIRECCION DE INVESTIGACION

### ACTA DE SUSTENTACION

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Presentado por Don (a)

*Jennifer Pamela Lopez Chavez*

Cuyo Título es: *Satisfacción de los padres sobre las consejerías recibidas en CESD por el Profesional de Enfermería Centro Materno Infantil "Abraun Tupiza Rojas" - Independencia - 2018*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *13*(numero)*buena*(letras).

Lima *29* de noviembre de 2019

*Raúl Pérez*

PRESIDENTE



*María*

SECRETARIO

*Blanca Rodríguez*

VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Yo, Lozada Chávez, Jennifer Pamela con DNI 46087825, mediante la presente hago cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de desarrollo del proyecto de investigación, por lo que declaro bajo juramento.

- Que toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.
- Así mismo, todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraz.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de la documentación aportada, por lo que me someto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 30 de octubre 2019



Lozada Chávez, Jennifer Pamela

DNI: 46087825

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MÉTODO</b>	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Método de análisis de datos	17
2.6. Aspectos éticos	17
<b>III. RESULTADOS</b>	18
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	24
<b>V. CONCLUSIONES</b>	27
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	28
<b>REFERENCIAS</b>	29
<b>ANEXOS</b>	34

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019.

**Método:** El estudio es de enfoque cuantitativo, esta indagación fue de tipo aplicada y de nivel descriptivo, los datos con calculo aritmético y se examinaron detalladamente.

**Diseño:** El diseño es no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo y tipo aplicada. El instrumento es el cuestionario de escala tipo Likert, la cual está constituida por 20 ítems, fue validada por 5 jueces de expertos en metodología en distinto. La prueba que se utilizó para evaluar los hallazgos, se obtuvo por Prueba Binomial  $p= 0.43$ , por cual al ser  $P<0.5$ , resulta que es válido. La confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 15 madres que asisten en el establecimiento en estudio, donde se logra obtener el Alfa de Cronbach de 0.802, por lo cual se dice que es confiable.

**Resultado:** en relación a la variable, se encontró que se percibió de una muestra de 113 madres que recibieron consejerías en CRED por el competente de enfermería, centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 37,2 % señalaron que tienen un nivel alto de satisfacción y el 62,8% sostuvieron que presentan un nivel medio.

**Palabras claves:** Calidad de atención, consejería a las madres.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the satisfaction of the mothers about the counseling received in CRED by the nursing professional, Centro Maternal Infantil Tahuantinsuyo Bajo.

Independence - 2019.

**Method:** The study is quantitative approach, this inquiry was applied type and descriptive level, data with arithmetic calculation and examined in detail. Design: The design is nonexperimental, cross-sectional, descriptive level and type applied.

**Result:** in relation to the variable, it was found that a sample of 113 mothers who received counseling in CRED was received by the nursing competent, maternal and child center Tahuantinsuyo Bajo, Independencia - 2019, 37.2% indicated that they have a level high satisfaction and 62.8% said they have a medium level.

**Keywords:** Quality of care, counseling for mothers.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el competente de enfermería ha permutado con respecto a sus actividades, debido a que en la actualidad tiene un rol importante que desempeña dentro del equipo de salud por tener trato directo con el usuario de salud y sus familiares y poder contar con la oportunidad de poder influir de manera positiva en la comunidad, a fin de lograr complacer penurias de beneficiarios como se da en el programa de progreso, se encarga de velar por la atención integral en niños durante su infancia, niñez y adolescencia.<sup>1</sup>

El ente internacional de salud en 2009, sostuvo que la destreza de los beneficiarios está vinculada con el halago que distingue, mediante el sistema de salud, a su vez señalan que el 10,4% de la diversificación sobre el tema de satisfacción. Por otro lado, hay otros factores, como el buen trato anhelado por parte de los usuarios, el cuidado otorgado por el competente de enfermería; manifestó que el 17,5% de regocijo está vinculada a la aproximación a prestaciones sanitarias, se denota la aparición de componentes comunitarios. De acuerdo al organismo panamericana sanitario, los usufructuarios poseen privilegios y deberes al percibir un cuidado médico y una buena vigilancia en entidades y centros hospitalarios.<sup>2,3</sup>

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe en 2014, señaló que las naciones localizadas en este territorio atraviesan un problema económico fuerte lo cual conlleva a no tener un suficiente presupuesto a fin de ofrecer una apropiada atención para garantizar una buena percepción por ende un nivel alto de satisfacción, lo que se pretende es cubrir las necesidades de los usuarios de salud, es por ello que se ven más casos de personas que se encuentran en vulnerabilidad. En muchas naciones brasileñas, ecuatorianas, mexicanas y costarricenses, los sistemas de salud invierten en esquemas de salud, pese a ello aún no se logra cubrir los gastos ocasionados de las familias que se encuentra viviendo en extrema pobreza. Asimismo, en algunos otros países existen programas de salud que protegen al 12,9% de parentelas menesterosos y el 3,4% del total de parentelas en extrema pobreza<sup>4</sup>

Por lo tanto, Landman C, Cruz M, García E, Pérez P, Serey K, y Valdés C, en un estudio efectuado en el 2015 indica que la valoración que posee el usuario frente al cuidado otorgado a través de competentes de enfermería observó en los hallazgos que el 70% tuvieron un nivel alto de satisfacción, y las mujeres 60% respecto a la comunicación señalan tener un nivel mayor de insatisfacción frente a los hombres que obtuvieron un 40%<sup>5</sup>

En el aspecto doméstico, INEI señalo que sondeos tomados en el 2014, el 82% indican tener un nivel alto de satisfacción, son datos que hacen hincapié respecto a usuarios que asistieron a clínicas, sin embargo, el 9% indican sentir insatisfacción con vigilancia por capacitados de enfermería del Ministerio de Salud (MINSA). Muchos se han sentido maltratados por parte del equipo entero de salud que trabaja en el MINSA y EsSalud el 50 % de ellos manifiesta haber sentido maltrato en alguna oportunidad<sup>6</sup>

La Superintendencia Nacional de Salud en el 2014, indico que alrededor de 124 000 usuarios han protestado por diversos problemas respecto a las prestaciones de servicio tales como, demora en las citas, entrega de medicamentos, etc. Durante el 2018, el MINSA recibió 127 quejas por usuarios que señalan haber sido maltratados en algún establecimiento de salud o también en las entidades privadas.<sup>6</sup>

El Ministerio de Salud (MINSA), es fundamental que el usuario tenga un buen nivel de satisfacción a fin de evitar ausentismo a las citas ejecutadas mediante el esquema desarrollado elude contingencias en cuidar a las crianzas, la mayoría de beneficiarios atesoran incertidumbres, esto incrementado al cuidado otorgado con maltrato por parte de los competentes de enfermería, influye en la relación ejecutada, por lo tanto se quedan con dudas pendientes, mientras que otros efectúan reclamaciones, estos casos suscitar contrariedad en los beneficiarios con relación a lo señalado en el ministerio, examina que calidad en el servicio de salud sea propicio y desea que el cuidado estipulado trascienda en la estabilización más adecuado de trances y utilidades, para lograr una considerable regocijo por parte de los beneficiarios incentivándoles a que asistan a citas acordadas.<sup>7</sup> A través de las prácticas pre profesionales en el centro de salud se observó escasa

comunicación existente entre enfermera y beneficiario, al tener una interacción, señalan que: “Algunas enfermeras son descuidados y no tienen tolerancia para conseguir cuidar , porque dicen que hay muchos enfermizos”, además mencionan que enfermeras a veces contemplan posados y no infiere cuando se muestra la incógnita sobre crianzas, además “exterioriza mucho a mi niño y tengo temor a que se agrave”. “no menciona que debe comer de acuerdo a su edad y si tiene algo” “casi nunca se lavan las manos”. Las competentes en estudio presentaron escasa disposición ofreciendo grata relación con el beneficiario porque laboran más por tener dinero que por el propio amor.

