



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del
Centro de salud Consuelo de Velazco, abril - Julio, 2019.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Br. Fernández Fiestas, María Alejandra (ORCID: 0000-0002-4283-3698)

ASESORA:

Mg. Pulache Herrera, Carmen Mariela (ORCID: 0000-0002-5829-4422)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Perinatal e Infantil

PIURA- PERÚ

2020

DEDICATORIA

Con mucho amor le dedico esta tesis, a mi padre celestial por sus constantes bendiciones en todo el transcurso de mi carrera profesional.

A mi madre Miriam Fiestas Albines por ser mi guía y mi soporte; y mi padre Alejandro Fernández Rosado por su confianza

A mi abuela Graciela Albines Reyes, mi familia y mis ángeles que tengo en el cielo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud e iluminarme en cada paso de mi vida para poder concluir mi carrera profesional.

En segundo lugar, agradecer a mi familia por su constante apoyo y fuerza en este camino.

Por último, agradecer a mis padres por su paciencia, dedicación y por alentarme siempre para lograr mis objetivos. Mil gracias.

PÁGINA DEL JURADO

 <p>UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	--	--

El Jurado en cargo de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... *Fernández Fiestas, María Alejandra.*

cuyo título es: *Satisfacción de madres que acceden al consultorio de*

..... *reconstrucción y desarrollo del Centro de Salud Ambulato de Vologos,*

..... *Abul, julio 2019.*

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante,

otorgándole el calificativo de: *14* (número) *excelente* (letras).


Piura *12* de *enero* Del 20.....*20*



 Mg. *Glorisa Gomez Romero*
 PRESIDENTE



 Mg. *Fadia Huerta Huerta.*
 SECRETARIO



 Mg. *Mariela Pulache Herrera.*
 VOCAL

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

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernández fiestas María Alejandra, estudiante del programa académico de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI: 75540123 con la tesis titulada “Satisfacción de Madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velasco – Piura 2019”

Declaro bajo juramento que :

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas .Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales , ni duplicados , ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derivan, sometiéndose a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, 12 de enero 2020


.....
Fernández fiestas María Alejandra
DNI N°75540123

Índice

Cátatula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	13
2.1 Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3 Población, muestra y muestreo.....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5 Procedimiento.....	19
2.6 Métodos de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS:.....	33
ANEXOS	38
Anexo N° 1: Cuestionario de Satisfacción de Madres	39
Anexo N° 2: Marco Teórico	41
Anexo N° 3: Aspectos Administrativos	43
Anexo N° 4: Cronograma De Ejecución	44
Anexo N° 5: Formato de Registro de Validez.....	45
Anexo N° 6: Formato de Registro de Confiabilidad	57
Anexo N° 7: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	58
Anexo N° 8: Pantallazo Software Turnitin.....	59
Anexo N° 9: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio.....	60
Anexo N°10: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.....	61

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N° 01: Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión técnico – científico de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro De Salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019	21
Tabla N° 02: Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión interpersonal de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro De Salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019	23
Tabla N° 03: Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión entorno de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro De Salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019	25
Tabla N° 04: Determinar el nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro De Salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019	27

RESUMEN

Objetivo: Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción de madres que acuden al consultorio del consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019; **Material y método:** estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, la población fue 2000 madres, donde se trabajó de una muestra no probabilística conformada por 150 pacientes atendidos en el servicio de emergencia. El instrumento, fue válido y se aplicó alfa de Cronbach para la confiabilidad cuyo valor fue de 0.94. **Resultados:** se obtuvo que un 64.0% de las madres presentaron satisfacción baja, frente a un 23% tuvo una satisfacción medio y solo un 13% de ellos, estuvo con satisfacción alta hacia los cuidados recibidos por el profesional de enfermería. Respecto a la dimensión técnico – científico se obtuvo un 61 % de satisfacción alta, mientras que en la dimensión interpersonal tuvo 60.0% de satisfacción baja, en cuanto a la dimensión entorno 58 % tiene satisfacción baja **Conclusión:** La mayoría de las madres atendidas en servicio de control de crecimiento y desarrollo, manifestaron una satisfacción baja con respecto a la dimensión interpersonal y entorno en los cuidados que brinda el profesional de enfermería.

Palabras claves: Satisfacción, cuidado de enfermería, madres.

ABSTRACT

Objective: This research aimed to determine the level of Satisfaction of mothers who attend the office of the growth and development office Consuelo de Velazco Health Center, April - July, 2019; Material and method: quantitative, descriptive and cross-sectional study, the population was 2000 mothers, where a non-probabilistic sample was made up of 150 patients treated in the emergency service. The instrument was valid and Cronbach's alpha was applied for reliability whose value was 0.94. Results: it was obtained that 64.0% of the mothers had low satisfaction, compared to 23% had a medium satisfaction and only 13% of them were with high satisfaction towards the care received by the nursing professional. Regarding the technical - scientific dimension, 61% of high satisfaction was obtained, while in the interpersonal dimension it had 60.0% of low satisfaction, as for the surrounding dimension 58% has low satisfaction. Conclusion: The majority of mothers served in service of growth and development control, expressed low satisfaction regarding the interpersonal dimension and environment in the care provided by the nursing professional.

