



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Satisfacción de la Madre Respecto a la Comunicación del Enfermero (A) en
el Programa de Crecimiento y Desarrollo. Centro De Salud Faucett-Callao.

2018”

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

AUTOR:

Jazmín Hayde Manrique Asencio

ASESOR:

Mg. María Teresa Ruiz Ruiz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Cuidado de Enfermería

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

Jurado

Jurado

Jurado

Fecha de Sustentación y Aprobación

Lima, ____ de _____ del 2018

DEDICATORIA

A mi madre Augustina , por ser mi apoyo y guía, por sostenerme en todo momento que necesite de ella, por haber depositado toda su confianza en mi persona, por el cariño y dedicación, por los maravillosos y sabios consejos del día a día que hicieron de mí una mejor persona, responsable y decidida en mis proyectos.

A mi pareja Víctor Minaya y mis hijos Emily y Josemil porque siempre estuvieron ahí cuando necesite de sus consejos y su apoyo incondicional, y a todos mis demás familiares que confiaron en mí, no los defraudare.

AGRADECIMIENTO

A la Mg. Licenciada en Enfermería María Teresa Ruiz Ruiz. Asesora del presente trabajo de investigación por brindarnos su tiempo y apoyo incondicional en la elaboración y culminación satisfactoria de la tesis.

A los miembros del jurado calificador., por sus valiosos aportes y sugerencias en todas las etapas de elaboración, ejecución y culminación de la investigación.

Al Médico jefe Felipe Castillo y a la jefa de enfermería Deysi Olivas Cotrina del establecimiento de Salud Faucett, por su colaboración en la ejecución del proyecto de investigación.

A los profesionales de la salud (Médicos, Enfermeras, Docentes), que colaboraron y participaron voluntariamente en la investigación.

A todas las personas que de alguna u otra manera nos brindaron su apoyo para el desarrollo del trabajo de investigación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jazmín Hayde Manrique Asencio identificado con documento de identidad N° 74238647 deseando cumplir con las condiciones vigentes contempladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias medicas, escuela de enfermería, declaro bajo juramento que: La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también, bajo juramento, que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2018.

Jazmín Hayde Manrique Asencio

DNI 74238643

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro De Salud Faucett-Callao. 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en enfermería

Jazmín Hayde Manrique Asencio

INDICE

Caratula

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	04
1.2. Trabajos previos	07
1.2.1. Antecedentes Internacionales	07
1.2.2. Antecedentes Nacionales	09
1.3. Teorías relacionadas al tema	11
1.4. Formulación del problema	18
1.5. Justificación del estudio	18
1.6. Objetivo	19

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	22
2.2. Operacionalización	23
2.3. Población y muestra	24
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	25
2.4.1. Recolección de datos	25
2.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.4.3. Validez y Confiabilidad	26
2.5. Métodos Análisis de datos	26
2.6. Aspectos Éticos	27

III. RESULTADOS

Grafico 01	29
Grafico 02	30
Grafico 03	31
Grafico 04	32
Grafico 05	33

Grafico 06	34
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VIII. ANEXOS	49
ANEXO 01: Determinación de la muestra	51
ANEXO 02: Instrumento de la Investigación	52
ANEXO 03: Consentimiento Informado de Participación	55
ANEXO 04: Matriz de consistencia	56
ANEXO 05: Confiabilidad-Alfa de Cronbach	58
ANEXO 06: Validez del instrumento	59
ANEXO 07: Tabla matriz de datos por dimensiones	60
ANEXO 08: Gráfico – datos de las madres que acuden a CRED	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como Objetivo: Determinar el grado de “satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018”. Material y método: Enfoque cuantitativo, aplicada y no experimental transversal descriptivo. La población está constituida por 122 madres que se atienden en el consultorio de CRED y que cumplieron con los criterios de inclusión, para someterla a dicho estudio. Se recolecta la información a través de una encuesta y se utilizó un cuestionario de 17 preguntas. Resultados: Se identifica el Grado de satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) evidenciando que del 100% (122) el 27.87% (n=34) están insatisfechos, 5.74% (n=7) se encuentran muy insatisfecho, 45.08%(n= 55) están satisfecho y el 21.31% (n=26) se encuentran muy satisfecho.

Palabras clave: Satisfacción, Comunicación, Madres.

ABSTRACT

The objective of this research was to: Determine the degree of "satisfaction of the mother with respect to nurse communication in the growth and development program. Faucett-Callao health center. 2018. " Material and method: Quantitative, applied and non-experimental transversal descriptive approach. The population is constituted by 122 mothers who are attended in the CRED office and who complied with said characteristics to submit it to said study. The information was collected through a survey and a questionnaire of 17 questions was used. Results: The degree of satisfaction of the mother with respect to the communication of the nurse is identified, evidencing that 100% (122), 27.87% (n = 34) are dissatisfied, 5.74% (n = 7) are very dissatisfied , 45.08% (n = 55) are satisfied and 21.31% (n = 26) are very satisfied.

Keywords: Satisfaction, Communication, Mothers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La salud de nuestros niños en el Perú a mejorado en los últimos tiempos, pero aún podemos identificar que persisten problemas, siendo necesario una atención rápida y oportuna, para poder combatir las enfermedades diarreicas (EDA) e infecciones respiratorias (IRAS), cuya morbilidad infantil en niños y niñas, tiene que ver con distintos factores, como tener padres con un nivel educativo bajo, que habitan en lugares rurales o regiones despobladas del país, recursos económicos bajos, aunado a que no llevan a sus hijos a realizar sus controles de crecimiento y desarrollo adecuadamente y que muchas veces la inasistencia de los usuarios están relacionados al trato y comunicación que tienen los profesionales de la salud ya sea de forma positiva o negativa ¹.

De acuerdo a los resultados de la Encuesta Demográfica y de la salud Familiar (ENDES) publicado en el año 2014 nos informan que el 47.3% de niños menores de tres años realizaron su control de crecimiento y desarrollo (CRED) correctamente para su edad, pero entre los años de 2007 y 2011 tuvieron un 23.3%, de niños que asisten al CRED, estos datos son relevantes para detectar que un porcentaje de niños tendrá deficiencias en el desarrollo, puesto que el retardo en el crecimiento físico y la presencia de anemia son marcadores desfavorables para el crecimiento y desarrollo, poniendo en gran preocupación al personal de salud, ya que por medio de la estrategia de CRED se puede identificar problemas nutricionales y signos de enfermedades, previniendo la mortalidad infantil en diferentes lugares del Perú ².

El Ministerio de Salud cuenta con profesionales de la salud plenamente capacitados, teniendo como misión respetar la dignidad humana, garantizando la salud para todos, así mismo la Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de 5 años, tienen la finalidad de realizar el monitoreo del crecimiento y desarrollo de las niñas y niños mediante una evaluación oportuna y periódica; con ello mejorar su desarrollo integral mediante la detección precoz de riesgos, alteraciones o trastornos, así como promover el cuidado adecuado, alimentación, educación, crianza familiar y los valores que tiene mediante el entorno, conjuntamente planteando y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores de salud ³.

Frente al problema de un incremento en la tasa de morbimortalidad infantil en los niños de 4 años 11 meses y 29 días ha hecho que las autoridades tomen más interés, de tal modo que el Ministerio de salud (MINSA) abarcando el componente de crecimiento y desarrollo del niño (CRED) tiene como fin realizar un control óptimo sobre sus cambios físicos, entablando una buena y adecuada relación entre padres y enfermeros llevando a cabo satisfacer las necesidades del usuario, permitiendo brindar y ofrecer una buena comunicación- relación de enfermera a paciente y así propiciar a que regresen a sus siguientes controles ⁴.

El tema de la comunicación que se da entre la enfermera y el paciente, ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud, tanto a nivel nacional como internacional, se dice que para conseguir un comunicación adecuada se requiere tiempo, además se conoce como el encuentro terapéutico guiado hacia un objetivo común, incluye comprensión, comunicación, información y un trato digno; sin embargo para algunos profesionales su desempeño laboral, podría significar la realización de procedimientos, sin importar lo que necesita el paciente, muchas veces administran un medicamento sin brindarle la información correspondiente como en que le beneficia o porque tiene que hacerlo, además se resalta que la enfermera en ocasiones emplea el lenguaje con términos médicos, realizan la atención de forma rápida y además se encuentran entretenidos con el celular, sin considerar las emociones que podría tener el paciente, es por ello que la enfermera tiene que relacionarse mas con el usuario ya que genera el interés y la participación para mejorar su estado de salud ⁵.

Por ello es transcendental la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo, de tal manera que certifique el control periódico y secuencial del niño para conservarlo dentro de los límites de normalidad, evitando riesgos en los niños, muchos de los usuarios llegan con muchas dudas, pero al ver que el personal no les brinda una atención digna, no hacen las preguntas respectivas o muchos de ellos hacen sus quejas, dejando muy insatisfechos a los usuarios, al respecto de ello el Ministerio de Salud (MINSA) inspecciona que la calidad de atención que se da en los centros de salud por parte del personal de enfermería sea la mas adecuada, ya que es una inquietud primordial en la gestión del sector salud, por ello pretenden que sea un resultado positivo y favorable para adquirir beneficios, logrando una mayor satisfacción por parte del usuario e incentivando a que vengan a sus siguientes controles ⁶.

Estudio realizado en Chile, Innovo una investigación determinando la valoración usuaria en relación a la competencia de comunicación del profesional de enfermería, obteniendo el alto grado de satisfacción general en el 70% y en la competencia de comunicación, las mujeres señalan su insatisfacción con el 60% y los hombres con el 40% ⁷.

Asimismo en Chile, refiere que el personal de enfermería contribuye a una mejor atención realizado por un método de acreditación diploma por la superintendencia de salud, régimen amparado por los derechos y deberes del usuario, es por ello que en la actualidad es fundamental que el personal de enfermería desplieguen competencias, cuidados humanizados y seguros, contando con habilidades comunicativas, técnicas y administrativas, para favorecer la recuperación de las personas, mediante estos requisitos reclutan enfermeros capacitados para atender de manera eficaz, brindando cuidados humanizados, dedicando el tiempo necesario a cada uno de los pacientes entablando una comunicación adecuada ofreciendo la información oportuna y encontrándose actualizados de los avances tecnológicos del día a día ⁸.

Hallazgo de López B. en el año 2014, hecho en Perú, nos dan a conocer que el nivel de satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; tuvo como resultado que la mayoría es de medio a bajo donde describe que el profesional de enfermería le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, dejando con dudas a los usuarios, en los resultados estadísticos se dice que del 100%, el 61% están medianamente satisfecha, 22% insatisfecha y 17% satisfecha, el personal de enfermería tiene que brindar sesiones educativas y al finalizar debe realizar preguntas para poder resolver las cuestiones que pueden ir teniendo los padres, porque si no la charla no tendría ningún resultado eficaz, sino sería lo contrario tendrían mas dudas y podrían haber confusiones ⁹.