La totalidad de crianzas tienen derecho a la vida y a la salud por lo que otorgan un vínculo oportuno y cuidado de excelente calidad establecida por un eficiente trato, siendo los encargados los peritos de salud de ejecutar operaciones como la inspección pertinente de progreso y trascendencia de las crianzas con la intención de apresamiento temprano de trastornos que suele tener el usuario, de igual manera, incitar a los progenitores que sus hijos asistir al establecimiento en estudio, para ejecutar sus registros y eludir desenlaces arriesgados y comprometidos como las distintas enfermedades que presentan los niños infecciones, desnutrición entre otros, el desarrollo somático y la comparecencia de insuficiencia alimentaria son estudios significativos que existen entornos contraproducente para acrecentamiento y progreso favorable en las crianzas.

Para el estudio fue necesario observar los siguientes antecedentes nacionales e internacionales teniendo relación con la investigación.

Julcamoro M, y Terán A, en el 2017 en Cajamarca ejecutaron una averiguación titulada “Nivel de complacencia del beneficiario del exterior. Prestación de perentoriedad del hospital en estudio” es de nivel descriptivo, el muestreo fue de 374 usuarios, empleo el cuestionario Servqual, hallazgos alcanzados fueron complacencia 33,40% en la dimensión de fiabilidad, 24,60% capacidad de respuesta, 37,50% seguridad, 25,10% empatía, 36,70% aspectos tangibles, se observa insatisfacción 66,63% dimensión de fiabilidad, 75,40% capacidad de respuesta, 62,50% seguridad, 74,90% empatía, 63,30% aspectos tangibles, se concluye que más de la cuarta parte del conjunto de sondeadores se sienten insatisfecho <sup>12</sup>.

Paredes C, en el 2013 en Perú, efectuó una averiguación, tuvo como intención efectuar la nivelación de complacencia de primogenitoras acerca del cuidado que revela la encargada de enfermería. Su metodología estuvo bajo el enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, una población de 68 madres, los hallazgos del 100% (68), 26% (18) están 11 satisfechas, 49% (33) medianamente satisfechas, y 26% (18) insatisfechas, concluyendo que, en ese lugar de estudio, los peritos de enfermería cuidan a los beneficiarios a veces bien y otras de forma abusiva, es por ello el reporte señalo que los beneficiarios están un poco satisfechos <sup>13</sup>.

Quezada Y, Ruiz E, en el 2015 en Chimbote ejecutaron un estudio sobre Satisfacción de la Madre del niño menor de 1 año y el estudio fue descriptivo, con un muestreo de 96 personas, relacionado a la incautación de información se maniobra dos instrumentos:” Modelo de contemplación del cumplimiento”, como evidencia se puntualizó que hay un vínculo igualitaria de madres con regocijo en la prestaciones serviciales con un 59.4% y contrariedad con dicho servicio con un 40.6%, se concluye que la fracción del conjunto se sienten insatisfechas <sup>14</sup>.

López B, en el 2014 en Lima, se efectuó una averiguación sobre el Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de cuidado del competente en el esquema de progreso del Hospital Santa Rosa Lima. Su método fue descriptivo Tuvo como población de 81 madres. Resultados. Del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha, se concluye que más de la mitad presentan un nivel medio de complacencia <sup>15</sup>.

Fernández M, Sangopanta G, Espinoza L, en el 2016 en Ecuador, ejecutaron una indagación, cuya intención fue efectuar categorías de complacencia de progenitoras en referencia a la diligencia de custodia de competentes de Enfermería a beneficiarios internos de la prestación del Hospital Provincial Docente Latacunga, el estudio fue descriptivo, el instrumento aplicado fue un cuestionario, su muestra fue de 123 madres ,

los evidencias señalaron que el 53% están insatisfechos con el cuidado y el 8% de indican estar satisfechos<sup>8</sup>.

Landman C, et al, en el 2015 en Chile, efectuaron un análisis, su finalidad fue delimitar la tasación del beneficiario con respecto a los competidores de intercambio del competente de enfermería, hallando las dimensiones en estudio, su método fue descriptivo, la población estuvo conformada por 305 personas, los resultados mostraron que el 70% con respecto a la disputa de comunicación el alto nivel de complacencia en conjunto, las féminas 60% sostuvieron una considerable contrariedad que los hombres 40%. La comunicación no verbal fue mínimo el grado de complacencia, comparando con las demás. La actitud profesional y proactividad se perciben en menor grado que las otras dimensiones de 40%<sup>9</sup>.

Sobeida M, Blázquez L, Quezada A, en el 2014 en México, efectuaron una indagación Regocijo de los usuarios internados en el servicio de medicina interna, con la vigilancia de enfermeros, su método fue descriptivo y de corte transversal; la población se conformó por pacientes, de ambos sexos, se empleó como instrumento de complacencia al beneficiario. Se logró en las evidencias que los usuarios hospitalizados están Satisfechos en un 71.4% con la atención de enfermería, se concluye que los beneficiarios mencionaron sentirse satisfechos con la atención requerida, la congruencia del progreso hallada fue el tema de relevancia con el beneficiario<sup>10</sup>.

Alba A, Ruiz R, Jiménez C, Pérula L, y Rodríguez A, en España en el 2013 se ejecutó una averiguación sobre Estimación del regocijo de beneficiarios del informe de Enfermería en Centros de Salud originando indicadores de calidad técnicos y de comunicación, su finalidad fue medir el regocijo en aspectos comunicativos de los usuarios, su muestreo fue de 335 pacientes, su método fue descriptivo, a los beneficiarios se dialogó a través de incógnitas, con relación a los hallazgos con vinculo a la comunicación enfermera usuario, se logró que un 94,2% mostro complacencia enfrente a un 7,5% que planteó sugerencias en preguntas abiertas; con respecto al periodo utilizado la complacencia balanceada es del 88,5% al 16,8%<sup>11</sup>.

Para lograr este estudio se revisó la teoría de enfermería de Imogene King señaló a la enfermería como un procesamiento relacional de acto y rechazo, convivencias e intercambios; los errores del competente y beneficiario, predominan en ese vínculo. Sostuvo su teoría en la teoría general de procedimientos, conocimientos tácticos e intelecto de premisas particulares y principios generales. Inclusive, contextualiza que la enfermería es una profesión de vocación, que posibilitar complacer un menester social. Ayuda a la enfermera y al paciente a intercambiar averiguaciones acerca de sus apreciaciones (si las apreciaciones son apropiadas, se logrará los objetivos, se conseguirá un progreso y proceso. Además, se ejecutará un acuerdo, si las 31 enfermeras y beneficiarios se percatan de posibilidades de la lista apropiada y las ejecutan, mientras que se originará estrés si ocasiona una función disputada). Emplea planteamientos ubicados hacia objetivos en el que los beneficiarios intercambian dentro de un procedimiento de la sociedad <sup>16</sup>.