Keywords: Satisfaction, Nursing Care, mothers.

I.- INTRODUCCIÓN

Al presente el MINSA considera que calidad de atención es como la apertura primordial del cuidado en salud, instituyendo que la calidad que se promete a los beneficiarios es el contiguo de particularidades de Conocimiento, materiales y humanidad, para compensar sus perspectivas en torno a ella.²; así mismo sabemos que la eficacia del cuidado en profesionales de enfermería está relacionada a la satisfacción que tiene el usuario o la madre en los consultorios de los establecimientos de salud.

Por lo consiguiente la Satisfacción es la medición del estado de salud que debe cumplirse con las expectativas del usuario, y se refiere a puntos diferentes como: el tiempo que esperan para la consulta, entorno, la atención y el trato que reciben durante la atención, sin embargo, el paciente indica que la atención inicia desde el momento que entra al centro de salud¹². La complacencia del usuario compone un mecanismo transcendental ya que es un semblante de la eficacia que el cuidado de salud ambiciona suscitar. Desde el panorama psicológico, la satisfacción está concerniente con la insuficiencia que es la fase de escasez, o menoscabo de un objeto que se extiende a reprimir. La insuficiencia es la dicción de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su subsistencia y progreso.²⁰

Por ello la encuestadora INEI elaboro una Investigación Nacional sobre Satisfacción del Usuario en el 2015 para la Superintendencia Nacional de Salud (Su Salud) que fue dirigida esta encuesta para pacientes de Es Salud, Minsa y sanidades de las FF.AA, P.N.P. y de los centros médicos privados en la que se dio a conocer el desempeño y funcionamiento de los organismos de salud así como también la complacencia del paciente , al que llegaron a evidenciar que si bien la satisfacción del usuario ha mejorado aún hay problemas críticos , como el tiempo de espera que ha aumentado la cual el promedio que el usuario o paciente espera es de 104 min y otro gran problema es el tiempo de espera para obtener una cita²⁹ , sin embargo aunque se está haciendo mejoras aún no se obtiene una buena atención hacia al paciente .

A nivel internacional Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, en Colombia en el 2017 en su investigación “Satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, En el cual 94.2% sienten satisfacción, por consiguiente admitieron recibir un trato respetuoso y apropiado el 96.2 % , dijeron que el entorno fue agradable o adecuado el 91.8% y observaron que el

cuidado se dio en privacidad el 81.8% , además el tiempo de espera es el conveniente teniendo el 65.1% . En conclusión fue que la mayoría de padres sienten una alta satisfacción de la atención brindada, así mismo los elementos que influyen con la satisfacción fueron la comunicación, el buen trato y un adecuado ambiente; y lo que influyo con la insatisfacción fue el tiempo de espera.²³

A nivel nacional Ramos Arizala, Wendy; Quispe Ccallo, Maribel; Perú; ejecutaron una investigación llamado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en niños de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016”, el cual llevo a tener un resultado 86,7% de madres tiene una satisfacción media, el 11,1% alta y el 2,2% bajo. La conclusión del resultado fue que aún existe un alto porcentaje de satisfacción media de las mamás que asisten a la cita de control de CRED con sus niños.⁸

A nivel local la situación en los diferentes centros de salud de nivel I- 4; se observa que para el control CRED la enfermera realiza las distintas funciones; uno de los objetivos de licenciada (o) es influir en la triada de salud que consiste en el bienestar físico, mental y emocional del infante, así también notificar patologías que trastornen la etapa de crecimiento y desarrollo, además de la enseñanza, ya sea en carácter individual o colectivo, por ejemplo instruir a los papás durante el transcurso del exploración del niño según descubrimientos e insuficiencias, el uso y cuidado del carnet del niño(a); colocar las vacunas correspondientes, explicación de reacciones y para que protegen ; orientación de alimentación complementaria según su edad del niño(a); incitación temprana; circunstancia de incidentes ; y así fomenta diferentes argumentos a través de sesiones educativas; llevan una inspección de los niños que llegan a atenderse; para así tener un registro de rendimiento diario de los logros de atención y así detectar principales trastornos que pueden afectar el incremento de su crecimiento y el desarrollo del niño; y por aquello suscita y ejecuta tesis de investigación concernientes con el bienestar del niño para optimizar el cuidado al niño y familia, todo estas funciones que realiza la enfermera son llevadas a cabo en un turno de 6 horas lo que también se genera un gran requerimiento de cuidado, concibiéndose importantes obligaciones para la enfermera (o), convirtiéndose en un reto asistir a los niños(as) según edades y el escaso personal que se tiene en el centro de salud y el ambiente poco favorable , muchas veces para la madre no es lo esperado.