Todos los niños tienen derecho a la vida y a la salud por lo que se merecen un trato adecuado y atención de buena calidad brindada por una eficaz comunicación, siendo los responsables los profesionales de la salud de llevar a cabo sus respectivas intervenciones como el control oportuno del crecimiento y desarrollo de los niños con el objetivo de la detección precoz de alteraciones o trastornos que pueda estar pasando el paciente , así mismo incentivar a los

padres de familia que lleven a los centros de salud a sus hijos, para realizar sus controles y evitar consecuencias peligrosas y muy graves como las enfermedades diarreicas , infecciones respiratorias , desnutrición infantil, retraso en el desarrollo mental, motor, social y emocional como consecuencia del deficiente estado de salud y nutrición, también puede haber un retardo en el crecimiento físico y la presencia de anemia son datos relevantes de que hay un ambiente desfavorable para el crecimiento adecuado en los niños.

Respecto a la práctica se pudo identificar que la enfermera no brinda una adecuada comunicación con las madres, por el motivo que tiene un corto tiempo y hay una gran demanda de pacientes, por ende no se abastece a poder brindar una atención de calidad.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

A continuación se presenta los antecedentes que guardan relación con el contenido del estudio:

Fernández M., Sangopanta G., Espinosa L., Abril R., Guadalupe S. y Quishpe G. (2016). En Ecuador. Constituyeron una investigación con el título “Satisfacción de las madres gracias al personal de enfermería en pediatría”. El cual obtuvo como objetivo determinar los grados de satisfacción de las madres en relación a la calidad de cuidado del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el Hospital Provincial Docente Latacunga, su método y materiales fue un estudio no experimental con un diseño descriptivo de corte transversal, pertenecientes a las variables implicadas, el instrumento manipulado fue la encuesta, con una población de 123 madres que asistieron al servicio de pediatría, se logro en los resultados que el 53% de madres no están satisfechos con la atención y el 8% de madres señalan que se encuentran satisfechos ¹⁰.

Bautista L., Arias M., y Carreño Z. (2016). En Colombia. Formaron una investigación con el título “Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional”, cuyo objetivo era valorar la percepción del familiar del paciente crítico en relación a la comunicación verbal y no verbal y el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería durante la hospitalización en el área de cuidado

intensivo de una clínica de IV nivel de la ciudad de Cúcuta, fue de estudio cuantitativo, de tipo descriptivo de corte transversal, 200 usuarios como muestra, para la recolección de la información se utilizó el instrumento, se obtuvo como resultado que el 71% es favorable frente a la comunicación verbal del personal de enfermería y el 49% muestra una percepción desfavorable ¹¹.

Landman C., Cruz M., García E., Pérez P., Sandoval P., Serey K., Y Valdés C. (2015). En Chile. Hicieron una investigación con el nombre de " Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería ", con el objetivo de determinar la valoración del usuario en relación de la competencia de comunicación del profesional de enfermería, su estudio es cuantitativo, descriptivo, transversal, con 305 personas en el hospital, teniendo como resultado el alto grado de satisfacción general en el 70% en relación a la competencia de comunicación, las mujeres 60% señalan una mayor insatisfacción que los hombres 40%. La comunicación no verbal manifiesta menor nivel de satisfacción, en comparación con el resto de variables. La actitud profesional y proactividad se perciben en menor nivel que las otras dimensiones de 40%, siendo el apoyo emocional mejor valorado ⁷

Santana J., Bauer A., Minamisava R., Queiroz A. y Gomes M. (2014). En Brasil. Realizaron un trabajo de investigación llamado "Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza", cuyo objetivo fue valorar la calidad del cuidado de enfermería, la satisfacción del paciente y la semejanza entre ambos, trabajo con el método de estudio trasversal con una población de 275 pacientes internados en un hospital, los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Al finalizar se obtuvieron como resultados, alcanzó en nivel deseable de atención de enfermería 100% de positividad, dos fueron reflexionados seguros y también de calidad positividad igual o superior al 80%, y los demás fueron considerados pobres, resaltando las insuficiencias espirituales, seguridad física y necesidades sociales, que alcanzaron bajo nivel de positividad ¹².

Alba A., Ruiz R., Jiménez C., Pérula L. y Rodríguez A. (2013). Hecho en España. Desarrollo una investigación titulada "Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de

Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación” teniendo como objetivo calcular la satisfacción en los aspectos técnicos y comunicativos de los usuarios, hubo como muestra 335 pacientes, su método es un estudio descriptivo, a los pacientes se les entrevisto mediante dos tipos de preguntas, cerradas y abiertas, en cuanto al resultado con conexión de la enfermera y el paciente, se consiguió que un 94,2% presentaba satisfacción frente a un 7,5% que planteó sugerencias en preguntas abiertas; en referencia al tiempo empleado la satisfacción oscilo es del 88,5% al 16,8% ¹³.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Estas investigaciones realizadas en el país son importantes ya que en base a los resultados en cada institución realizada conlleva a mejorar la atención que se brinda a las personas:

Quezada Y., y Ruiz E. (2015). En Perú. hace una investigación titulada ” Satisfacción De La Madre Del Niño Menor De 1 Año Y Desempeño Del Profesional De Enfermería En El Puesto De Salud San Juan, Chimbote, 2015” cuyo objetivo es conocer la relación que coexiste en la satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y práctica del profesional de enfermería en el servicio de CRED, el estudio es descriptivo correlacional de corte transversal, con una muestra de 96 personas, con respecto a la recolección de datos se manipuló dos instrumentos:” Guía de observación del desempeño” y “Test de nivel de satisfacción”; como resultado se identifica que existe una proporción significativa de madres satisfechas en el servicio de CRED con un porcentaje de 59.4% e insatisfechas con el servicio de CRED con un porcentaje de 40.6% ¹⁴.

Mendizabal S. (2014). En Perú. Investigación titulada “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014”, su objetivo fue fijar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que ofrece la enfermera en el servicio de CRED, su tesis es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, se trabajo con 44 madres, su técnica fue la encuesta y el instrumento, con la escala de Likert trasformado, los resultados fueron que del 100%, 75%

tienen satisfacción media, 14% bajo y 11% alto, en la dimensión humana 66% medio, 27% bajo y 9% alto, en la dimensión oportuna 62% tienen medio, 18% bajo y 20% alto, en la dimensión continua 84% medio, 7% bajo y 9% alto y en la dimensión segura 77% medio, 11% bajo y 12% alto ¹⁵.

López B. (2014). En Perú. Con el título de ‘‘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’’, su objetivo es establecer el nivel de satisfacción de las madres, sobre la calidad de atención que ofrece el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo, estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 81 madres, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un formulario, tipo escala de Likert cambiada, que se empleó, sus resultados fueron del 100% , 61% están medianamente satisfecha, 22% insatisfecha y 17% satisfecha⁹.

García D. (2013). En Perú. Hizo una investigación denominada ‘‘Percepción Y Expectativas De La Calidad De La Atención De Los Servicios De Salud De Los Usuarios Del Centro De Salud Delicias Villa- Chorrillos En El Período Febrero-Mayo 2013’’. Su objetivo fue Identificar la percepción y la expectativa sobre la atención tomada por los usuarios externos en desiguales servicios de salud en el tiempo de marzo-abril 2013; estableciendo el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que propone el Centro de Salud, con 192 usuarios, es un estudio observacional, descriptivo, transversal, sus resultados de los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho ¹⁶.

Paredes C. (2013). En Perú. Realizó un estudio titulado ‘‘Satisfacción de las madres con respecto a la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo’’, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que manifiesta la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo. Su metodología fue de estudio tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal en una población de 68 madres, la técnica fue la

encuesta y sus resultados fueron Del 100% (68), 26% (18) están 11 satisfechas, 49% (33) medianamente satisfechas, y 26% (18) insatisfechas, concluyendo que en dicho centro de salud el personal de enfermería atiende algunos día bien y otros de manera inadecuada, es por ello la información que los usuarios están medianamente satisfechas ¹⁷.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría de Joyce Travelbee

Este trabajo se sustenta en el marco de la teoría de Joyce Travelbee en su modelo de relación de persona a persona, que ampara el estudio, cuyo objetivo es constituir la valoración del usuario respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería, fundamentando las dimensiones de pro actividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional, quien refiere que la comunicación y la visualización del otro como un ser único, que tiene derecho a ser conocedor, tomar sus propias decisiones con relación a su salud, son dimensiones que deben ser respetadas. La enfermera como generador de cuidados, a través de la comunicación, propicia una mejor calidad de atención al usuario, por ello el objetivo de la enfermera se consigue por medio del entablar una relación de persona a persona ⁷.

1.3.2. Teoría de Riechl-Sisca

Así mismo tenemos a Riechl-Sisca que es una de las pioneras de la teoría de la relación interpersonal, siendo un elemento principal la comunicación con ello lograr una fuente de intercambio entre las personas, considera que la enfermera y el paciente se comunican de forma activa, además nos da a conocer que la comunicación en enfermería es de gran beneficio, ya que ayuda a que se modifique el comportamiento humano y mejora los factores del sector salud, obteniendo resultados positivos, es por ello que se dice que la comunicación de enfermera a paciente es necesaria para un mejor atención e intervenciones ¹⁸.

La Madre, es la persona o individuo que asiste a un centro de salud y/o hospital por algún motivo de salud, la **Satisfacción de la madre** es utilizado como un indicador, siendo fundamental porque expresar un juicio de valor personal por la atención recibida y es mucho mas probable que el paciente participe de manera mas efectiva, así mismo es de suma

importancia como una medida de la calidad de atención, contribuyendo para la evaluación de los servicios de salud ¹⁹.

La Satisfacción frente a la atención de enfermería; es un indicador para el sector salud que provee información con respecto a la atención de enfermería en cuanto alcance o no las perspectivas del usuario, brindando y ofreciendo cuidado de enfermería de forma oportuna, adecuada y afectiva ¹².

La Calidad de atención de enfermería; es la atención que el personal de enfermería le brinda al usuario mediante los conocimientos científicos y basados en la tecnología, siendo reflejada en la percepción positiva que tendrá el paciente sobre el equipo de enfermería, considerando que es el logro de los resultados esperados en el sistema de salud ²⁰.

La Comunicación terapéutica; es una actividad consciente que tiene como fin intercambiar información entre dos o más individuos y así poder transferir o recibir un mensaje y que además entre las dos persona logran entablar una comunicación eficaz desempeñando el papel de ayudar a otra. En el ámbito del rol profesional de enfermería se requiere que brinde una atención e intervención hacia los usuarios mediante una comunicación terapéutica, siendo definida como la relación entre el profesional, el paciente y su entorno, teniendo como resultado directos y que por lo tanto su establecimiento representa un objetivo por sí mismo para el profesional, así mismo para el sector salud la comunicación terapéutica conforma un nuevo enfoque en los cuidados enfermeros logrando un mejor nivel de satisfacción por parte del usuario ²¹.

Según Valverde Gefaell en su libro “Comunicación terapéutica en enfermería “nos da a conocer la gran importancia que tiene esta actividad, mediante la escucha y el diálogo, teniendo en cuenta que son la base para los cuidados de enfermería, además nos dice que el profesional de enfermería debe de actuar de forma empático con el usuario ya que todos somos seres humanos que necesitamos unas palabras con mensajes agradables y que se pongan en el lugar del otro , por consiguiente resalta que la comunicación social no es lo mismo que una comunicación terapéutica ya que la comunicación social es una relación de amigos y la comunicación terapéutica tiene su fin que es el de ayuda y que permita que el profesional mantenga su rol y los objetivos terapéuticos ²².