Satisfacción: Es la conmoción en de nosotros interno de paz, de deleite y de buen brío y el valor de estimar bien en pausa de algún entorno y por alguna razón, nos hace sentir ejecutados nos suministra alegría bienestar en el momento que vivimos, nos lleva aspirar que jamás concluya lo que está actual <sup>17</sup>.

Satisfacción del usuario: la complacencia del consumidor es una ruta crecidamente traído ya que expone un discernimiento de valoración referente del cuidado recibida. La bienestar del beneficiario constituye un mecanismo especialmente significativo para la estimación de los prestación de salud, ya que en primer término es un consecuencia de evaluación irrefutable, ya que está concerniente con la comodidad que la fuerza pretende causar, en segundo parte , ayudar a un adecuado cuidado ya que es crecidamente factible que el usufructuario participe de modo , la complacencia del consumidor y el disgustado constituyen juicios de dispendio de la elemento acerca del cuidado percibido <sup>18</sup>.

Satisfacción de las madres: La refutación que sostuvieron las progenitoras menores de un año referente al cuidado que otorga el competente en el despacho de desarrollo y progreso en las dimensiones en estudio. Sera conseguido mediante del grado de Likert y así tazará en satisfecho, mediamente satisfecho e insatisfecho <sup>19</sup>.

Satisfacción frente a la atención de enfermería: Es el nivel de discernimiento del poblado con los propósitos de salud que toma ya en específico con los cuidados de enfermería es un objetivo importante del método de salud y proveer pesquisa referente el triunfo del representativo de enfermería, además en cuanto a si alcanza o no las posibilidades del enfermizo. Es significativo prometer al conforme un cuidado que sea afectiva y se preocupe no solo por sus contrariedades de salud, sino por sus preocupaciones individuales y comunitarios <sup>20</sup>.

Calidad: es aquella cualidad de los sucesos que son de bella creación, elaboración o naturaleza, done la calidad lo representa lo que es bueno, y por definición todo lo que es de calidad supone un buen cometido. Todo lo que tiene un cualitativo de disposición conjetura que ha pretérito por una sucesión de experimentas o informes las cuales les dan caución de que es inapreciable <sup>21</sup>.

Calidad de atención de enfermería: El cuidado que ofrece el beneficiario el competente de enfermería ejecutando los métodos para participar en la rehabilitación y conseguir que se sientan complacidos.

Capacidad de comunicación del profesional de enfermería: Competentes de enfermería incumbirán estar habilitados para conseguir avisar eficientemente con beneficiarios, deberán estar al tanto y tener en cuenta sus estipulaciones culturales referente al procedimiento de salud y deficientemente, respetando inexcusable la superioridad por detalle de los enfermeros de estos establecimientos culturales.<sup>22</sup>

Madres de niños menores de 4 años 11 meses y 29 días: La progenitora que tiene al cuidado al niño menor de 4 años 11 meses y 29 días y acude continuamente al centro de salud llevando a su pequeño para sus chequeos cada mes y ver la evolución y proceso de su niño/a.

Las dimensiones según Landman:

**Proactividad:** Cualidad Se representa puesto que el individuo toma la iniciativa, se antepone a los incidentes, tiene la idoneidad de protestar ante cualquier contexto o suceso, a la vez no significa actuar de forma rápida ni cuantioso menos de manera desordenada, no se lleva por los impulsos. No se lamentan si las cosas no van como se esperaba, acaso que labora para alcanzar sus metas <sup>22</sup>

**Identificación:** Se le asocia a la homogeneidad, ya que es un compuesto de cualidades propias de un miembro o de una corporación. Estos atributos son los que caracterizan a una persona o a una categoría anverso al restante. A partir otro punto de vista se señala que la caracterización en el ser humano se da por tener acatamiento a sí mismo.

**Tiempo de respuesta:** Se expone a la época de réplica o de obstinación, hace informe a la cuantía de tiempo que pasa a partir que observa algo inclusive que da una impugnación en como resultado, es expresar es la porte de revelar, procesar y proporcionar contestación a una instigación.

**Educación:** Es una sucesión de cualidades y títulos que ocasionar cambiantes intelectuales, emocionales y nacionales en el sujeto, de convenio con el valor de concientización obtenido, los títulos aprendidos pueden perdurar toda la existencia o en otros casos solo duran por una época breve <sup>23</sup>.

**Actitud Profesional**

Se ejecuta un informe al modo adecuado que posee el individuo en la responsabilidad, es la manera en que la persona logra optimizar el ser humano con relación al conocedor psíquico, integro a la conducta en un elemento de envergadura como el trabajo. **Empatía:** El desplazamiento para ponerse en la zona del otro y estar al corriente lo que siente e incluso lo que puede ubicarse pensando.

**Respeto:** Es toda haciendo que una persona ejecuta con libertad, un individuo acepta el punto de vista de los demás, a pesar de que no comparte su perspectiva.

Interés: Se denomina utilidad, por otra parte, a la utilidad o convivencia que se busca a categoría decente o basto.

#### Comunicación Verbal

Define a la comunicación expresada por intermedio de palabras habladas o escritas. El lenguaje se contextualiza como el vinculado de palabras, su articulación y el método para unir las para que sean entendidas por el receptor. Es una cifra que difunde una expresión específica significativa.

Preguntas directas: Oraciones que ejecutan incógnitas de forma que se espera obtener algo.

Información oportuna y clara: Se denota a un intercambio, que se da un buen vínculo de confianza y respeto mutuo, se precisa de conversar y pactar un compromiso mutuo, partir del origen <sup>25</sup>.

#### Comunicación no verbal

Es la interrelación de un recado sin hablar, solo se da mediante gestos y mímicas, nos ayuda a poder transmitir todas nuestras emociones y se tiene que conocer lo posterior:

Tono de voz: El tono, la intensidad y el timbre poseen una valoración entusiasta que se nota y se ejecuta al momento de hablar.

Lenguaje corporal: Manera de interacción que emplea gestos, movimientos del cuerpo y del rostro que muestran información referente a lo que siente el individuo.

Contacto físico: Tocamientos entre dos individuos como abrazarse o darse las manos.

Contacto visual: Manera de interacción de un diálogo se da mediante contacto visual.

Escucha activa: Darse cuenta cuando hablas con una amiga, si tiene problemas mediante la forma de como habla y escucha

Apoyo emocional: Habilidad para hacer sentir a los individuos queridos y amados.

Compañía: Es el vínculo entre dos o más personas que están en un lugar determinado.

Confianza: Es la esperanza que pone en ti una amiga que no te fallara.

Norma técnica de control de crecimiento y desarrollo n° 537-2017 del ministerio de salud

Crecimiento: Proceso de incremento de masa corporal dependiendo la alimentación de cada individuo.

Desarrollo: Proceso evolutivo, en el cual el individuo va creciendo constantemente.  
Control de Crecimiento y Desarrollo: Actividades ejecutadas por el competente, con la intención de saber si ya está creciendo de manera adecuada según sus edades, se conoce si tienes alguna enfermedad, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna reduciendo carencias y discapacidades <sup>26</sup>.