Durante el año 2018 en la entidad de salud I-4 Consuelo de Velasco la meta en atender en el consultorio de CRED fue de 2000 niños, sin embargo se logró 700 niños en la atención del niño(a) sano; actualmente en el presente año su meta es 2000 niños en el cual los meses de enero-febrero van 70 niños atendidos en CRED llevando constantemente su debido control; lo que conlleva a que diariamente acuden al CRED alrededor de 40 niños durante las 12 horas del día, en este servicio por turno laboran 2 enfermera (o) para atender dos consultorios de CRED; por lo que se atiende en un tiempo entre 30 minutos por niño(a), lo cual no se cumple ocurriendo aglomeración de la mayoría de madres generando así un malestar en su estadía; asimismo los consultorios CRED tienen una gran demanda de usuarios, haciendo que la exigencia de los profesionales de enfermería que trabajan en el establecimiento sea un gran reto . Por consiguiente, el cuidado del personal en salud en el programa de niño sano , permiten evidenciar las debilidades y las fortalezas de los profesionales para poder atender esa demanda, la cual en la mayoría de ocasiones es insuficiente causando insatisfacción en las madres , acudiendo así al libro de reclamaciones en donde al revisar se encuentran 30 quejas las que han sido observadas y levantadas posteriormente y la mayoría se refiere al hecho de que “mucho se demora en atender” “llegue tarde a mi consulta y la enfermera no quiso atenderme” “me olvidé de llenar las fichas o me negué a firmar un documento de la historia de mi niño y la enfermera no me insistió y lo iba a reportar y me moleste” “a veces no me explican lo que van a realizar con mi niño” “etc.” Por otro lado existen algunos profesionales de enfermería que realizan una atención rápida del niño o niña y no realizan la atención correspondiente o consejería correcta a la madres, conociéndose así que la asistencia a los consultorios de la madre es muy importante ya que podemos evitar problemas nutricionales mediante su constante crecimiento y así a la vez requerir conocimiento de mejor cuidado para su niño (a).

Actualmente se encontraron algunos estudios relacionados con la investigación en el que internacionalmente redactaron, Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, Colombia , 2017 hicieron un estudio llamado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, fue su finalidad investigar porcentajes de la complacencia de padres que asisten al consultorio de niño sano con sus niños , teniendo como diseño de enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal los cuales participaron 292 entre madres y padres ; y 274 madres en el que se les aplicó un cuestionario estructurado mientras tanto en lo que

manifestaron dichas madres fue que El 94.2% se sienten satisfechos, 96.2% sintieron que se fue tratado con humanidad y dignidad , 91.8% se revelo que sus niños tienen un adecuado ambiente y el 81.8% la enfermera tiene los conocimientos necesarios , 65.1% sintió que el tiempo de espera fue lo esperado . En definitiva se dijo que los padres se sienten satisfechos con la atención lo que relaciona al ambiente adecuado, el buen trato y comunicación mientras lo relacionado con la insatisfacción fue el tiempo de espera²³

Caizabanda Lema, Gladys Marisol, en Ecuador, en 2016 hicieron una investigación titulado como “Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato”, el cual su propósito principal fue investigar la satisfacción de padres de niños(as) internados en el hospital relacionándolo con las acciones de Enfermería en el servicio de Pediatría del HPDA , el que el estudio fue descriptivo , de corte transversal para aquello se ejecuto una encuesta en el cual participaron 90 cuidadores de niños hospitalizados por lo que el 60% de padres de los niños sienten satisfacción con el cuidado recibido por la enfermera pero el 40% percibe insatisfacción por el cuidado recibido⁷.

En cuanto a nivel nacional, Ramos Arizala, Wendy; Quispe Ccallo, Maribel; Perú; realizaron una investigación llamado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en niños menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016”, la cual fue un estudio descriptiva , cuantitativa, correlacional y transversal, su ecuánime principal fue entablar una relación de que si estuvieron conformes con la calidad del cuidado de parte de la enfermera y el dejadez del consultorio de CRED de mamás de niños menores de 3 años

, obtuvo una población conformada de 104 madres de familia, el cual 90 fueron consideradas y 14 de ellas tuvieron datos falsos de sus domicilios. Entonces los resultados arrojado fueron que el 11,1% tiene satisfacción alta 86,7% de madres tuvieron satisfacción media y 2,2% bajo y así destacamos que la madre siente una satisfacción media en cuanto al aspecto interpersonal de las mamás que asisten al consultorio de CRED con sus niños⁸

Mendizabal Allpo Senaida, en Lima, 2014 realizo una investigación llamado “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre 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”, en el que su propósito principal fue

obtener el porcentaje de cuan satisfecha esta la progenitora sobre la atención que ofrece la enfermera en el consultorio de Niño Sano , teniendo una investigación cuantitativo, aplicativo , descriptivo de corte transversal ,hay que destacar que la población fue de 44 madre realizándose una encuesta , en efecto los resultados obtenidos fue que en el 100% (44) , el 75%(33) tienen satisfacción media, 14%(6) bajo y 11%(5) alto⁹.