Se puede decir entonces que la comunicación es el instrumento básico del cuidado profesional en enfermería, encontrándose presente en todas las acciones realizadas con el usuario, ya sea para educar, orientar, apoyar, confortar o atender sus necesidades vitales. Como instrumento, la comunicación es una de las herramientas que el enfermero utiliza para desarrollar, demostrar su experiencia y profesionalismo.

Competencia de comunicación del profesional de enfermería; da referente de que los profesionales de enfermería están capacitados para lograr entablar una relación mediante una comunicación eficaz con los pacientes, teniendo en cuenta sus condicionantes culturales respecto al proceso salud y enfermedad, brindando un cuidado digno y respetuoso, por ende todos somos seres humanos que pedimos que nos traten de forma adecuada, con voluntad y por ello también tenemos que tratar de la mejor forma , acompañada de una comunicación eficaz. ²³.

Dimensiones de la Competencia de Comunicación del profesional de Enfermería

La Pro actividad es una actitud donde la persona es el responsable de sus actos, quien tiene el control total de su conducta, además es ser capaz de tomar la iniciativa y decidir por los hechos en el momento que corresponda, así mismo logra reaccionar ante cualquier consecuencia consiguiendo sus objetivos y metas generando cambios constructivos. Uno de sus elementos es la **Identificación;** siendo referente a la identidad del individuo brindando sus datos actuales como el nombre, cargo de empleo, mediante una presentación así mismo es lo que el individuo tiene como concepto del mismo, por ende el **Tiempo de respuesta;** es conocido también como tiempo de reacción, siendo considerado la cantidad de tiempo que pasa desde que percibimos algo; es procesado y es finalizado cuando damos una respuesta al estímulo y la **Educación;** es un transcurso educativo donde se desarrolla una serie de habilidades y valores, produciendo cambios intelectuales, emocionales y sociales en el individuo, el cual consiste que durante el proceso de desarrollo del ser humano este va adquiriendo conocimientos durante sus etapas de vida con el fin de lograr a la maduración ²⁴.

La Actitud Profesional esta conformada por la actitud y aptitud, acompañado de la ética

profesional, de tal manera que el profesional trabaje y/o elabore de manera eficaz y eficiente para así poder alcanzar un perfeccionamiento humano y un papel sumamente importante en el desempeño laboral logrando ser mejores seres humanos poniendo en práctica las relaciones interpersonales, uno de sus elementos es la **Empatía**; siendo la capacidad de un ser humano que consiste en ponerse en el lugar del otro entendiendo sus problemas y así con ello poder ayudar a este individuo mediante mensajes positivos siendo fundamental la comunicación humana, por otro lado el **Interés**; funciona para expresar un sentimiento de importancia hacia alguna cuestión haciendo que el individuo atienda a un acontecimiento que se encuentra en proceso ²⁵.

Además otro de sus elementos son el **Respeto**; se considera al trato que se le da a una persona, además empieza desde que se entiende que la libertad de acción de cada quien, termina cuando empieza la del otro, todos tenemos diferentes perspectivas y distintas opiniones es por ello que debemos de aceptarlo, todo esto se puede dar en el entorno e interrelación con amigos y familia. Otro de sus elementos es la **Disposición**; que es la ordenación de algo de la forma conveniente para lograr un fin y la **Capacidad de Resonancia**; es la situación en que una misma regla se utiliza en toda la familia del paciente, del mismo modo a la institución donde el paciente es recibido durante el grupo de supervisión ²⁵.

La Comunicación Verbal se establece entre dos o más personas, definiéndose como el conjunto de palabras expresada por medio de palabras habladas, con el objetivo de mandar un mensaje e intercambiando información, uno de sus elementos son las **Preguntas directas**; Las oraciones interrogativas directas son aquellas oraciones por medio de las cuales realizamos una pregunta de manera que esperamos que el interlocutor nos responda. Así, las oraciones interrogativas directas deben llevar siempre los signos de interrogación, tanto el que abre la oración (¿) como el que la cierra (?). Es muy importante que no nos olvidemos nunca de ninguno de los dos signos, especialmente del que inicia la oración y la **Información oportuna y clara**; es el mensaje y contenido que se hace o sucede en el momento más adecuado, es de manera entendible y expresada de la mejor forma, sin dejar con ningún tipo de duda a la persona ²⁵.

La Comunicación no Verbal se refiere al intercambio de un mensaje sin el uso de palabras, esto puede resultar excepcionalmente trascendental, específico en situaciones de crisis,

cuando las palabras pueden fallar por completo, o no ser aptos para trasladar lo que se siente, su elemento es el **Tono de voz**; es la intensidad mientras hablamos, mediante la fuerza de la voz, el individuo es quien manda si desea fuerte o bajo, por otro lado el **Lenguaje corporal**; es una forma de comunicación que se usan los gestos, posturas y movimientos del cuerpo y rostro para lograr transferir información sobre las emociones y pensamientos de la persona, así mismo el **Contacto físico**; se encuentra no solo en la familia sino en los amigos ya que es una forma de dar un apoyo o saludo, generalmente el contacto es con las manos, palmadas en la espalda entre otras, así mismo nos da a conocer que por medio de este contacto ayuda a la reducción de estrés ²⁴.

Por otro lado el **Contacto visual**; habitualmente es una señal que muestra el deseo de comunicarse con una persona, por ello al conservar el contacto visual durante un diálogo, manifiesta el respeto, interés y el deseo de saber sobre el contenido de dicho mensaje, por último la **Escucha activa**; es considerado una forma de comunicación que se identifica que el oyente ha entendido el mensaje dado, además logra favorecer una comunicación eficaz y fluida mediante el saber escuchar ²⁴.

El apoyo emocional consiste en la capacidad de hacer sentir al usuario apreciado, atendido, útil y poder suministrar cierto bienestar, brindándole mediante componente de la empatía, cuidado digno y humanizado, además la escucha activa, ya que es una herramienta factible para lograr entablar una relación eficaz., en sus elementos encontramos la **Compañía**; es la unión y cercanía entre una o más personas y cosas, o también es referente al estado en el que se encuentran juntas, puede ser en un entorno familiar o de amigos dada por la unión de los individuos en una reunión para un mismo fin, por consiguiente esta la **Confianza**; que se refiere a la opinión favorable en donde una persona actúa de manera correcta, además la confianza es un tipo de seguridad que hay en una persona con la esperanza de obtener un resultado positivo ²⁶.

Norma Técnica De Control De Crecimiento Y Desarrollo N° 087-2010 Del Ministerio De

Salud

La Norma Técnica de Salud, es conocida como directivas que da el MINSA para el cumplimiento de actividades en salud que se realiza en todos los establecimientos del Sector Salud a nivel nacional del Ministerio de Salud, con el objetivo es contribuir al desarrollo integral de niñas y niños de cero a cinco años mejorando su estado de salud y nutrición con ello logrando una mejor calidad de vida ³.

El crecimiento se conoce como el proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se promueve por el incremento del número de células llamado (hiperplasia) y de su tamaño nominada (hipertrofia), que son evaluados por medio de el peso, talla y perímetro cefálico, conjuntamente el desarrollo; es un proceso donde logran mayor capacidad funcional de sus sistemas por la maduración, logrando alcanzar toda la personalidad, acompañado de los conocimientos adquiridos durante el tiempo de vida ³.

El control de Crecimiento y Desarrollo; es un conjunto de actividades periódicas y metodologías, desarrolladas por el profesional de enfermería, teniendo como función vigilar de forma adecuada y oportuna el desarrollo de los niños, mediante el examen físico se logra detectar oportunamente problemas de la salud, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna reduciendo mortalidad y morbilidad infantil, es por ello la gran importancia que tiene cada uno de los controles mensuales que se realizan ³.

El manual de procedimientos para CRED empieza por la: admisión; que consiste en la afiliación, luego tenemos la atención; derivando al consultorio correspondiente según sea necesidad, como es en el consultorio de enfermería en el programa de CRED que se encuentra dentro del paquete de atención integral del niño menor de 5 años, de forma correspondiente por el tiempo de vida que tenga, así mismo tenemos el seguimiento; mediante citas proyectadas, que el personal de enfermería informa e indica, siendo las mismas que serán establecidas en cada control y de mutuo acuerdo con los padres o adultos responsables del cuidado del niño, las citas se construyen considerando los intervalos mínimos establecidos, tiempo de nacimiento del niño, disponibilidad de tiempo de los padres, disponibilidad de

recursos del establecimiento, siempre la enfermera tiene que recalcar a la madre de la gran importancia de asistir a sus siguientes controles, respetando la disponibilidad de cada uno de ellos ³.

Actividades e Intervenciones del profesional de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo

Según la norma técnica el examen físico consiste en la observación de los niños en busca de algún signo o síntoma de alarma, además tenemos que observar como el niño se relaciona con los padres y acompañantes que asistan con ellos, ya que muchas veces la forma de la crianza tiene mucho que ver con la salud de los niños, pero siempre respetando la identidad e individualidad del niño y de la madre, durante la atención la enfermera tiene que tener una buena comunicación, usando una voz suave y dulce para atenderlos, luego se hace la monitorización de los signos vitales como la temperatura, frecuencia respiratoria, pulso y presión arterial ³.

Mediante la detección de Enfermedades Prevalentes; encontraremos las infecciones respiratorias agudas y enfermedad diarreica aguda, en su mayoría afecta a los niños que se encuentran en lugares rurales y donde hay mas humedad, los procedimientos que se realiza para una atención según la enfermedad, se elabora siguiendo la metodología del AIEPI atención integrada a las enfermedades prevalentes de la infancia, así mismo la detección de la anemia y parasitosis se ejecuta a través de exámenes de laboratorio, por ello en los establecimientos de salud, la enfermera es el responsable de hacer la solicitud para descarte de anemia y parasitosis e interviniendo con una sesión educativa sobre los síntomas y causas de que puedan conllevar a estas patologías y lograr identificarlo oportunamente. La Detección de problemas visuales; es muy importante, es realizada por el profesional de enfermería, para realizar esta intervención se hace con ayuda de la cartilla de Snell, según sea correspondiente por lo valores permitidos y que nos ayudara a identificar si el niño tiene problemas visuales o necesitan lentes para tener una mejor visión ³.

También tenemos la detección de problemas auditivos, actualmente en los hospitales el personal de salud realiza un procedimiento, al primer día de vida para poder identificarlo oportunamente, además se puede identificar mediante signos indirectos de déficit auditivo

como: el niño no reacciona ante sonidos inesperados, no comprende las órdenes, no gira la cabeza en dirección al sonido de la voz, pobre desarrollo del lenguaje, además se dice que si un niño no balbucea a los 11 meses debe ser enviado inmediatamente para su estudio audiológico³.