Manual de Procedimientos para el Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño y Niña

Admisión: Establecimiento, se da en la aceptación, después sigue el proceso de afiliación, identificación y por último recojo en el sistema de prestación de salud. Atención: El chequeo de desarrollo es de gran valor de importancia, niños menores de 5 años, ejecución se efectúa referente al planeamiento del cuidado individual y al programa actual.

Seguimiento: Se emplea un esquema de citas establecidas para pequeños menores de 5 años, serán establecidas en cada chequeo recíprocamente con las progenitoras del cuidado de los pequeños del hogar.

Actividades e Intervenciones del Control de Crecimiento y Desarrollo

Examen Físico: Se da la observación entre el competente de enfermería y paciente, sigue el respeto por la identidad e individualidad de toda la familia y por último se hace el monitoreo.

Detección de enfermedades prevalentes, problemas visuales, auditivos, salud oral y signos de violencia o maltrato

Suplementación con hierro: La suplementación es una fórmula muy importante para el crecimiento de los pequeños desde los seis meses. La falta de hierro es la consecuencia de una ingesta escasa, efectúa aun personal competente que ejecuta el chequeo mensual.

Evaluación del crecimiento y estado nutricional

Valoración antropométrica: la apreciación reside en el peso, longitud / talla y perímetro cefálico y realizado a todo pequeño desde que nace hasta los 4 años 11 meses 29 días, en cada chequeo establecido que otorga en referencia con materiales de salud que presenta.

Por lo expuesto anteriormente, se planteó la siguiente pregunta:

¿Cuál es la satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el personal de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo bajo, Independencia - 2019?

La justificación en este estudio del propósito de indagación se efectuó porque la función que exige el perito con el beneficiario en la interacción porque es significativo como un indicio de complacencia que percibe el usuario durante el proceso del cuidado, la comunicación interpersonal es supuesto acto de ternura que el profesional de enfermería debe tener como características, accede que se forme un entorno de confianza, por esta razón se quiere poner en claro la satisfacción en las madres hacia sus para que puedan junto a sus niños para realizar un buen trabajo profesional en el servicio de CRED.

Los hallazgos conseguidos ayudaran al centro de salud materno infantil Tahuantinsuyo bajo, para conocer el nivel de satisfacción por parte de competentes, de ese modo se logrará elaborar habilidades de aprendizaje orientada a ayudar en la mejora respecto a la satisfacción percibida por parte del profesional de enfermería, lo cual generaría una amistad entre enfermera y paciente de este modo indemnizar su petición en referente a los menesteres de cada usuario. Se puede evitar que las crianzas se vean perjudicadas por la defectuosa interrelación que se otorga. Además, esta indagación permaneciera como concerniente para futuras indagaciones, de evidencias y hallazgos logrados consentirán irradiar la realidad referente al cuidado otorgado por el competente de enfermería y grado de un competente, incentivara a ejecutar a otros tipos de análisis

Se planteó el Objetivo General: Determinar la satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. Independencia - 2019

Para la presente investigación se determinó los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la satisfacción de las madres según la dimensión proactividad sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería.
- Identificar la satisfacción de las madres según la dimensión actitud profesional sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería.
- Identificar la satisfacción de las madres según la dimensión comunicación verbal sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería.
- Identificar la satisfacción de las madres según la dimensión comunicación no verbal sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería.
- Identificar la satisfacción de las madres según la dimensión apoyo emocional sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la investigación**

Enfoque: Esta indagación fue de tipo aplicada y de nivel descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo, los datos con calculo aritmético y se examinaron detalladamente.

Diseño: El diseño es no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo y tipo aplicada.

## 2.2. Variables y Operacionalización:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería	La satisfacción de las madres sobre la consejería por parte de la enfermera es la interacción entre enfermera y la madre, ambas partes deben ser comunicativas, confiadas y comprometidas entre sí, el cuidado es el eje del profesional de enfermería, por medio de este se alcanzará la salud y comodidad de la paciente.	<p>La satisfacción del sobre las consejerías recibidas en CRED por el personal de enfermería para la presente investigación será medido a través de la encuesta que será medido por un instrumento el cual es un cuestionario tipo Likert el cual está compuesto por 20 ítems, los cuales tendrán un valor:</p> <p>Satisfacción alto: 51 – 60 pts.  Satisfacción medio: 45 – 50 pts.  Satisfacción bajo: 0 – 44 pts.</p>	<p><b>Técnico – científico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Integralidad</li> </ul> <p><b>Humana</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad</li> </ul> <p><b>Entorno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Orden</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Confianza</li> </ul>	Ordinal

## 2.3. Población y muestra:

### 2.2.1 Población:

En esta investigación tuvo como población a 113 usuarios (madres y/o acompañantes) de crianzas que fueron atendidos en establecimiento de salud Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo en la táctica de desarrollo y progreso. Las madres tendrán más de 18 años, ser atendidas por más de tres meses de atención continua y de forma voluntaria acepten cooperan en la investigación,

### 2.2.2 Muestra:

Se ejecutó una formulación para encontrar la muestra:

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

#### Datos:

N: población = 160

Z: (95%= 1.96)

p: = 0.5

q = 0.5

e: margen de error muestral = (5%= 0.05)

Reemplazando valores en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(160)}{(0.05)^2(160-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{153.664}{0.3975 + 0.9604}$$
$$n = \frac{153.664}{1.3579}$$
$$n = 113.16$$
$$n = 113$$

#### Criterios de Inclusión:

- Madres que hayan asistido mínimo 3 veces al programa de CRED que tienen entre 20 años hacia arriba en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo.
- Madres de niños que asisten al programa de CRED que se encuentren en la edad de 20 años hacia arriba, que acepten participar en la investigación y firmen el consentimiento informado.

### **Criterios de Exclusión:**

- Madres que tienen menos de 18 años que acudan con sus pequeños al programa en análisis en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo.
- Madres de los niños que no acepten participar en averiguación.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Se empleó como técnica, la encuesta, en la cual sirvió para conocer la satisfacción de progenitoras acerca de las consejerías otorgadas en esquema de estudio.

El instrumento es el cuestionario de escala tipo Likert, el cual está constituido por 20 ítems, fue elaborado y validado en Lima, en la tesis realizada por la licenciada Bertha Milagros López Tirado en el año 2014, en la cual se ejecutó una prueba piloto a fin de determinar la validez.

El valor de la calificación a demostrar se halla por una tabla de cálculos llamada baremon el resultado final será del nivel de satisfacción del usuario: Satisfacción Alto: (51 – 60), satisfacción medio: (45 – 50) y satisfacción bajo:(0 – 44)

### **Validez**

Esta investigación fue validada por 5 jueces expertos en metodología en distinto. La prueba que se empleó para evaluar los hallazgos, se obtuvo por Prueba Binomial  $p=0.43$ , por cual al ser  $P<0.5$ , resulta que es válido.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto a 15 madres que asisten en el establecimiento en estudio, que efectuaban semejantes similitudes de población donde se aplicó el instrumento, donde se logró obtener el alfa de Cronbach de 0.802, por lo cual se dice que es confiable.

## 2.5. Método de análisis de datos

Se examinó las variables y se empleó el SPSS, proporcionó ejecutar porcentajes y gráficos en las tablas de frecuencia, la distribución y sus figuras, lo cual nos concedió adquirir la base de documentos para exponer el desenlace en figuras y tablas.