Gutiérrez Prieto Yolanda, Gonzalo Rubio Blanca, Perú, 2016, ejecutaron una investigación sobre “Satisfacción de los pacientes externos del programa de control de CRED sobre la calidad de atención en el Centro de Salud San Cosme”, el cual su estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal; teniendo como propósito principal fue decretar el porcentaje de satisfacción que perciben los usuarios externos en el consultorio de control de CRED sobre la calidad de atención en el Centro de Salud San Cosme , así mismo tuvieron el 80 usuarios externos en el que se aplicó un cuestionario de una guía para la evaluación de la satisfacción del paciente externo en los centros de salud y médicos de apoyo. Lo resultados que obtuvo fue que el 78% de usuarios externos siente insatisfacción en conclusión aún existe un mayor porcentaje de usuarios externos que siente insatisfacción¹⁰.

Paredes Menacho Cristina Ysabel, en Lima, en el 2013 ejecuto una investigación llamado “Satisfacción de madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo”, el que tuvo como propósito establecer el porcentaje de la complacencia de madres sobre la asistencia de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo , en el que el estudio fue aplicativo, descriptivo, cuantitativo y corte transversal aplicado en 68 madres trabajado en una encuesta, así mismo en conclusión fueron el 26% están satisfechas, 49% satisfacción mediana, y 26% insatisfechas¹¹.

Algunas teorías relacionadas al tema, es la principal a conceptualizar será la satisfacción la mayoría de las investigaciones tienen interrogatorios de tipo ordinario, lo que se proyecta es estimar el agrado del paciente sobre el resultado terapéutico alcanzado. Por aquello, es posible obtener estudios con cuestionarios generales de satisfacción como: Cuestionario de Hulka et al²⁰, VSQ de Ware y Hays, La Escala de Satisfacción de Entrevista Médica, cuestionario de satisfacción de Feletti, Firman y Sanson-Fisher, PSQ de Ware o la Encuesta de Experiencias del Paciente²².

Estos cuestionarios nos indicaran que la satisfacción es la medición del estado de salud que debe cumplirse con las expectativas del usuario, y se refiere a puntos diferentes como: el período de aguardo, contexto, cuidado acogido y el trato que reciben durante la atención, sin embargo, el paciente indica que la atención inicia desde el momento que entra al centro de salud¹².

Según Donabedian: se debe recalcar la correlación utilitaria que completan los elementos de orden, trascurso y derivación, si esta correlación coexiste se obtendría una excelente atención en el transcurso del cuidado de la enfermera (o) (conductas concedoras formativas) que podría arrastrar a un efecto de eficacia (satisfacción del paciente). La diligencia de ésta razón en la satisfacción del paciente será un guía de aptitud del cuidado y servirá a las instituciones que brindan o dan el servicio de salud a los pacientes¹³; esto envuelve la identificación de repertorios de la calidad, haciendo que se conozcan a detalle y se instituya una correspondencia impensada con los resultados¹⁴.

Satisfacción del usuario para Robbins¹⁵, satisfacción es una perspectiva de la persona de lo que espera recibir y sobre todo desea de ese contexto dado, por lo tanto, en ella intermedia la representación en que la misma persona dilucida dicho entorno.

La satisfacción del paciente en la cuestión de salud no sólo es un itinerario de excelitud, sino, una herramienta de la excelitud. Su consumación como un itinerario de excelitud de la calidad, es viable si se poseen: Las complicaciones del transcurso de complacencia y las habilidades colectivas; La colocación de la conducta corporativa (el ambiente intrahospitalario), grupal (las actividades asistenciales) y particular (los trabajadores de acuerdo a su especialidad o rango, entre otros) en la circunspección de la satisfacción ; La diligencia de un excelente y pulcro proceso de cuidado que permita valorar los disímiles indicadores de satisfacción de calidad acreditada, competitiva y ventajosa.

La satisfacción de los pacientes es bienquista por *Donabedian* a modo de conformidad conclusiva de la calidad de cuidado y destella la pericia del consignatario donde se ejecuta la entrevista ante las insuficiencias de las personas a atenderse. El objetivo dice que las personas satisfechas podrán extender el uso de los servicios de salud, conservarán relaciones concretas con los consignatarios, practicarán las políticas de cuidado y ayudarán con la pesquisa precisa para los agentes de salud.²¹

Las circunstancias que influyen en la satisfacción de madres que asisten a CRED³⁰ son las siguientes : Accesibilidad: que nos habla sobre los pacientes que se sienten que son atendidos, escuchados e informados siempre que lo requieran ; Fiabilidad: es una de las cualidades que debe tener una enfermera para sus paciente y también la destreza ya que lo relacionan la eficacia de la vacuna o atención en CRED con el profesional que les ha atendido; Información : Todos deben conocer el nombre del profesional de enfermería que los atienden ; Cortesía : El trato es una cualidad también importante del personal de salud apreciada por los pacientes ya que reflejan un alto nivel de satisfacción general con el trato recibido del personal y la Competencia que generalmente destaca en las enfermeras un alto grado de competencia profesional, el cual indica gran competencia en conocimientos en el desempeño de su trabajo