La suplementación con hierro es preventiva en base a hierro para niñas y niños de seis meses a treinta y cinco meses de edad, para prevenir la anemia por deficiencia de hierro, determinándolo el profesional que realiza el control, en niñas y niños mayores de 12 meses y menores de 36 meses la administración del suplemento de hierro se realizará durante 6 meses en forma continua por año, el personal de enfermería tiene como deber informar al usuario sobre la importancia y la forma como administrar este suplemento³.

Es aquí donde la enfermera tiene que brindar toda la información necesaria, entablando una comunicación efectiva, porque muchos padres no conocen estos suplementos y se dejan guiar por los comentarios como: el suplemento estríñe, para ello se le tiene que dar más líquidos, otro comentario es que le cambia el sabor a las comidas, es también verdad pero esto se da cuando no saben administrar estos suplementos. Evaluación del crecimiento y estado nutricional ; Consiste en el peso, longitud / talla y perímetro cefálico esto se realiza a todo niño o niña desde el nacimiento hasta los 4 años 11 meses 29 días, en cada control para poder detectar las alteraciones como bajo peso, obesidad, sobrepeso entre otras³.

1.4. Formulación Al Problema

1.4.1. General

¿Cuál es el grado de satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett - Callao. 2018?

1.5. Justificación Del Estudio

El siguiente trabajo de investigación es realizado porque el papel de la enfermera (o)-paciente en el tema de la comunicación, es considerado como un indicador de calidad de la atención en el proceso de cuidar.

La comunicación congrega al profesional de enfermería en un ambiente de confianza y afectividad mutua, se dice que mejoraría la satisfacción de las madres, por lo que se requiere investigar acerca de cómo ésta se da en la práctica. Las siguientes dimensiones son pro actividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional.

Por otro lado la comunicación es una herramienta que favorecer la comprensión, la aceptación y la operatividad del procedimiento que se puede realizar con los niños. Esperando que por medio de este trabajo, logre brindar la información de los resultados obtenidos al centro de salud con ello hacer que las enfermeras mejoren el servicio elaborando estrategias de capacitación orientada a contribuir en el mejoramiento de la calidad de atención y estrategias de intervención a la madre, además con mayor énfasis en la comunicación y así entablar una confianza entre el personal de salud y la población y de esta manera satisfacer sus demanda en el área de CRED en el centro de salud Faucett - Callao, 2018.

1.6. Objetivos

1.6.1. General

Determinar el grado de “satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018”.

1.6.2. Específicos

- Identificar la dimensión proactividad en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.
- Identificar la dimensión Actitud Profesional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.

- Identificar la dimensión Comunicación Verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.
- Identificar la dimensión Comunicación no Verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.
- Identificar la dimensión Apoyo Emocional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño De Investigación

Enfoque de estudio

Según Hernández R, Fernández C, y Baptista P. 27, El estudio es de enfoque cuantitativo.

Tipo de estudio: Según Hernández R, Fernández C, y Baptista P, 27 es aplicada, porque ayuda a la resolución de problemas identificados y porque busca el uso de conocimientos que se obtienen y de método hipotético - deductivo, porque sostiene que el conocimiento científico no comienza con la observación, sino con los problemas.

Diseño de la investigación: Según Hernández R, Fernández C, y Baptista P, 27 Es no experimental transversal descriptivo, porque vamos a observar el problema tal y como se da, para después analizarlo, recogiendo datos en un tiempo único.

2.2. Variables y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a)	La satisfacción es un indicador importante ante de la calidad de vida de la persona, es una forma de exteriorizar el bienestar personal, siendo producto por una atención basada en una comunicación terapéutica acompañada por las intervenciones requeridas.	Es la respuestas que brindan las madres del niño menor de 5 años atendido en el programa de CRED del C.S Faucett acerca de la comunicación que percibe del enfermero (1) siendo evaluado a través de un cuestionario de 17 preguntas, en donde se clasifica en: Medición de las cuatro siendo para el nivel alto (12-17 puntos), medio (6-11 puntos) y bajo (0-6 puntos).	Pro actividad	Escala Ordinal muy insatisfecho insatisfecho satisfecho muy satisfecho
			Identificación	
			Tiempo de respuesta	
			Educación	
			Actitud Profesional	
			Empatía	
			Interés	
			Respeto	
			Disposición	
			Capacidad de Resonancia	
			Comunicación Verbal	
			Preguntas directas	
			Información oportuna y clara	
			Comunicación No Verbal	
			Tono de voz	
			Lenguaje corporal	
			Contacto físico	
			Contacto visual	
			Escucha activa	
			Apoyo Emocional	
			Compañía	
			Confianza	
TOTAL ITEMS				

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población Y Muestra

- **Población:** Está conformada por 240 madres que son atendidos en el establecimiento de salud Faucett en la estrategia de crecimiento y desarrollo. Este reporte fue obtenido del área de estadística del registro de atenciones del centro de salud Faucett - Callao. Duración de la investigación del mes de mayo 2018.
- **Muestra:** La muestra se obtuvo mediante la fórmula de proporciones finita, y el **muestreo** fue muestreo aleatorio simple siendo la población final estudiada $n= 122$ madres que acuden a atenderse en el establecimiento de Faucett en el área de crecimiento y desarrollo del niño sano (ANEXO 01).

Según R, Fernández C, y Baptista P., la muestra es de tipo muestreo aleatorio simple siendo la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman la población y que están dentro del marco muestral, teniendo una probabilidad de ser escogidos para la muestra. Realizando un sorteo entre los sujetos de la población: asignamos a cada persona un boleto con un número correlativo, metemos los números en un estuche y empezamos a extraer al azar boletos. Todos los individuos que tengan un número extraído de la urna formarían la muestra ²⁷.

- **Criterios de Inclusión:**
 - ✓ Madres de los niños menores de 4 años 11 meses y 29 días que pertenezcan a la jurisdicción del Centro de Salud de Faucett.
 - ✓ Madres del niño menor de 4 años 11 meses 29 días mayores de 18 años de edad.
 - ✓ Madres que acuden por tercera vez a más al establecimiento de salud Faucett en el área de crecimiento y desarrollo del niño sano.
- **Criterios De Exclusión**
 - ✓ Madres que presenten algún tipo de discapacidad que no puedan expresar

su opinión.

- ✓ Madres o familiares que no desee participar en el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Recolección de datos:

La aplicación del instrumento estuvo a cargo de la investigadora y se realizó a partir del mes de mayo del 2018, a las madres que se atienden en el servicio de CRED del centro de salud Faucett. Se tuvo en cuenta la libertad de participar en la investigación de manera voluntaria.

Luego de ello, se llevó a cabo las coordinaciones necesarias con el médico jefe y con la enfermera responsable del consultorio externo del Centro de Salud Faucett, con el fin de establecer el cronograma de recolección de datos considerando de 20 a 30 minutos para su aplicación, previo consentimiento informado, el presente trabajo fue realizado de forma adecuada, con las autorizaciones correspondientes.

2.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se recolectó la información a través de una encuesta diseñada por Caroline Meins (2013), revalidándose por la autora y se aplicó un cuestionario llamado “Cuestionario para la identificación del grado de satisfacción de la madre respecto a la comunicación del profesional de enfermería”, conjuntamente fue elaborada para la medición de la comunicación interpersonal de enfermera a paciente (Ver anexo 02).

La estructura del cuestionario consta de dos partes, la primera implica las instrucciones del llenado y factores sociodemográficos, la segunda parte comprende 17 preguntas con 4 alternativas de respuesta siendo la gran mayoría una sola respuesta, está distribuido en 5 dimensiones:

- Pro actividad (01 al 05 preguntas) En donde muy insatisfecho es (5), insatisfecho es (6-10), satisfecho es (11-15) y muy satisfecho es (16-20)

- Actitud Profesional (06 al 09 preguntas): En donde muy insatisfecho es (4), insatisfecho es (5-8), satisfecho es (9-12) y muy satisfecho es (13-16)
- Comunicación Verbal (10 al 11 preguntas): En donde muy insatisfecho es (2), insatisfecho es (3-4), satisfecho es (5-6) y muy satisfecho es (7-8)
- Comunicación No Verbal (12 al 15 preguntas): En donde muy insatisfecho es (4), insatisfecho es (5-8), satisfecho es (9-12) y muy satisfecho es (13-16)
- Apoyo Emocional (16 al 17 preguntas): En donde muy insatisfecho es (2), insatisfecho es (3-4), satisfecho es (5-6) y muy satisfecho es (7-8)

Se utilizó la escala de Likert como medida de puntuación 1-4 de cada una de los ítems, clasificándolo de este modo: muy insatisfecho es (<17), insatisfecho es (18-34), satisfecho es (35-45) y muy satisfecho es (46-68).

1 = muy insatisfecho

2= insatisfecho

3 =satisfecho

4 = muy satisfecho

2.4.3. Validez y Confiabilidad

Para la presente investigación se realizó la validación a través del juicio de expertos, concurriendo por cinco profesionales de enfermería especialista en el área. Para la confiabilidad se realizó el piloto con un 10% de la muestra, posteriormente se aplicó el estadístico de alfa de crombach con un resultado de 0.770. Siendo el valor estadístico menor a 0.05 ($p < 0.05$). (ANEXO N 03)

2.5. Métodos Análisis de Datos

Para el procesamiento de la información de datos previa clasificación, control de calidad y vaciamiento de datos, se generó una base de datos Excel Microsoft 2010. A partir del cual se aplicó la estadística descriptiva, trasladando la información al SPSS Versión 21. En el caso de la estadística descriptiva se utilizó el uso de frecuencias, porcentajes y promedios cuáles son presentados en tablas o gráficos e interpretado de manera ordenada.