## 2.6 Aspectos éticos

**La autonomía:** Las madres de los niños que asisten al programa de en estudio dispondrán voluntariamente su asistencia en la indagación, con eventualidad de distanciarse en cualquier instante que precise; anticipadamente se les comentar sobre el instrumento y se seguirá con lo instruido, para obtener los hallazgos idóneos.

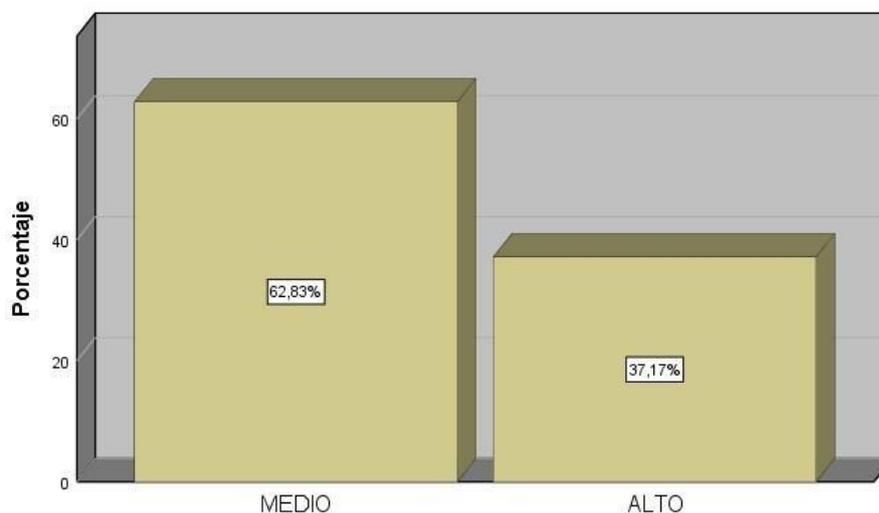
**Beneficencia:** Se requiere que la indagación favorezca a las progenitoras de las crianzas que asisten al programa en estudio, mediante las evidencias alcanzadas se conseguirá un adecuado trato entre beneficiarios y competentes de enfermería.

**Justicia:** Todas las madres podrán asistir sin diferenciación alguna, no se marginará por ningún motivo.

**No maleficencia:** Los testimonios que digan las madres no serán sojuzgados a ningún tipo de divulgación, porque el instrumento fue realizado anónimamente, se les informo que hallazgos conseguidos son reservados y solo usado para esta averiguación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción de Resultados

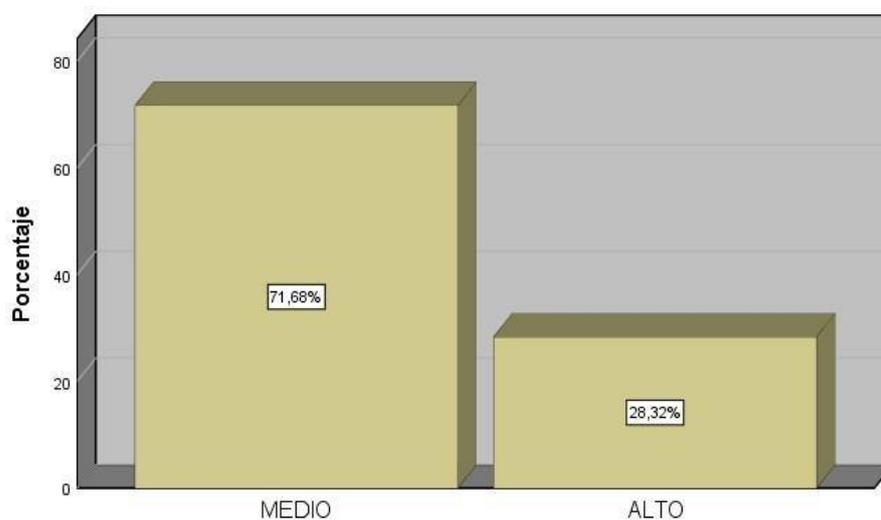


Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI- TB. OCT. 2019

Figura 1. Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019

En la figura 1, se percibió de una muestra de 113 madres que recibieron consejerías en CRED por el competente de enfermería, centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 37,2 % señalaron que tienen un nivel alto de satisfacción y el 62,8% sostuvieron que presentan un nivel medio.

### 3.1.2 Descripción de los resultados de la dimensión proactividad

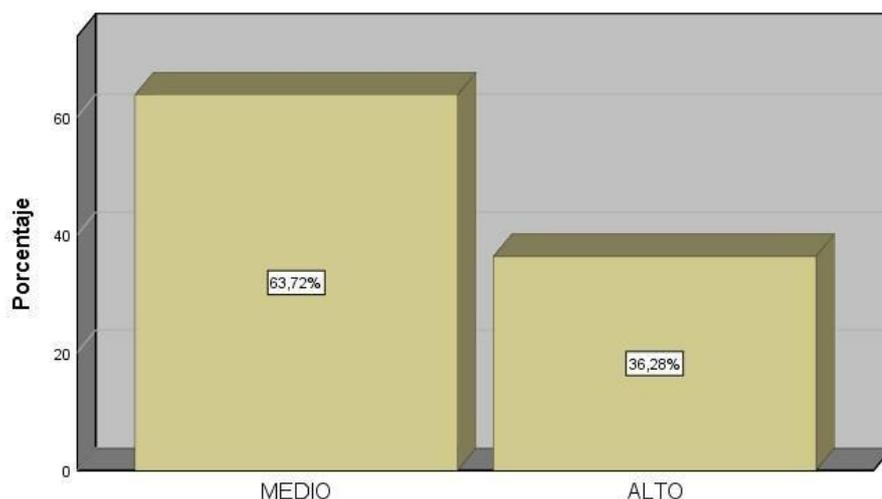


Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI- TB. OCT. 2019

Figura 2. Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, según su Dimensión Proactividad.

En la figura 2, se percibió de una muestra de 113 madres que recibieron consejerías en CRED por el profesional de enfermería, centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 28,3% señalaron que en la dimensión proactividad tienen un nivel alto de satisfacción y el 71,7% sostuvieron que tienen un nivel medio de satisfacción.

### 3.1.1. Descripción de los resultados de la dimensión actitud profesional

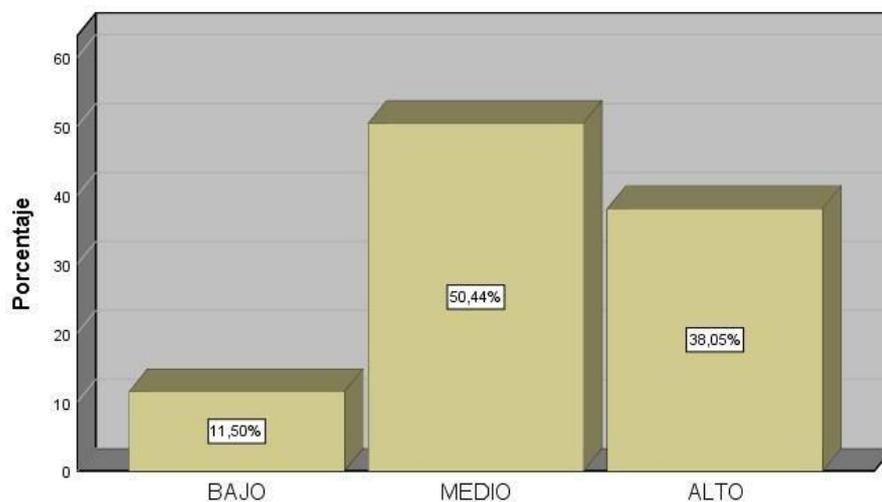


Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI- TB. OCT. 2019

Figura 3. Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, según su Dimensión actitud profesional

En la figura 3, se percibió de una muestra de 113 madres que recibieron consejerías en CRED por el profesional de enfermería, centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 36,3% señalaron que en la dimensión actitud profesional tienen un nivel alto de satisfacción y el 63,7% sostuvieron que tienen un nivel medio de satisfacción.