En lo que interviene en la Satisfacción del paciente es más probable que una persona satisfecha siga las recomendaciones del personal de la salud y busque su ayuda en todo momento conllevando a que se mantenga la comunicación activa sobre las necesidades que el mismo paciente tiene siendo este un gran factor logrado por el profesional de salud al tener al usuario satisfecho con la atención. Semejante a ello, se ha respetado que la insatisfacción se concierne con el valor del cuidado, la incompetencia del procedimiento, la deserción de asesoría comprensible, la incorrección de interés del profesional sobre el caso.²²

Otra teoría importante dentro de la tesis es el rol de madre, en donde la madre tiene que estar apta física y psicológicamente, es decir que la madre tenga cualidades beneficiosas para el cuidado del niño , ya que, con la llegada del infante la madre comienza tener su misión más importante , teniendo la colaboración del conyugue , que igualmente este pendiente de custodiar, mantener y formar al hijo para así mantenerlo enérgico y saludable en un contexto lleno de afecto ; es significativo discurrir, que los papás son modelos de caracterización para los niños durante su crecimiento¹⁶.

Las particularidades del núcleo familiar está en correlación con su ambiente y los dogmas y hábitos que por descendencias se transfieren de padres a hijos, el cual procede de su formación ; en el que el primer año de vida del niño es en donde los padres velan y custodian por la salud psicológica y física ya que es una fase en el que el niño crece rápidamente y pasa por un transcurso de transformaciones, así mismo sabemos que el acudir al servicio CRED es de vital importancia para ganar experiencia y los sitúe en conocimiento en la atención del niño¹⁶.

La calidad del cuidado, son gestiones procuradoras de cumplir con las insuficiencias de los beneficiarios escudriñando lograr, corregir y mejorar la prestación de las actividades, del profesional de salud¹⁷. Por tanto se consideran se tienen dimensiones de atención brindada del profesional las que son las siguientes : Dimensión Técnico Científica: son los conocimientos que darán el trámite para la ejecución de actividades asistenciales, en donde el profesional debe dar estar constantemente capacitado en el tema científico para así prestar su cuidado ; además de tener en cuenta los materiales, los servicios que es lo que debe caracterizar a la enfermera lo que es la fiabilidad que es la confianza que es el cuidado esmerado de la enfermera hacia el niño (a) . Así mismo la persona competente tendrá el conocimiento y destreza, lo que la credibilidad realzara los valores más importantes que es la verdad y la honradez en el servicio que se realiza y además la seguridad que se presta para minimizar o extinguir los peligros ¹⁷; Dimensión Funcional o del Entorno: está expresado al ambiente que ofrece en las distintos centros de salud , lo que debe tener confort, limpieza, comodidad , privacidad, orden, y sobre todo la protección que siente el paciente por la prestación que se le ofrece¹⁸ ; Dimensión Humana : está expresado a la sociabilidad humanística en la atención que es un aspecto importante en la interrelación que muestra enfermero – paciente así teniendo encuentro el Respeto a los derechos que se refiere a sus características y culturas de cada persona , amabilidad que se basa en un trato amable y cálido en la atención , Información completa, veraz y oportuna: aquí se asegura que la información brindada sea comprendida por el usuario o familiar , Interés manifestado en la persona: En sus opiniones y necesidades, todo aquello que es importante para ellos , ética: son aquellos valores de la sociedad que orientan una conducta aceptable de los profesionales de la salud.¹⁸

En cuanto en Crecimiento y Desarrollo (CRED) profesional enfermero capacitado en la aplicación de plan del cuidado del niño en CRED despliega las subsiguientes ocupaciones: Actividad asistencial, el enfermero debe suscitar la triada de salud emocional, física, mental del niño, asimismo notificar patologías que puedan modificar la etapa de crecimiento y desarrollo. Por ello se realizan las siguientes prestaciones: Consigue fundamentos precisos para la actividad como antecedentes familiares, Identifica la salud bucal, evalúa el crecimiento, efectúa la indagación apariencia del niño(a); el Test. Abreviado Peruano de evaluación del desarrollo psicomotor; realiza y conoce el Test. De desarrollo psicomotor; realiza, evalúa y anota la escala de evaluación del desarrollo psicomotor, Examina la tarjeta de vacunaciones y lo realiza y así mismo

hace un seguimiento post administración y coloca las vacunas según lo establecido en el calendario , la enfermera cuando el niño tiene problemas nutricionales o en el crecimiento deriva o que padece de alguna patología se le manda a un especialista o nivel correspondiente, al igual que revisa la tarjeta del niño y se indica la próxima cita según los meses y años del niño

Actividad educativa, El personal en CRED comparte enseñanza, ya sea en carácter particular o sencilla , es la a los papás durante el proceso de exploración del niño según descubrimientos y carestías, uso y cuidado del carné, sesiones de alimentación complementaria de acuerdo a la edad, estimulación temprana, aprensión de accidentes, así mismo realiza sesiones educativas.

Actividad administrativa, redimir y cumple en el servicio la norma que se estipula en el ministerio, se coordina con el personal de la salud la búsqueda extramural en el niño, Vela por alcanzar una excelente calidad de atención en el niño y la familia, cuenta con los registros de niños atendidos, para así conseguir un producto diario de la cobertura y así realizar un seguimiento en los niños que tienen variaciones en su crecimiento y lo que afectara su desarrollo del niño.