2.6. Aspectos Éticos

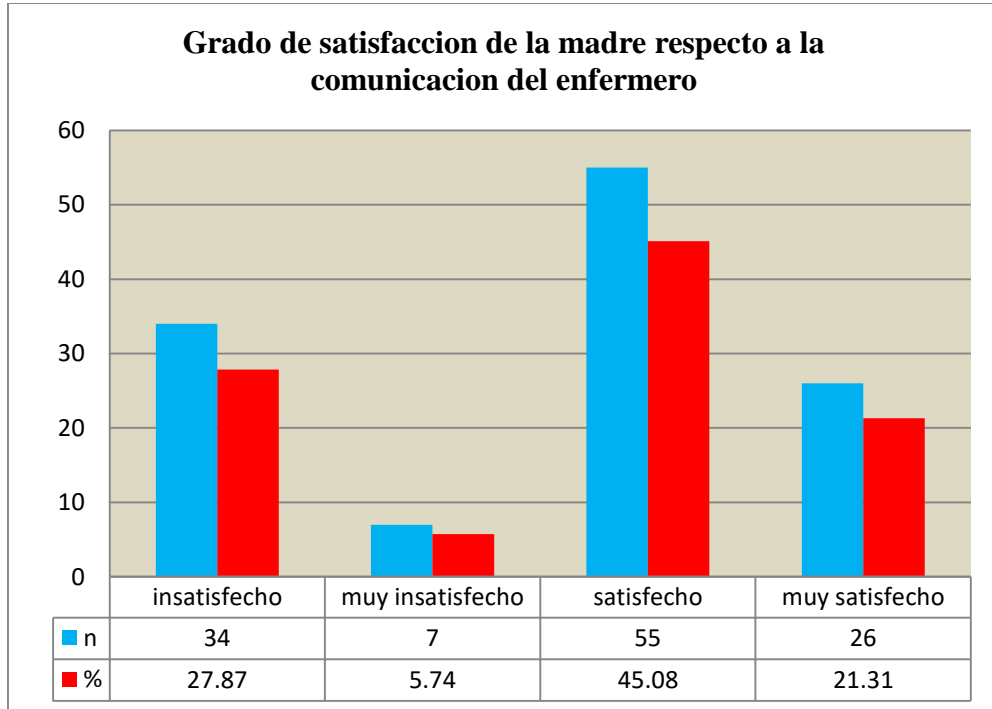
Consideraciones Éticas

La información fue manejada de manera confidencial. Teniendo acceso a la información solo los responsables y el docente asesor con fines de estudio; así mismo se tendrá en cuenta los siguientes principios bioéticos:

- **Principio de autonomía:** Mediante el consentimiento informado, la confidencialidad de los datos obtenidos y el anonimato comunicado previo a la recolección de datos, permitió a los usuarios tener más seguridad y confianza. Así mismo se proporciono información positiva, de manera comprensible y accesible, permitiéndoles tomar la decisión de participar en el estudio de manera voluntaria e independiente.
- **Principio de justicia:** Todas las madres de los niños que se atienden en el centro de salud y participaron en el estudio de investigación, fueron tratados con respeto, buena comunicación e igualdad de consideración, sin establecer diferencias de ninguna índole, y respetando sus derechos.
- **Principio de no maleficencia:** Se actuó sin causar daño, ni malestar en el entrevistado, pues el estudio se llevo a cabo con la autorización del Centro de Salud y por voluntad de cada madre.

III RESULTADOS

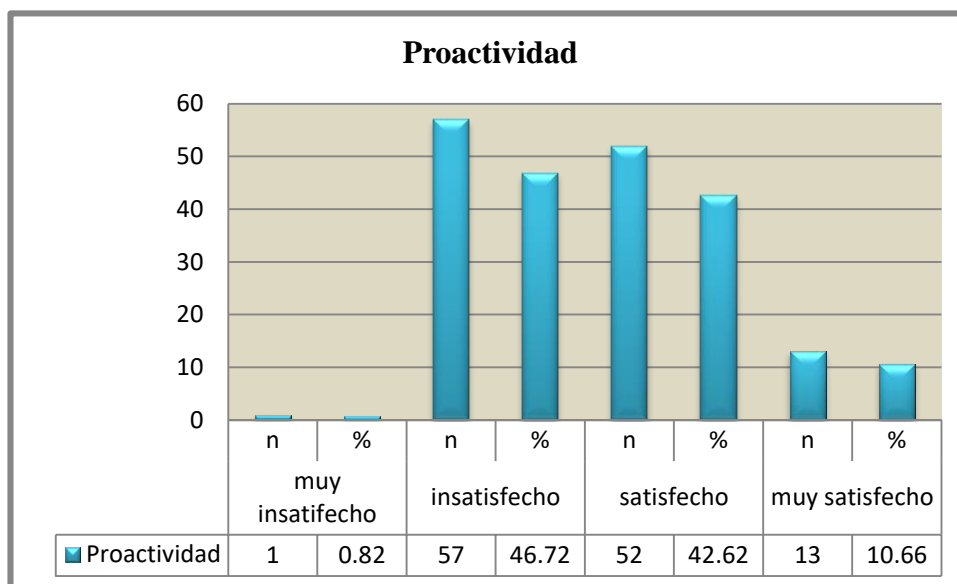
Grafico N°1 Grado de “satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018”.



Fuente: cuestionario de satisfacción de las madres respecto a la comunicación del profesional de enfermería.

Interpretación: Se identifica el Grado de satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018. Se observa que del 100% (122) el 27.87% (n=34) están insatisfechos, 5.74% (n=7) se encuentran muy insatisfecho, 45.08%(n= 55) están satisfecho y el 21.31% (n=26) se encuentran muy satisfecho.

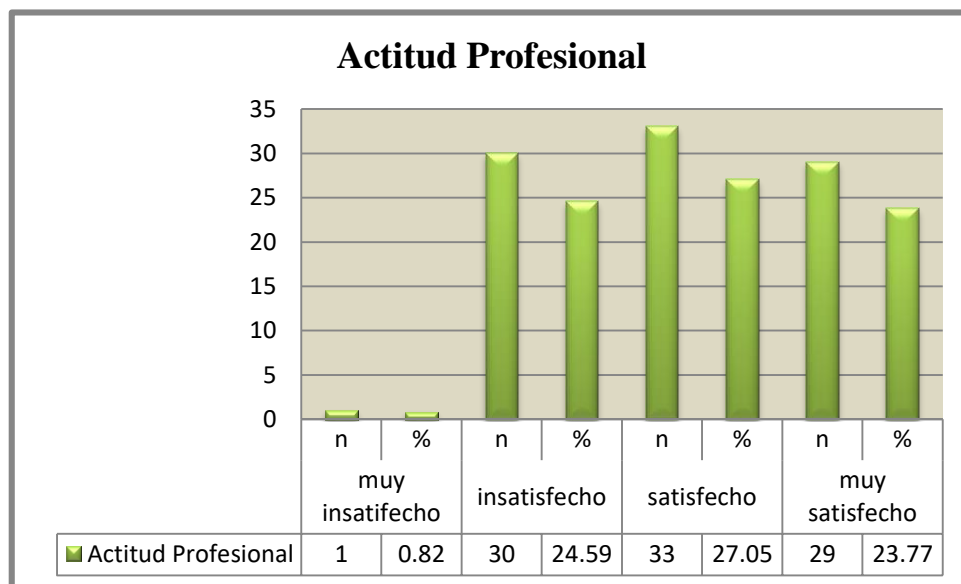
Grafico N°2 Satisfacción de la madre respecto a la comunicación según la dimensión proactividad del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.



Fuente: cuestionario de satisfacción de las madres respecto a la comunicación del profesional de enfermería.

Interpretación: se Identifica la dimensión proactividad en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 46.72% (n=57) están insatisfechos, 0.82% (n=1) se encuentran muy insatisfecho, 42.62% (n= 52) están satisfecho y el 10.66% (n=13) se encuentran muy satisfecho.

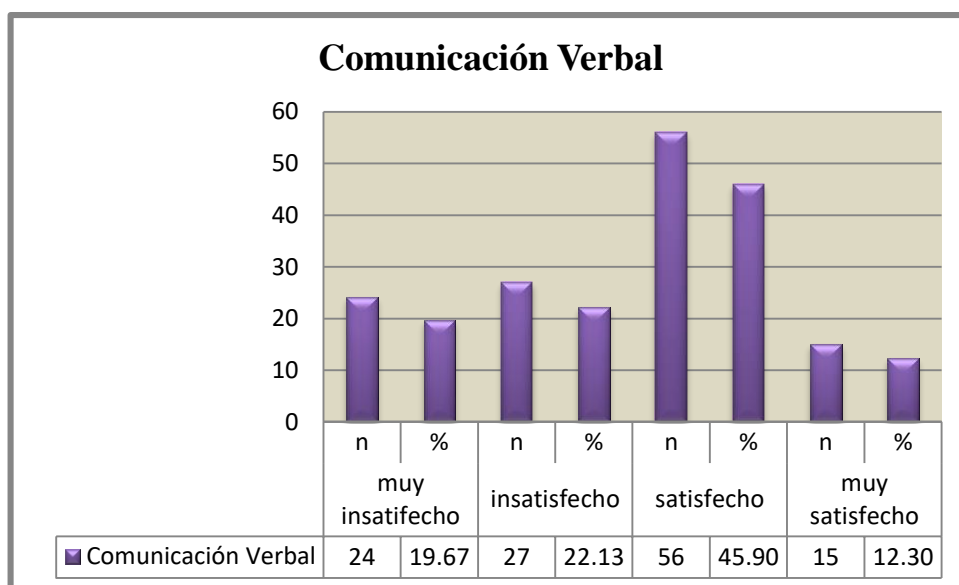
Grafico N°3 Satisfacción de la madre respecto a la comunicación según la dimensión Actitud profesional del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.



Fuente: cuestionario de satisfacción de las madres respecto a la comunicación del profesional de enfermería.

Interpretación: Identifica la dimensión actitud profesional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 27.87% (n=34) están insatisfechos, 5.74% (n=7) se encuentran muy insatisfecho, 45.08% (n= 55) están satisfecho y el 21.31% (n=26) se encuentran muy satisfecho.

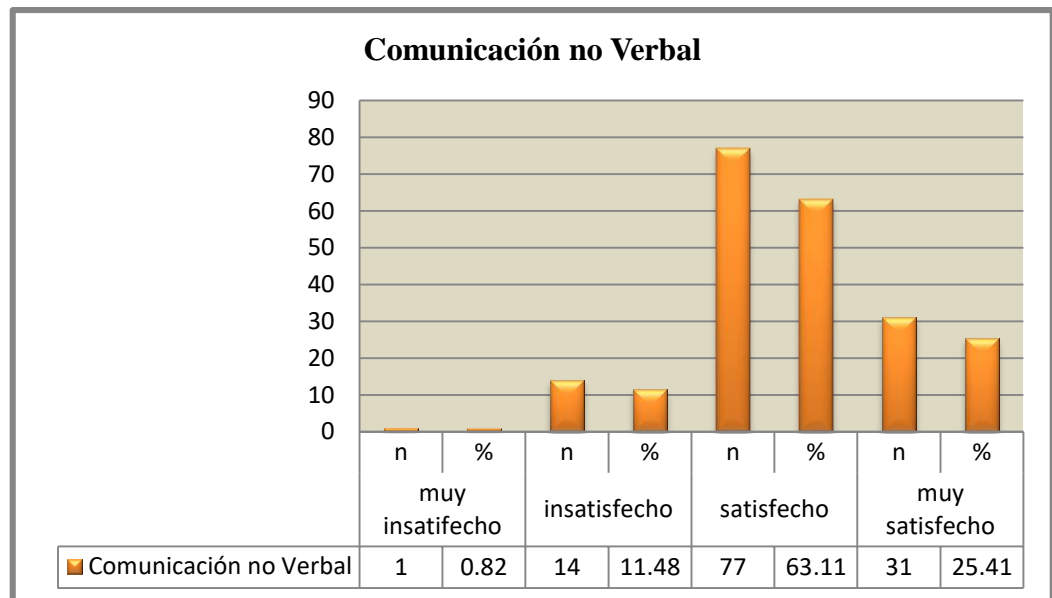
Grafico N°4 Satisfacción de la madre respecto a la comunicación según la dimensión Comunicación Verbal del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.



Fuente: cuestionario de satisfacción de las madres respecto a la comunicación del profesional de enfermería.