### 3.1.2. Descripción de los resultados de la dimensión comunicación verbal

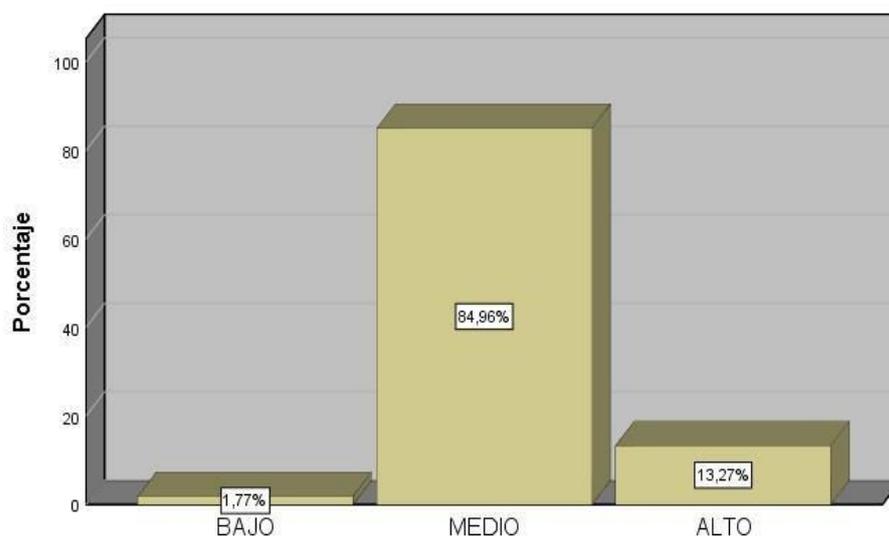


Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI- TB. OCT. 2019

Figura 4. Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, según su Dimensión comunicación verbal.

En la figura 4, se percibe de una muestra de 113 madres que reciben consejerías en CRED por el profesional de enfermería, centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 38,1% señalaron que en la dimensión comunicación verbal tienen un nivel alto de satisfacción, el 50,4% manifestaron que presentan un nivel medio y el 11,5% sostuvieron que tienen un nivel bajo de satisfacción.

### 3.1.3. Descripción de los resultados de la dimensión comunicación no verbal



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI- TB. OCT. 2019

Figura 5. Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, según su Dimensión comunicación no verbal

En la figura 5, se percibió de una muestra de 113 madres que recibieron consejerías en CRED por el profesional de enfermería, centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 13,3% señalaron que en la dimensión comunicación no verbal tienen un nivel alto de satisfacción, el 85% manifestaron que presentan un nivel medio y el 1,8 % sostuvieron que tienen un nivel bajo de satisfacción.

### 3.1.4. Descripción de los resultados de la dimensión apoyo emocional



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI- TB. OCT. 2019

Figura 6. Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, según su Dimensión apoyo emocional.

En la figura 6, se percibió de una muestra de 113 madres que recibieron consejerías en CRED por el profesional de enfermería, centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 13,3% señalaron que en la dimensión apoyo emocional tienen un nivel alto de satisfacción, el 75,2% manifestaron que presentan un nivel medio y el 11,15 % sostuvieron que tienen un nivel bajo de satisfacción.

#### IV. DISCUSIÓN

En este estudio de investigación se ejecutó en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo en el distrito de Independencia, los resultados son válidos para la población, ya que es importante en la actualidad saber si realmente se toma la importancia adecuada de parte del profesional de enfermería hacia las madres y también hacerles saber el estado físico, emocional e intelectual de su niño. Por ende, tomamos en cuenta nuestras dimensiones sobre el entorno si existe la comodidad adecuada, la limpieza y el orden para poder evaluar a los niños, también si existe la parte humana en la cual siempre será un valor importante como el respeto, el interés sobre el tema en conversación por ambas partes conjunto a la amabilidad, así mismo, en la dimensión técnica nos dice que tenemos que tener la seguridad como parte profesional de enfermería y ver la parte de integralidad de nuestros niños.

Por otra parte, la teorista Imogene King nos dice: que las consecuencias de los objetivos analizar el sistema individual y en las interpersonales, específicamente en la relación enfermera - paciente. Eso nos quiere decir que existe una concordancia, también existe intercambios enfermera – paciente la interrelación entre todos.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. Independencia – 2019, donde se encontró un resultado de la mayoría de madres que participaron en el estudio son mayores de 18 años. El 37,2% señalaron que tienen un grado prominente de complacencia y el 62,8% sostuvieron que presentan un nivel medio. (Ver Tabla N° 1.)

Esta evidencia en cierta manera se sustenta que van a influir en las percepciones que poseen las progenitoras referentes a la calidad de competentes de salud. Esto debido a que las variables sociodemográficas determinan la madurez emocional, así como su capacidad intelectual de la madre basados en la influencia del entorno y/o capacidades aprendidas por ellas.

Además, este resultado tiene similitud con la investigación de Quispe M., Ramos W., en el año 2016, en Arequipa – Perú, con el título “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 5 años”, se concluye que el grado de complacencia de progenitoras fue media en 86,7%, en la dimensión humana logro que el 73% tiene grado de complacencia media. Una aportación fue las evidencias del vínculo inversa recíprocamente entre el grado de satisfacción y la deserción del programa en estudio, dando a conocer la magnitud de enriquecer los grados de regocijo y con eso ocasionar un acrecentado convenio en las progenitoras para que sus pequeños asistan a sus chequeos. Así mismo que las madres adopten la importancia de ello.

En lo cual, la dimensión comunicación no verbal afecta a los enfermeros en análisis. Desde el grafico, se percibe de una muestra de 113 madres que reciben consejerías en el centro materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia – 2019, el 13,3% señalaron que en dimensión comunicación no verbal tienen un nivel alto de satisfacción, el 85% manifestaron que presentan un nivel medio y el 1,8 % sostuvieron que tienen un nivel bajo de satisfacción. Mostrando énfasis en el nivel de satisfacción en la dimensión de comunicación no verbal.

A continuación, se realizó una comparación con los antecedentes de la presente averiguación.

Los resultados de este trabajo de investigación presentaron una discontinuidad con Alba A, Ruiz R, Jiménez C, Pérula L, y Rodríguez A, en España en el 2013 se ejecutó una averiguación sobre Estimación del regocijo de beneficiarios del informe de Enfermería en Centros de Salud originando indicadores de calidad técnicos y de comunicación, su finalidad fue medir el regocijo en aspectos comunicativos de los usuarios, su muestreo fue de 335 pacientes, su método fue descriptivo, a los beneficiarios se dialogó a través de incógnitas, con relación a los hallazgos con vinculo a la comunicación enfermera usuario, se logró que un 94,2% mostro complacencia enfrente a un 7,5% que planteó sugerencias en preguntas abiertas; con respecto al periodo utilizado la complacencia balanceada es del 88,5% al 16,8%.