Actividad Investigativa, da a conocer resultados encontrados en investigación ejecutados en el servicio o la entidad de salud, promociona y ejecuta trabajos de investigación sobre el bienestar del paciente para fortalecer la atención en su núcleo familiar y el mismo niño

25

Así mismo el crecimiento del niño(a) es considerando la propensión y rapidez, clasificándose así en lo siguiente: Crecimiento adecuado, es la ganancia de peso e acrecentamiento de altura o talla de acuerdo a las categorías de normalidad para edad, la curva en el carnet debe tener igual ascendencia como el crecimiento, sin embargo Crecimiento inadecuado, es la no ganancia imperceptible de la altura y en el caso del peso es la ganancia o la pérdida mínima y excesiva; sin embargo cada niño tiene la capacidad de tener un crecimiento el que se espera que sea ascendente y se conserve . Cuando la altura del niño cambia de carril, es necesario descifrar el significado ya que puede indicarnos un crecimiento inadecuado o riesgo lo cual hace que los indicadores de peso y talla no estén ascendiendo.

En cuanto al desarrollo, es la valoración en el que se realiza con la presencia de los padres o el responsable del niño, en un ambiente adecuado, teniendo en cuenta que la niña o niño se sienta en confianza y teniendo una ropa adecuada. Además la madre debe estimular a su hijo y así él pueda realizar su actividad según su edad.

Para evaluar el desarrollo del niño se usara diferentes test de acuerdo a su edad como el Test del proceso Psicomotor del Niño realizado solo por profesionales, entonces se utilizara el Test Abreviado de Valuación del Desarrollo Psicomotor (TA) indistintamente por profesional, y técnico.

Como parte de la evaluación se establece realizar test del Desarrollo Psicomotor del niño menor de 5 años en las consultas de CRED, de la siguiente manera: El cual justiprecia las áreas sociales ,lenguaje , motora y coordinación ; El test de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (TA) es una reducción de la EEDP el que evalúa el rendimiento de 0 a 2 años;El Test de Evaluación Psicomotriz tiene 8 controles el que calcula el producto del niño de 2 a 5 años en 3 áreas: coordinación, lenguaje y motricidad, mediante la observación de la conducta del niño frente a situaciones propuestas por el examinador ;y TEPSI utilizado por el profesional enfermero o técnico enfermero (en caso lo requiere).²⁴

Por ello Ramona Mercer es una teórica que nos explica el rol maternal en la cual ella realizo uno de sus modelos al que llamo “Modelo de adopción del rol maternal”. Mercer expone el proceso que afronta la dama para cristianizarse en madre las situaciones que intervienen desde el embarazo hasta el primer año de vida del hijo, la mama observa comportamiento del hijo, sabiendo así como actuar ante distintas situaciones que se pueden presentar durante el rol , con el fin de obtener el bienestar del hijo. Los cuidados de enfermería deben de asistir de acuerdo con la madre en contextos que dificultan o tener apoyo que contribuyen en el proceso, para así trazar acciones que beneficien el acogimiento de madre e hijo.

Las variables del modelo de Mercer se sitúan dentro de tres círculos los cuales se interrelacionan entre sí. Hasta el instante no se ha reconocido la diligencia de esta teoría, por lo que se unen resultados de estudios concernientes en niños menores de dos años en cada concepción con el resultado de suministrar la perspicacia del fenómeno a estudiar.²⁶ los cuales son: El microsistema es el ambiente lindante donde se origina el patrocinio del rol maternal, circunscribe al círculo familiar y factores con el trabajo

dentro del hogar, la relación conyugal, el estrés y el apoyo de la sociedad. La aceptación del modelo de Mercer logra en el microsistema por intermedio de las relaciones de la madre, el conyugue y el niño; y en el mesosistema interviene, congrega y tiene una relación con las personas del microsistema, sin embargo las interacciones del mesosistema consiguen moderar en lo que acontece al rol maternal en desarrollo y el niño por ejemplo la higiene diaria, el lugar de trabajo, la escuela y otras entidades que se hallan en su localidad de igual manera el microsistema contiene los dominios políticos, sociales y culturales sobre los otros dos sistemas., por tanto el ambiente en el que se realiza el cuidado y la señal del régimen de cuidado de la salud sobre la protección maternal ocasiona el macrosistema.²⁶ sin embargo el rol maternal tiene estadios de adquisición que son los siguientes : Anticipación: inicia en el transcurso de la gestación e incorpora los ajustes sociales y psicológicos al embarazo. La madre debe ver que es lo esencial y así contribuir con el desarrollo de este rol que permite la relación con el feto y así proteger este rol; Formal: comienza cuando el niño viene al mundo y contiene la enseñanza del rol y la apresuración. La administración de rol se sitúan por medio de las expectativas juiciosas y consensuadas de los otros en el régimen general de la madre; Informal: la madre efectúa sus adecuadas maneras de efectuar su rol por el sistema social. La mujer hace que el nuevo rol influya en su estilo de vida asentando prácticas pasadas y en ecuanímenes futuros; Personal; es cuando la mujer reconoce el rol como parte de ella, se percibe un efecto de concordia, familiaridad y capacidad en el que lleva el rol y logra realizarlo.²⁶