Interpretación: se Identifica la dimensión comunicación verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 22.13% (n=27) están insatisfechos, 19.67% (n=24) se encuentran muy insatisfecho, 45.90%(n= 56) están satisfecho y el 12.30% (n=15) se encuentran muy satisfecho.

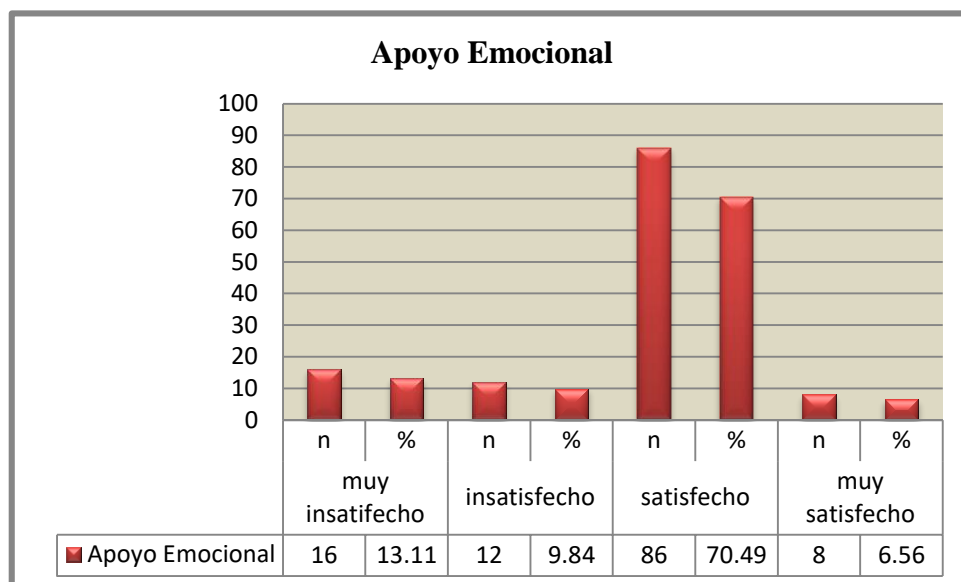
Grafico N°5 Satisfacción de la madre respecto a la comunicación según la dimensión Comunicación no Verbal del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018.



Fuente: cuestionario de satisfacción de las madres respecto a la comunicación del profesional de enfermería.

Interpretación: se Identifica la dimensión comunicación no verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 11.48% (n=14) están insatisfechos, 0.82% (n=1) se encuentran muy insatisfecho, 63.11% (n= 77) están satisfecho y el 25.41% (n=31) se encuentran muy satisfecho.

Grafico N°6 Satisfacción de la madre respecto a la comunicación según la dimensión Apoyo Emocional del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett-Callao. 2018



Fuente: cuestionario de satisfacción de las madres respecto a la comunicación del profesional de enfermería.

Interpretación: se Identifica la dimensión apoyo emocional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 9.84% (n=12) están insatisfechos, 13.11% (n=16) se encuentran muy insatisfecho, 70.49%(n= 86) están satisfecho y el 6.56% (n=8) se encuentran muy satisfecho.

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero en el programa de crecimiento y desarrollo en un centro de salud, es transcendental en el sistema de salud, ya que constituye uno de los indicadores de la calidad del cuidado que brinda la enfermera, puesto que ayuda a medir la satisfacción con respecto a la comunicación.

Es por ello el interés que se tienen para identificar, reconocer y actuar frente a las dificultades que presenta el equipo de salud, las cuales impiden que brinde una atención eficaz y de calidad, con el objetivo de crear estrategias que permitan la mejora en relación a la comunicación del enfermero hacia las madres.

Con respecto al objetivo general: Determinar el Grado de satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018. Los principales hallazgos fueron que del 100% (122) el 27.87% (n=34) están insatisfechos, 5.74% (n=7) se encuentran muy insatisfecho, 45.08%(n= 55) están satisfecho y el 21.31% (n=26) se encuentran muy satisfecho, los resultados de la presente investigación son diferentes a los presentados por Alba A., Ruiz R., Jiménez C., Pérula L. y Rodríguez A. en el año 2013. En su estudio “Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación”, consiguió que un 94,2% presentaba satisfacción. Así mismo Fernández M., Sangopanta G., Espinosa L., Abril R., Guadalupe S. y Quishpe G. sobre la Satisfacción de las madres en la atención del personal de enfermería en pediatría, hecho en Ecuador, en donde se muestra que el 53% de madres no están satisfechos con la atención.

A la luz de los resultados podemos expresar que la determinación del grado de satisfacción de la madre respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería, en el servicio de CRED, es un indicador de calidad de la atención, ha permitido realizar una medición más precisa, utilizando de base algunos instrumentos cuantitativos y los principios de la teoría de Joyce Travelbee, que indulta aspectos cualitativos en la calidad de los cuidados tal es la comunicación enfermera a paciente. Este estudio proyecta contribuir para la gestión de calidad en el centro de salud y para mejorar las propias prácticas del profesional de enfermería, proporcionando un tiempo

para establecer una comunicación de calidad.

Con respecto al objetivo específico 1: Identifica la dimensión proactividad en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett, en el presente estudio se obtuvo que un 46.72% (n=57) de madres encuestadas están insatisfechos, 0.82% (n=1) se encuentran muy insatisfecho, 42.62%(n= 52) están satisfecho y el 10.66% (n=13) se encuentran muy satisfecho, al respecto el diccionario Real Academia Española señala que Pro actividad es una actitud donde la persona es el responsable de sus actos, quien tiene el control total de su conducta, además es ser capaz de tomar la iniciativa y decidir por los hechos en el momento que corresponda, así mismo logra reaccionar ante cualquier consecuencia consiguiendo sus objetivos y metas generando cambios constructivos teniendo como sus elementos la Identificación; siendo referente a la identidad del individuo, cargo de empleo, mediante una presentación así mismo es lo que el individuo tiene como concepto del mismo, por ende el Tiempo de respuesta; es conocido también como tiempo de reacción y la Educación.

Con respecto al objetivo específico 2: Identifica la dimensión actitud profesional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett, se observa que del 100% (122) el 27.87% (n=34) están insatisfechos, 5.74% (n=7) se encuentran muy insatisfecho, 45.08%(n= 55) están satisfecho y el 21.31% (n=26) se encuentran muy satisfecho, al respecto el diccionario de EE.UU nos dice que la Actitud Profesional esta conformada por la actitud y aptitud, acompañado de la ética profesional, de tal manera que el profesional trabaje y/o elabore de manera eficaz y eficiente para así poder alcanzar un perfeccionamiento humano y un papel sumamente importante en el desempeño laboral logrando ser mejores seres humanos poniendo en practica las relaciones interpersonales,

Con respecto al objetivo específico 3 : Identifica la dimensión comunicación verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 22.13% (n=27) están insatisfechos, 19.67% (n=24) se encuentran muy

insatisfecho, 45.90% (n= 56) están satisfecho y el 12.30% (n=15) se encuentran muy satisfecho. Al respecto el autor Bautista L., Arias M., y Carreño Z., realizado en Colombia, en donde el 71% presenta una comunicación verbal favorable del personal de enfermería y el 49% muestra una percepción desfavorable.

A la luz de los resultados, podemos decir que la comunicación verbal se establece entre dos o mas personas, esto ayuda a que se estable mejor la comunicación entre la enfermera y la madre definiéndose como el conjunto de palabras expresada por medio de palabras habladas, con el objetivo de mandar un mensaje e intercambiando información y lograr satisfacción por parte de la madre,

Con respecto al objetivo específico 4 : Identificar la dimensión comunicación no verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 11.48% (n=14) están insatisfechos, 0.82% (n=1) se encuentran muy insatisfecho, 63.11% (n= 77) están satisfecho y el 25.41% (n=31) se encuentran muy satisfecho. Al respecto la Comunicación No Verbal se refiere al intercambio de un mensaje sin el uso de palabras, esto puede resultar excepcionalmente trascendental, específico en situaciones de crisis, cuando las palabras pueden fallar por completo, o no ser aptos para trasladar lo que se siente, su elemento es el Tono de voz; es la intensidad mientras hablamos , mediante la fuerza de la voz, el individuo es quien manda si desea fuerte o bajo, por otro lado el Lenguaje corporal; es una forma de comunicación que se usan los gestos, posturas y movimientos del cuerpo y rostro para lograr trasferir información sobre las emociones y pensamientos de la persona, así mismo el Contacto físico; se encuentra no solo en la familia sino en los amigos ya que es una forma de dar un apoyo o saludo, generalmente el contacto es con las manos, palmadas en la espalda entre otras, así mismo nos da a conocer que por medio de este contacto ayuda a la reducción de estrés

Con respecto al objetivo específico 5 : Identificar la dimensión apoyo emocional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Faucett se observa que del 100% (122) el 9.84% (n=12) están insatisfechos, 13.11% (n=16) se encuentran muy insatisfecho,

70.49% (n= 86) están satisfecho y el 6.56% (n=8) se encuentran muy satisfecho. Al respecto los autores Pérez J. y Martín F. dicen que el Apoyo Emocional consiste en la capacidad de hacerle sentir al usuario apreciado, atendido, útil y poder suministrar cierto bienestar, brindándole mediante componente de la empatía, cuidado digno y humanizado, además la escucha activa, ya que es una herramienta factible para lograr entablar un relación eficaz. Mediante los resultados podemos decir que el apoyo social se describe como la interacción entre las personas brindando afecto la comunicación influye mucho ya que podemos identificar problemas en los hogares hacer que las madres compartan sus dudas y así poder brindar y confortar con las soluciones que se le brinda además mediante palabras de aliento mejoraríamos la parte emocional de las madres.

Landman C., Cruz M., García E., Pérez P., Sandoval P., Serey K., Y Valdés C. determina 5 dimensiones para medir las competencias comunicativas, pro actividad, actitud profesional, comunicación verbal, comunicación no verbal y apoyo emocional ⁷. En el presente estudio se identifica que hay madres satisfechas con la atención que le brinda la enfermera durante el control de crecimiento y desarrollo del niño sano, es importante reconocer el cuidado como la esencia de enfermería, así mismo la comunicación es considerada una relación terapéutica que ayuda a poder llegar al usuario e identificar problemas con ello lograr que los usuarios se sientan satisfechos con la atención eficaz y de calidad que le brinda la enfermera.