Quien comparación con ambos trabajos no hay igualdad, todo está disconforme, ya que se emplearon dos tipos de preguntas abiertas y cerradas, mientras que en esta investigación se usó preguntas cerradas.

Los resultados de este trabajo de indagación mostraron una discordancia con lo relatado por Landman C, et al, en el 2015 en Chile, efectuaron un análisis, su finalidad fue delimitar la tasación del beneficiario con respecto a los competidores de intercambio del competente de enfermería, hallando las dimensiones en estudio, su método fue descriptivo, la población estuvo conformada por 305 personas, los resultados mostraron que el 70% con respecto a la disputa de comunicación el alto nivel de complacencia en conjunto, las féminas 60% sostuvieron una considerable contrariedad que los hombres 40%. La comunicación no verbal fue mínimo el grado de complacencia, comparando con las demás. La actitud profesional y proactividad se perciben en menor grado que las otras dimensiones de 40%. La comunicación no verbal asevero que el menor grado de complacencia, en contraste con las demás. De acuerdo con lo mostrado, en este antecedente la dimensión predominante es la comunicación verbal. Mientras que en este trabajo es la dimensión no verbal. Existe una contrariedad que afecta a la variable ene estudio.

Los resultados de esta indagación presentaron una disconformidad con lo expuesto por Sobeida M, Blázquez L, Quezada A, en el 2014 en México, efectuaron una indagación Regocijo de los usuarios internados en el servicio de medicina interna, con la vigilancia de enfermeros, su método fue descriptivo y de corte transversal; la población se conformó por pacientes, de ambos sexos, se empleó como instrumento de complacencia al beneficiario. Se logró en las evidencias que los usuarios hospitalizados están Satisfechos en un 71.4% con la atención de enfermería. Este antecedente se evalúa totalmente lo contrario a lo de la presente investigación.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que, la satisfacción que sienten los pacientes facilita el trabajo de los enfermeros dentro del establecimiento de salud al momento de ser revisados.

Segunda: Se concluye que, la dimensión proactividad facilita a los enfermeros a tener un mejor manejo ante algún problema que acontezca.

Tercera: Se concluye que, las dimensiones comunicación verbal y el apoyo emocional son parte primordial dentro de la relación de enfermeros y pacientes, ya que de esa manera se logra estar en un clima favorable

Cuarta: Se concluye que, la dimensión de la comunicación no verbal es la que más repercute, ya que tiene el más alto promedio de todas las demás dimensiones en estudio.

Quinta: Se concluye que, la satisfacción que siente el enfermero al atender a sus pacientes es única, ya que busca simplificar todo lo que desea.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- La institución tiene que realizar evaluaciones continuas respecto de la percepción que tienen los pacientes con la atención recibida en consultorio, los cuales servirán de insumo para realizar sus planes de mejora.
- Orientar a las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y desarrollo sobre los procesos de atención para mejorar sus expectativas al momento de ser atendidas.
- El profesional de enfermería debe diseñar estrategias orientadas a la capacitación a sus colegas en el buen trato y regocijo del beneficiario, para contribuir al progreso en el cuidado del binomio madre-niño.
- El personal de enfermería tiene que enfocar su labor no solo en reforzar sus capacidades sino también pueda dar preponderancia a las otras dimensiones estudiadas, la humana y el entorno.
- Efectuar averiguaciones con un planteamiento cualitativo para ahondar con respecto a la percepción de las madres en cuanto a la atención por el servicio de enfermería.

## REFERENCIAS

1. Menzani G, Ferraz E. Determinación de los factores de estrés de los enfermeros 1. Murrain E, Tendencias de la Investigación en Enfermería, Repert. med. cir. 2009, 18 (2), 90-96.
2. Gonzales F. Análisis de situación de salud del Perú 2012 (base de datos en línea). Perú: DEIS / DGE / MINSA; 2012 (fecha de acceso 12 Octubre 2013).  
URL disponible  
en: [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/maestria\\_2012/An%C3%A1lisis%20de%20situaci%C3%B3n%20de%20salud%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/maestria_2012/An%C3%A1lisis%20de%20situaci%C3%B3n%20de%20salud%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf)
3. OPS-OMS. Estándares e Indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe (base de datos en línea). Washington D.C: OPS/OROMS; Enero 1992 (fecha de acceso 08 Octubre 2013). URL disponible en:  
<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>
4. Desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe Seguimiento de la agenda de las Naciones Unidas para el desarrollo 1/04/2013. Available from:  
[https://www.cepal.org/rio20/noticias/paginas/6/43766/2013-272Rev.1\\_Desarrollo\\_sostenible\\_en\\_America\\_Latina\\_y\\_el\\_Caribe\\_WEB.pdf](https://www.cepal.org/rio20/noticias/paginas/6/43766/2013-272Rev.1_Desarrollo_sostenible_en_America_Latina_y_el_Caribe_WEB.pdf)
5. Landman C., Cruz M., García E., Pérez P., Sandoval P., Serey K., Y Valdés C. Revista Ciencia Y Enfermería. Satisfacción Usuaria Respecto A Competencia De Comunicación Del Profesional De Enfermería. [Publicación periódica en línea] 2015 Enero. [Citada: 2017 noviembre 05]; 21 (1): [aproximadamente 12 pp.]. Disponible en  
[http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v21n1/art\\_09.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v21n1/art_09.pdf)
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 05/02/16. Disponible en:  
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuestanacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>
7. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006 [En línea]. Lima-Perú: MINSA; 2011 [fecha de acceso 25 de noviembre del 2017]. Pág. 24 y 25, Perú. Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>

8. Fernández M., Sangopanta G., Espinosa L., Abril R., Guadalupe S. y Quishpe G. Satisfacción De las madres Gracias Al personal De enfermería En pediatría.  
Estudios Públicos [en línea]. 2016 Julio. [Citado: 2017 noviembre 5]; 1 (2): [86-92 pp.]. Disponible en: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/72-258-1-PB.pdf>
  
9. Landman C., Cruz M., García E., Pérez P., Sandoval P., Serey K., Y Valdés C. Revista Ciencia Y Enfermería. Satisfacción Usuaría Respecto A Competencia De Comunicación Del Profesional De Enfermería.  
[Publicación periódica en línea] 2015 Enero. [Citada: 2017 noviembre 05]; 21 (1): [aproximadamente 12 pp.]. Disponible en [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v21n1/art\\_09.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v21n1/art_09.pdf)
  
10. Sobeida M. Blázquez L, Quezada A. Satisfaccion de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Revista médica UV, [Revista On-line]. 2014 [10 de junio de 2014]; 1(6).aviable  
from:[https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol14\\_num1/articulos/satisfaccion.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf)
  
11. Alba A., Ruiz R., Jiménez C., Pérula L. y Rodríguez A. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. Estudios Públicos [en línea]. 2013 julio. [Citado: 2017 diciembre 4]; 12(3). [162-173 pp.]Disponible en:  
<http://revistas.um.es/eglobal/article/view/153131/149921>
  