Por lo tanto, en la formulación del problema se dice ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019? Por ello la justificación del estudio tiene diferentes aspectos, los cuales habla de la conveniencia del trabajo de investigación que fue importante porque se pudo fijar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del personal de enfermería, además de haberla comparado con otros estudios y así poder socializar con las entidades del centro de salud e implementándoles medidas necesarias para lograr una mejor atención por parte de todo el personal de enfermería y así el niño sea el beneficiario, en la relevancia Social tuvo un aspecto transcendental para nuestra sociedad porque ayudó a obtener el conocimiento de cuan satisfecho están las madres del centro de salud el mismo que permitió tomar medidas y mejorar la atención brindada hacia nuestro niños que son el futuro de nuestro país, detectando

distintas enfermedades la cual ayudaban a tener un temprano diagnóstico, previniendo y promocionando el buen cuidado de salud para que el niño tenga un mejor futuro y la madre tenga el conocimiento de cómo ayudar cuidando a su niña (o) así podremos lograr una buena atención hacia el paciente . Por otro lado la implicaciones prácticas de La investigación ayudó a detectar y resolver la insatisfacción de la madre y en que debemos mejorar ya que el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo es importante la prevención y promoción de salud del niño (a), en el valor teórico contribuyó al centro de salud a desarrollar mejoras en la atención brindada y así lograr complacencia en la madre, y en el valor metodológico en la investigación dentro de su tema casuístico se pudo desarrollar un instrumento de cuestionario donde se evaluó la satisfacción de la madre dentro del Centro de salud, siendo pertinente ya que se puede recolectar datos para futuros estudios en nuestro país y región

Por tanto podemos tener como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019 y en Objetivos específicos; Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión empatía de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019; Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión Técnico – Científico de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019 y Reconocer el nivel de satisfacción según la dimensión de entorno de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es Cuantitativo, porque es el procedimiento que permitió realizar ciertas magnitudes numéricas para llegar a saber la satisfacción del paciente y comprobar la hipótesis planteada²⁸.

Diseño de investigación

Diseño no experimental, descriptivo, transversal.

No Experimental, porque se investigó a la variable en su forma natural, tal y como es, sin incluir elementos que puedan variar el comportamiento ⁴³.

Descriptivo, porque detalla el comportamiento de la variable en estudio²⁸.

Transversal, porque se tomara en un determinado tiempo el estudio de la variable. ²⁸

Nivel de la investigación.

Es descriptivo visto que se detalló la calidad de atención humanitaria, el ambiente en el que se realiza los cuidados de enfermería y una atención precisa de enfermería para que la madre tenga una satisfacción y transversal porque se realizó en un tiempo definido . La recolección de datos se dio en el centro de salud Consuelo de Velasco - Piura²⁸

2.2 Operacionalización de variables

Variable: satisfacción de las madres

Nivel de satisfacción: es una forma específica de placer o conformidad que tiene la madre del niño al ser atendido en el servicio de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Consuelo de Velasco – Piura

Dimensión Técnico Científica: son conocimientos para la ejecución de actividades asistenciales de parte de enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Consuelo de Velasco – Piura

Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno: es el ambiente del centro de salud que debe tener limpieza, privacidad , comodidad y confort, orden y sobre todo la seguridad para el niño que es atendido en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco –Piura .

Dimensión Humana/Interpersonal: estuvo expresado a la sociabilidad humanística de la atención, es la relación que muestra la enfermería y la madre para la atención del niño en el Servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velasco – Piura

Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	GRADO DE MEDICIÓN
SATISFACIÓN	Es forma de expresión de placer o disconformidad que muestra la madre del estudio por la perspectiva que tiene de la atención recibida en el Servicio de CRED de parte de la licenciada en enfermería.	La satisfacción distinguida por el paciente es uno de los resultados que se relaciona con la atención sanitaria. Autora: Fernández fiestas María Alejandra.	Dimensión Técnico Científica Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno Dimensión Humana/Interpersonal.	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Profesionalidad • Credibilidad • Seguridad • Comodidad • Confort • Limpieza • Privacidad • Orden • Ambientación • Seguridad • Respeto a los derechos • Amabilidad • Información completa, veraz y oportuna • Interés manifestado en la persona Ética 	Escala Likert modificado.	Nunca= 1 A veces= 2 Siempre= 3 Satisfecho alto 61 - 90 Satisfecho medio 41 - 60 Satisfecho bajo 0- 40

2.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo establecida por 2800 madres que acuden a CRED con sus niños de hasta los 5 años de edad por el servicio de CRED del centro de Salud Consuelo de Velasco – Piura.

Muestra:

Según la recolección de datos brindados por el servicio Estadística según la estadística en HIS del Centro de Salud en el que se evidencian los niños atendidos al mes en el servicio de emergencia fueron un promedio de 2000.