V. CONCLUSIONES

1. Según los resultados, se halló que las madres que asisten al Centro de Salud Faucett, en el grado de la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo la gran mayoría se encuentra satisfecha, entonces se evidencia que la comunicación que brinda la enfermera es buena, pero se puede reforzar y hacer que todas las madres perciban una mejor satisfacción, ya que hay porcentajes de madres insatisfechas.
2. La dimensión proactividad presentó un nivel de insatisfacción, siendo el ítem de mayor porcentaje de insatisfacción, siendo parte de la identificación, tiempo de respuesta y la educación que la enfermera brinda durante la comunicación.
3. La dimensión actitud profesional presenta el mayor porcentaje de usuarios satisfechos, ya que se encuentra constituida por empatía, interés, respeto, disposición que la enfermera transmite durante la comunicación.
4. Según los resultados, en la dimensión comunicación verbal presenta el mayor porcentaje de usuarios satisfechos, consistiendo en preguntas directas y por la información oportuna y clara que da a conocer la enfermera durante la comunicación.
5. Así mismo se identifica que la dimensión de comunicación no verbal presenta el mayor porcentaje de usuarios satisfechos, dentro de ello está el tono de voz lenguaje corporal contacto físico contacto visual y escucha activa.
6. . La dimensión de apoyo emocional presenta el mayor porcentaje de usuarios satisfechos, estando dentro de la compañía y confianza que brinda la enfermera por medio de la comunicación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Recomendar al personal de salud que aplique permanentemente las normas y procedimientos con calidad para lograr la satisfacción de las madres.
2. Solicitar con el medico jefe y la enfermera encargada que se lleve a cabo un desarrollo Permanente de Capacitaciones, talleres y programas de mejoramiento en el trato al usuario mediante la comunicacion.
3. Lograr que las enfermeras fortalezcan la comunicación en los aspectos técnico asistencial, educador e interpersonal promoviendo un Plan de educación, capacitación continua para los profesionales de enfermería.
4. El profesional de enfermería que elabora en el centro de salud Faucett, debe continuar brindando sesiones educativas, para así fortalecer el nivel de conocimientos de las madres sobre la importancia de los controles de crecimiento y desarrollo del niño sano; favoreciendo así a identificar oportunamente signos de alarma.
5. Realizar otros trabajos de investigación sobre el tema, qua aborde la opinión de las enfermeras sobre la comunicacion con los usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1- Rojas R., Y Shuqair N. La Salud de las Comunidades Nativas: Un reto para el Estado [en línea]. Perú: Biblioteca Nacional del Perú; 2013. [Citado: 2017 noviembre 1]. Disponible en: https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/informe_134%20La%20Salud%20de%20las%20Comunidades%20Nativas%20Un%20reto%20para%20el%20Estado.pdf
2. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Instituto Nacional de Estadística e Informática. [En línea]. Lima: 2015. [Citado: 2017 noviembre 6]. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1211/pdf/Libro.pdf
- 3- MINSA. Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años: Dirección General de salud de las Personas. [En línea]. Perú: 2011. [Citado 23 de noviembre del 2017]. Disponible en: http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudioinvestigacion/NT_CRED_MINSA2011.pdf
- 4- OMS, Unicef. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Estado de la Niñez en el Perú. Lima: UNICEF [en línea]. Perú: 2012. [Fecha de acceso 29 de noviembre del 2017]. Disponible en: http://files.unicef.org/peru/spanish/Estado_Ninez_en_Peru.pdf
- 5- Ramírez P., y Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. [En línea]. 2015 julio-septiembre. [Citada: 2017 noviembre 25]; 12 (3): [aproximadamente 134-143 pp.]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741844006.pdf>
6. 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>
- 7- 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

8. Superintendencia de Salud de Chile. Estudio de usuarios del sistema de salud y prestadores respecto a la ley de derechos y deberes del paciente [Internet]. Chile: Superintendencia de Salud Chile; 2014 enero [citado 21 octubre 2014]. 102 p. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-9820_recurso_1.pdf
9. 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:7gF1tV3gfvGJ:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
10. 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>
11. Bautista L., Arias M., y Carreño Z. Revista Cuidarte. Percepción De Los Familiares De Pacientes Críticos Hospitalizados Respecto A La Comunicación Y Apoyo Emocional. [Publicación periódica en línea] 2016. Marzo. [Citada: 2017 noviembre 05]; 07 (2): [aproximadamente 03 pp.]. Disponible en <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/330>
12. Santana J., Bauer A., Minamisava R., Queiroz A. y Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Estudios Públicos [en línea]. 2014 Mayo. [Citado: 2017 diciembre 10]; 22(3). [454-60pp.]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf
13. 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>

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

15. Mendizabal S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014. [Tesis para optar título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Perú-Chosica: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4734/1/Mendizabal_Allpo_Senaída_2015.pdf

16. García D. Percepción Y Expectativas De La Calidad De La Atención De Los Servicios De Salud De Los Usuarios Del Centro De Salud Delicias Villa- Chorrillos En El Período Febrero-Mayo 2013. [Tesis para optar título de licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf

17. 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>

18. Elers Y. y Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Estudios Públicos [en línea]. 2016 Mayo. [Citado: 2017 diciembre 11]; 32(4). Disponible en:

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>

19. Moreno M., Interrial M., Saucedo P., Vázquez L. y López J. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Estudios Públicos [en línea]. 2011 Abril; 11(1). [40-47pp.]. Disponible de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74118880004>

20. Silva J., Ramón S., Vergaray S., Palacios V., y Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Estudios Públicos [en línea]. 2015 Mayo. [Citado: 2017 noviembre 5]; 12(2): [8 pp.]. Disponible en: https://ac.els-cdn.com/S1665706315000020/1-s2.0-S1665706315000020-main.pdf?_tid=3bfb8596-e132-11e7-bd2a00000aacb35f&acdnat=1513299342_a7d9a9fbd0c2c0259bcccf7b97a56633

21. González A. La comunicación terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria. Estudios Públicos [en línea]. 2014 Mayo. [Citado: 2017 diciembre 13]; 2(2): [82-92 pp.]. Disponible en: http://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/4661/1/RqR_Primavera2014_Comunicacion_Terapeutica.pdf

22. Valverde C. Comunicación Terapéutica En Enfermería [en línea]. Madrid: Difusión Avances de Enfermería; 2007. [Citado: 2017 diciembre 12]. Capítulo 1. La Comunicación Terapéutica. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/50712983/COMUNICACION-TERAPEUTICA-EN-ENFERMERIA>

23. Henriques S. Competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en Unidades de Cuidados Intensivos: una revisión integradora. [Publicación periódica en línea] 2012 enero - febrero. [Citada: 2017 noviembre 04]; 20 (1): [aproximadamente 9 pp.]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n1/es_25.pdf

24. 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>

25. The Free Dictionary. EE.UU.2013. Término consultado, seguido de punto y coma. Página del término consultado: Respeto, disposición, capacidad de resonancia, preguntas directas, información oportuna y clara. Disponible en: <https://es.thefreedictionary.com/oportuna>

26. Pérez J. y Martín F. Ministerio de trabajo y asuntos sociales .El apoyo social. España. 2013. [Publicación periódica en línea] 2013. Mayo. [Citada: 2017 noviembre 15]; 01 (1): [aproximadamente 07 pp.]. Disponible en Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>

27. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. Metodología de la investigación. 4ta. Ed. Mc Graw Hill. México. 2015. (Refenciado De La Universidad Cesar Vallejo)

ANEXOS

ANEXO N^o1

DETERMINACION DE LA MUESTRA

La muestra está conformada por 122 usuarios, se aplicó la fórmula del tamaño de la muestra conociendo el número de la población.

Fórmula:

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

Donde:

N= Tamaño de la Población = 240

P = Probabilidad de éxito = 0.80

q = Probabilidad de fracaso = 0.20

Z = (corresponde al 95% de nivel de confianza) = 1.96

E = Margen de error permitido del 5% = 0.05

Remplazando valores en la formula tenemos

$$n = \frac{1.96^2 * 0.80 * 0.20 * 240}{0.05^2 (240 - 1) + 1.96^2 * 0.80 * 0.20} =$$

$$\frac{147.51744}{1.212156} = 122$$

El tamaño de muestra para el trabajo de investigación será de 122 madres y/o usuarios.

ANEXO N^o2

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Estimado Sr.:

Soy Interna de Enfermería, Jazmín Hayde Manrique Asencio Responsable Del Trabajo De Investigación Titulado “Satisfacción de la madre Respecto a la Comunicación Del Enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro De Salud Faucett-Callao. 2018.”

Para poder participar del estudio Ud. Tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima sobre el cual demandara un tiempo promedio de 15 minutos. La información que Ud. Brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá la debida confidencialidad. Su participación es voluntaria y puede decidir retirarse del estudio en cualquier etapa del mismo. Por participar del estudio Ud. No recibirá ningún beneficio salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación. En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas referidos sobre la comunicación que se da el usuario con el profesional de enfermería. Esta encuesta es anónima, por lo que le agradeceré a que conteste todo los ítems con mayor sinceridad posible.

I.- Información de Identificación:

1. Sexo: Masculino.....Femenino

2. Edad:

II.-Marque con un aspa (X) a la respuesta que más se acerca a tu opinión sobre su grafo de satisfacción con respecto a la competencia de Comunicación del profesional de enfermería con el usuario. Marca con un aspa “X” dentro del paréntesis.

1 = muy insatisfecho

2= insatisfecho

3 =satisfecho

4 = muy satisfecho

Preguntas:	1	2	3	4
1. ¿La enfermera se presentan a Ud. antes de realizar algún procedimiento?				
2. ¿Cuándo usted solicitó la atención de la enfermera, acuden a su llamado?				
3. ¿La enfermera responde a sus preguntas cuando tiene dudas?				
4. ¿La enfermera le da indicaciones sobre su propio cuidado y el de su niño?				
5. ¿La enfermera le entregan información necesaria para que tome decisiones en relación a la salud de su niño?				
6. ¿La enfermera se muestra comprometida con sus cuidados?				
7. ¿La enfermera comprende lo que le pasa o se pone en su lugar?				
8. ¿La enfermera respeta sus decisiones y opiniones?				
9. ¿La enfermera tienen la disposición necesaria al momento de realizar el control a su niño?				
10. ¿Considera que las preguntas que le realiza la enfermera son claras y precisas?				
11. ¿Son claras las indicaciones o instrucciones que le a entregado la enfermera?				
12. ¿La enfermera es capaz de transmitirle tranquilidad y confianza mediante su expresión facial (gestos) y tono de voz?				
13. ¿La enfermera es capaz de calmarlo mediante el contacto físico (darle la mano, tocar el hombro)?				
14. ¿La enfermera lo miran a los ojos mientras le hablan?				
15. ¿La enfermera lo escucha atentamente cuando usted les habla?				

16. ¿Siente el acompañamiento de las enfermeras durante la evaluación de su niño?				
17. ¿le inspiran confianza en cuanto a la atención que le brindan las Enfermeras(os)?				

ANEXO N°3
CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN

Yo..... identificado con DNI..... Mediante la firma de este documento doy mi consentimiento para participar de manera voluntaria en el presente estudio de investigación titulado “Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del profesional enfermero en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett- Callao. 2018”.

Mi participación consiste en identificar la satisfacción de la madre respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en sus dimensiones pro actividad actitud profesional comunicación verbal comunicación no verbal y apoyo emocional así mismo se me informó de que los datos que yo proporcione serán confidenciales sin haber la posibilidad de identificación individual.