12. Julcamoro M, Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del hospital regional docente de Cajamarca [tesis pregrado]. Perú: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO; 2017. Available  
from:<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
13. Paredes M. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. [Tesis para optar título de

licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013

Disponible

en:

<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=737422&indexSearch=ID>

14. Quezada Y., y Ruiz E. Satisfacción De La Madre Del Niño Menor De 1 Año Y Desempeño Del Profesional De Enfermería En El Puesto De Salud San Juan, Chimbote, Lima enero 2015.[Tesis para optar el título profesional de médico cirujano].Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4029/1/Garcia\\_cl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4029/1/Garcia_cl.pdf)
15. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014. [Tesis para optar título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Perú - Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7gFltV3gfvGJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez\\_Tirado\\_Bertha\\_Milagros\\_2015.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:7gFltV3gfvGJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
16. Cisneros F, Teorias y Modelos de Enfermeria. Fundamentos de Enfermeria [sede Web]. Colombia: Universidad del Cuaca; 2005 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en:  
<http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>.
17. Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002 disponible en:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm).
18. SÁNCHEZ V, Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos [tesis pregrado]. Perú: UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ; 2016. Available from:  
<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TITS%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>

19. Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramírez O; Un estudio de satisfacción con la atención médica. 25/02/2013 Available from:  
<http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
20. Revista de Salud. Calidad de Atención de Enfermería. España, 2006.  
[www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html\\_36k](http://www.ne.udea.edu.co/revista/sep92/calidad.html_36k).
21. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes A. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza Revista Latino-Americana [Revista On-line]. 2014 [Accespo 04 de mayo del 2018] 22(3):454-60. Available from:  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
22. Real Academia Española. Madrid: Tricentenario. 2014. Término consultado, seguido de punto y coma. Página del término consultado: proactividad, identificación, tiempo de respuesta, educación, actitud profesional, empatía, interés, respeto, disposición, comunicación verbal, comunicación no verbal, tono de voz, lenguaje corporal, contacto físico, contacto visual, escucha activa. Disponible en:  
<http://dle.rae.es/?w=diccionario>
23. Real Academia Española. Madrid: Tricentenario. 2014. Término consultado, seguido de punto y coma. Página del término consultado: proactividad, identificación, tiempo de respuesta, educación, actitud profesional, empatía, interés, respeto, disposición, comunicación verbal, comunicación no verbal, tono de voz, lenguaje corporal, contacto físico, contacto visual, escucha activa. Disponible en:  
<http://dle.rae.es/?w=diccionario>
24. The Free Dictionary. EE.UU. 2013. Término consultado, seguido de punto y coma. Página del término consultado: Capacidades de resonancia, preguntas directas, información oportuna y clara. Disponible en:  
<https://es.thefreedictionary.com/oportuna>
25. MINSA. Manual de Procedimientos para el Control de Crecimiento de la Niña y Niño. Perú. 2017.
26. Quispe M, Ramos W., en el año 2016, en Arequipa - Perú, Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo de menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla. Arequipa 2016. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2494>.

27. Alba A, Ruiz R, Jiménez C, Pérula L, y Rodríguez A, en España en el 2013, valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/153131>.

## ANEXOS



### I. INTRODUCCIÓN II. DATOS GENERALES

**Edad:** ...

**Grado de instrucción:**

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

### III. INSTRUCCIONES

- Lea detalladamente las preguntas antes de contestar.
- Si tiene alguna duda consulte con la investigadora
- Asegúrese de responder todas las preguntas del cuestionario.
- Por cada pregunta responder solo una de las respuestas

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carnet de CRED y explicándole el estado de salud de su niño/a					
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a),					
3. La enfermera y/o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la					

evaluación realizada a su niño/a,					
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación					
5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros;					
6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros;					
7. La enfermera le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham,					
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica,					
9. La enfermera le brinda pautas de estimulación					

temprana, según la edad de su niño/a					
10. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a),					
11. La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada,					
12. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a);					
13. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),					
14. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta de tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros;					

15. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de					
su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al Hospital,					
16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada,					
17. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a),					
18. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención,					
19. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados,					
20. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)					

## ANEXO 02: CONFIABILIDAD

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	113	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	113	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	20



## ANEXO D: VALIDEZ

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			p valor
	Claridad	Pertinencia	Relevancia													
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.000458
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031

10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031

12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031

16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
17	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.003204
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031

Ta = N° total de acuerdos      Td = N total de  
desacuerdos

b = Grado de concordancia entre jueces

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

Reemplazamos por los valores obtenidos:

$$b = \frac{300}{300+0} \times 100$$

100%

$p < 0.05 =$  concordancia de jueces

$p > 0.05 =$  no concordancia de jueces

P=

0.43

---

Numero de Jueces	5
Numero de existos x Juez	3
Total	15



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
la Escuela de Enfermería

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lozada Chavez, Jennifer Pamela

INFORME TITULADO:

Satisfacción de los madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el  
profesional de Enfermería Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo  
Bajo, Independencia - 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciada en Enfermería

SUSTENTADO EN FECHA: 29-11-2019

NOTA O MENCIÓN: (13) trece



  
Mgtr. Lucy Tani Becerra Medina  
Coordinadora Investigación.



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo JENNIFER PAMELA LOZADA CHAVEZ, identificado con DNI N° 46087825  
egresado de la Escuela Profesional de ENFERMERÍA de la  
Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo ( ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
" SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LAS CONSEJERÍAS RECIBIDAS EN CRED POR EL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA, CENTRO MATERNO INFANTIL TAWANTIN SUYO BAJO SUPERVISIÓN - 2019  
en el Repositorio Institucional de la UCV  
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,  
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Jennifer Pamela Lozada Chavez  
FIRMA

DNI: 46087825.....

FECHA: 29 de 11 del 2019.



J. Lozada

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



J. Lozada



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Satisfacción de las madres sobre las consejerías recibidas en CRED por el profesional de enfermería, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Independencia - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**AUTORA:**

Br. Juanifer Patricia Lozada Chavez (ORCID 0000-0003-2964-2827)

**ASESORA:**

Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas (ORCID 0000-0003-2504-6054)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Salud Materna Perinatal e Infantil

**LIMA - PERÚ**

2019

**Resumen de coincidencias** X

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	www.repositorioacademico.unmsm.edu.pe	4 %
3	ateneo.unmsm.edu.pe	3 %
4	repositorio.usp.edu.pe	2 %
5	datos.minsa.gob.pe	1 %
6	bases.bireme.br	1 %
7	docplayer.es	1 %
8	repositorio.upagu.edu.pe	1 %

Yo, BLANCA RODRIGUEZ ROJAS  
 ..... docente de la Facultad ENFERMERIA ..... y  
 Escuela Profesional DE CIENCIAS MÉDICAS de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" SAISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LAS CONSEJERÍAS RECIBIDAS EN CRED POR EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA, CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO,  
BAJO, INDEPENDENCIA - 2019  
 ....."

del (de la) estudiante JENNIFER PAMELA LOZADA CHAVEZ  
 ..... constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 21.1% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la  
 tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas  
 por la Universidad César Vallejo.

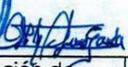
Lugar y fecha UCV - LIMA NORTE .....

Blanca Rodriguez Rojas

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 07970633

 DIRECCIÓN DE INVESTIGACION UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		 VALIDACIÓN ACCED UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		 VICERECTORADO DE INVESTIGACION UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	