Firma de la madre:

ANEXO N°4
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación	Objetivos	Variables	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Metodología	Aspectos Éticos
¿Cuál es el grado de Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018?	<p>Objetivo General: Determinar el grado de Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018.</p> <p>Objetivo Específico: -Identificar la dimensión pro actividad en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018 .</p> <p>-Identificar la dimensión Actitud Profesional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018.</p> <p>-Identificar la dimensión Comunicación Verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la</p>	<p>Satisfacción De la madre Respecto A La Comunicación del enfermero (a)</p>	<p>Variable: Rangos de puntuación Satisfacción: Escala Ordinal -Pro actividad (01 al 05 preguntas)) En donde muy insatisfecho es (5), insatisfecho es (6-10), satisfecho es (11-15) y muy satisfecho es (16-20) -Actitud Profesional (06 al 09 preguntas): En donde muy insatisfecho es (4), insatisfecho es (5-8), satisfecho es (9-12) y muy satisfecho es (13-16) -Comunicación Verbal (10 al 11 preguntas): En donde muy insatisfecho es (2), insatisfecho es</p>	<p>Pro actividad</p> <p>Actitud Profesional</p> <p>Comunicación Verbal</p>	<p>Identificación; Tiempo de respuesta Educación</p> <p>Empatía Interés Respeto Disposición Capacidad de</p> <p>Resonancia Preguntas directas Información oportuna y clara</p>	<p>El Diseño: de la presente investigación es no experimental</p> <p>Tipo: de transversal descriptivo</p> <p>enfoque cuantitativo</p> <p>Población: Conformada 240 madres de los niños menores de 5 años.</p> <p>Muestra: 122 madres de los niños que se atienden en CRED.</p> <p>Técnica</p>	<p>-Principio de autonomía: Mediante el consentimiento informado, la confidencialidad de los datos obtenidos y el anonimato comunicado previo a la recolección de datos.</p> <p>-Principio De Justicia: Todas las madres de los niños que se atendieron en el</p>

	<p>comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018.</p> <p>-Identificar la dimensión Comunicación no Verbal en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018.</p> <p>-Identificar la dimensión apoyo emocional en la Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del enfermero (a) en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de salud Faucett-Callao. 2018 .</p>		<p>(3-4), satisfecho es (5-6) y muy satisfecho es (7-8)</p> <p>-Comunicación No Verbal (12 al 15 preguntas): En donde muy insatisfecho es (4), insatisfecho es (5-8), satisfecho es (9-12) y muy satisfecho es (13-16)</p> <p>-Apoyo Emocional Verbal (16 al 17 preguntas): En donde muy insatisfecho es (2), insatisfecho es (3-4), satisfecho es (5-6) y muy satisfecho es (7-8)</p> <p>El autor utilizó una escala de Likert como medida de puntuación 1-4 de cada una de los ítems siendo para el muy insatisfecho es (<17), insatisfecho es (18-34), satisfecho es (35-45) y muy satisfecho es (46-68)</p> <p>1 = muy insatisfecho 2= insatisfecho 3 =satisfecho 4 = muy satisfecho</p>	<p>comunicación no verbal</p> <hr/> <p>apoyo emocional</p>	<p>Tono de voz</p> <p>Lenguaje corporal</p> <p>Contacto físico</p> <p>Contacto visual</p> <p>Escucha activa</p> <hr/> <p>Compañía</p> <p>Confianza</p>	<p>:Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>	<p>centro de salud y participaron en el estudio fueron tratados con respeto, buena comunicación e igualdad de consideración sin establecer diferencias de ninguna índole, y respetando sus derechos..</p> <p>-Principio De No Maleficencia: Se actuó sin causar daño ni malestar en el entrevistado</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO N°5 CONFIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	SUMA
1	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	43
2	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	1	29
3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	36
4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	37
5	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	40
6	3	1	1	3	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	3	34
7	3	1	1	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	36
8	3	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	1	33
9	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	38
10	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	33
11	4	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	40
12	3	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	39
13	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	47
14	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	44
15	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	42
Desv. Estand	,488	,676	,516	,724	,676	,458	,724	,724	,507	,507	,632	,724	,458	,507	,516	,676	,724	
Varianza	21,924	20,552	23,686	18,781	20,552	21,524	18,781	18,781	22,410	23,095	19,952	18,781	21,238	22,410	20,552	20,552	18,781	

El instrumento resulto confiable con el valor estadístico fue de 0.770

ANEXO N°6
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS MEDIANTE PRUEBA
BINOMIAL

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			p valor
	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0.003204
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.003204
4	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0.152740
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	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000031

$T_a = N^\circ$ total de acuerdos

$T_d = N$ total de desacuerdos

$b =$ Grado de concordancia entre jueces

$$b = \frac{T_a}{T_a + T_d} \times 100$$

Remplazamos por los valores obtenidos:

$$b = \frac{242}{255} \times 100$$

94.90

$p < 0.05 =$ concordancia de jueces

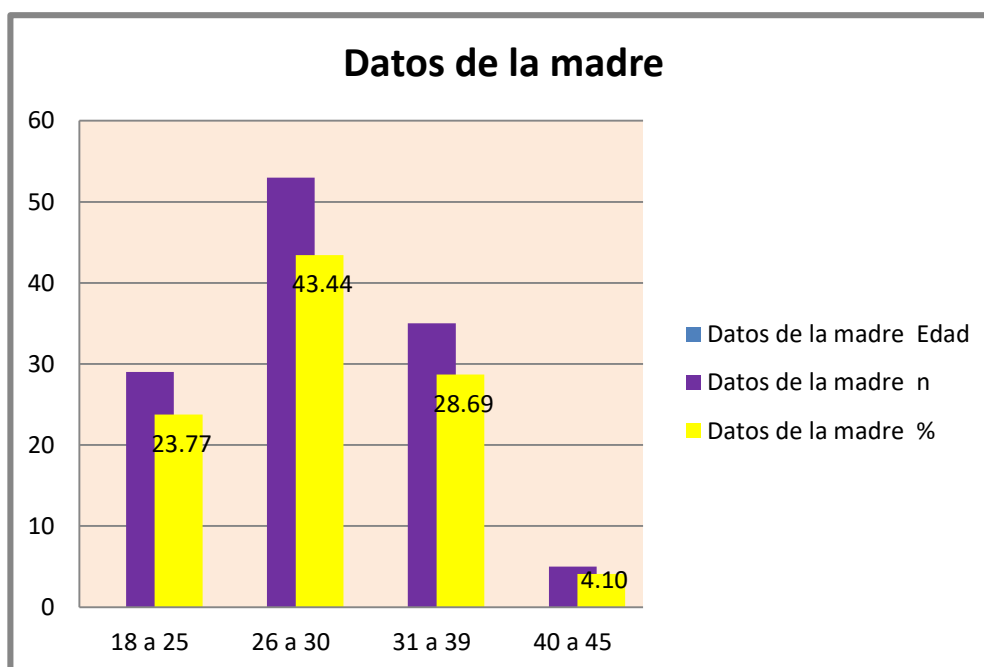
$p > 0.05 =$ no concordancia de jueces

$P = 0.5$

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

ANEXO N°8: GRAFICO: DATOS DE LAS MADRES DEL CENTRO DE SALUD FAUCETT-CALLAO. 2018

A continuación se presentan los resultados del estudio realizado en el Centro de Salud faucett en Callao durante los meses de mayo y junio del 2018. Para su desarrollo se utilizó la encuesta llamado “Cuestionario para la identificación del grado de satisfacción de la madre respecto a la comunicación del profesional de enfermería”.



Fuente: cuestionario de satisfacción de las madres respecto a la comunicación del profesional de enfermería.

Interpretación: Se aprecia que el mayor porcentaje de madres entrevistadas del centro de salud Faucett son de distintas edades. Se observa que del 100% (122) el 23.77% son de 18 a 25 años, el 43.44% son de 26 a 30 años, el 28.69% están entre 31 a 39 años y el 4.10% son de 40 a 45 años.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: Visto bueno para
entrega de tesis digital

Escuela: Enfermería

Yo, Jasmin Hayde Marique Asencia con
DNI: 74238643 y domicilio en calle 14 de Noviembre M2°c°L1°31°SMP

ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de egresado de la escuela profesional de Enfermería del
semestre 2018-I entificado con código de matrícula 6700170343, de la facultad
de enfermería, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto o bueno para entrega de tesis digital de título
"Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del
embarazo (A) en el programa de Crecimiento y Desarrollo
Centro de Salud Fawcett - Callao, 2018"

Por lo expuesto agradeceré ordenar a quien corresponde atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 21 de Agosto de 2018.

Firma del solicitante: Asencia

Teléfono: 985579828

Correo: mariqueas@ucvvirtual.edu.pe





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS

Código : 106-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Maria Teresa Ruiz Ruiz
..... docente de la Facultad BAJOS MEDICINA y Escuela
Profesional LABORATORIA de la Universidad César Vallejo URU (precisar filial
o sede), revisor (a) de la tesis titulada

• Satisfacción de la madre respecto a la Comunicación
del Ginecista (a) en el Programa de Asesoría y
Asesoría: Centro de Salud F. Ruett - Callao 2018
.....
del (de la) estudiante Jaxmin Hayde Manrique Azevedo
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de
26.% 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 28 de Junio 2017

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 01254515

Bobcro	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
VARC DEL DSW DSW Y DE LA REGION CALAO



INFORME N° - 2018/GRC/DIRESA/RED BEPECA/MRF

A : Mgtr.
LUCY TANI BECERRA MEDINA
Coordinadora del Área de Investigación
Escuela Académico Profesional de Enfermería
Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO : Autorización del Proyecto de Investigación de Enfermería

FECHA : 20 de abril del 2018

Mediante la presente me dirijo a usted saludándola cordialmente y a la vez comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la interna **MANRIQUE ASENCIO JAZMÍN HAYDE** del x ciclo de estudios de la escuela profesional de enfermería de la universidad Cesar Vallejo la investigación titulada: **"SATISFACCIÓN DE LA MADRE RESPECTO A LA COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL ENFERMERO EN LA ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. CENTRO DE SALUD FAUCETT-CALLAO. 2018"** en nuestra institución.

Sin otro particular quedo ante Ud.

Atte.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Jazmin Hoyda Manrique Acuña
D.N.I. : 24 233643
Domicilio : Calle 14 de noviembre No. 1135 SMP
Teléfono : Fijo Móvil 985952172
E-mail : jmanrique@discovery.com.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias médicas
Escuela : Ajajuma
Carrera : Enfermería
Título : Licenciada en enfermería

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Jazmin Hoyda Manrique Acuña

Título de la tesis:

Satisfacción de la madre respecto a la comunicación del experimento
en el programa de crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Comunitaria
2018

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : *Jazmin*

Fecha : 25 de junio 2018



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

“Satisfacción De La Madre Respecto A La Comunicación Del Enfermero (A)
En El Programa De Crecimiento Y Desarrollo. Centro De Salud Faucett-
Callao. 2018”

AUTOR:

Jazmín Hayde Munrique Asencio

ASESOR:

Mg. María Teresa Ruiz Ruiz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Perinatal E Infantil

LIMA - PERÚ

2018

Resumen de coincidencias

26 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
2	www.scielo.cl Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	www.repositorioacade... Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.unapiquitos... Fuente de Internet	1 %

- 📖
- 📧
- ✍️
- 🗃️
- 📖
- 26
- 📄
- 🔍
- 🚫
- ⬇️
- 📄