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

Dónde:

Z=Es el valor considerando como nivel de confianza que es el 0,95

Tabla 1: Valor de distribución estándar del nivel de confianza

A	90%	95%	98%	99%
Z	1.645	1.96	2.33	2.58

P = Es la proporción de la población a medir en el que se asume que es 0,5 es decir, que el 50% de la población tiene la característica de interés que se requiere medir.

Q = (1 – p) es la proporción de la población que no tiene característica de interés.

(1 – 0,5) =0,5.

E = Es el error permitido y asimismo representa qué tan precisos se desean los resultados considero (0,09).

N = Es la población, de acuerdo con la Oficina de Estadística del Centro de Salud Consuelo de Velasco – Piura que se calcula en 2800 personas

Así tenemos que la muestra es de:

$$n = \frac{2800(1.645)^2 (0.9)(0.9)}{(2800 - 1)0.09^2 + 1.645^2(0.9)(0.9)}$$
$$n = \frac{6137.20}{2194,137}$$
$$n = 150$$

$$\frac{2800 (2.706025) 0.81}{2779 \times 0.0081 + 2.706025 \times 0.81}$$

$$\frac{6137.26}{2.194,131} = 149.95$$

Tamaño de Muestra:

Es no probabilista es de 150 madres de los niños menores de 5 años que acuden al servicio de CRED del centro de salud Consuelo de Velasco - Piura.

Tipo de muestreo:

Es de tipo simple porque la muestra tiene un tamaño determinado, lo que hizo posible de ser seleccionado por lo cual se trabajara con las madres de los niños menores de 5 años que acuden al servicio de CRED del centro de salud Consuelo de Velasco - Piura. Para la selección de la muestra se consideró los criterios de inclusión:

- a) Madres de los niños que fueron atendidas en el servicio de CRED.

Se consideró los siguientes criterios de exclusión:

- a) Madres que no desearon participar de la investigación

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para obtener datos según nuestra se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario, el que consta de dos partes: en la primera parte se describió los datos generales y en la segunda parte los tres dimensiones que a través de la escala Likert modificado se midió la satisfacción de la madre hacia la atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud consuelo de Velasco - Piura.

El instrumento adaptado contiene 30 ítems en Un cuestionario de 90 puntos

1= Nunca

2= A veces

3= Siempre

Dimensión técnica –científico

Satisfacción Alto: 21 - 30 puntos.

Satisfacción Medio: 13 - 20 puntos.

Satisfacción Bajo: 0 - 12 puntos.

Dimensión humana

Satisfacción Alto: 21 - 30 puntos.

Satisfacción Medio: 13 - 20 puntos.

Satisfacción Bajo: 0 - 12 puntos.

Dimensión entorno

Satisfacción Alto: 21 – 30 puntos.

Satisfacción Medio: 13 - 20 puntos.

Satisfacción Bajo: 0 - 12 puntos

Con el propósito de estimar la satisfacción de la madre sobre la atención brindada por la enfermera en el servicio de CRED, entonces se realizó un instrumento que fue modificado

y adaptado según dimensiones del estudio, el cual tuvo que ser sometido a un proceso de validez y confiabilidad.

La validez de contenido del instrumento se obtuvo mediante el juicio de los expertos, el que fue conformado mediante por 3 profesionales con especialidad en el tema; en el que evaluaron los ítems, de acuerdo con la adecuación que tienen las dimensiones que fueron determinadas en la investigación (claridad, pertinencia y relevancia).

2.5 Procedimiento

Para ejecutar el estudio se realizó una solicitud al jefe del centro de salud Consuelo de Velasco para realizar la prueba en las madres que ya fueron atendidas en el servicio de CRED de Centro de Salud Consuelo de Velasco - Piura, la confiabilidad del instrumento fue determinada por Alfa de Cron Bach (α).

2.6 Métodos de análisis de datos

Por lo que la investigación es descriptivo, se empleó las frecuencias absolutas y porcentuales en el análisis de cada una de las dimensiones Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS 22.0.

Así mismo para la recolección de datos se realizó con el proceso de la información obtenida en el Microsoft Excel, para ello formuló con valores para la evaluación 1= Nunca, 2= A veces, 3= Siempre. Se propusieron valores y según las dimensiones que se realizó por la Escala de Likert; en el que se clasifico en nivel de Satisfacción alto, Satisfacción medio y Satisfacción bajo. En efecto se pudo generar un conjunto de datos, la cual estuvo representada en gráficos, porcentajes y tablas de frecuencia, por esta razón se puede identificar la satisfacción de las madres sobre el cuidado del personal de salud en el servicio de CRED del centro de Salud Consuelo de Velasco - Piura

2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación se contempló los siguientes elementos moralistas:

No maleficencia: que se interpreta como “en primer lugar no hacer daño”²⁷ ya que como personal de salud nuestro deber es no hacer ningún daño al paciente

Justicia: El enfermero tiene el deber de atender de manera equitativa por el bien entre sus pacientes como la habilidad de su tiempo y atención en paciente con las carencias o sin ello lo que presenta la igualdad ²⁷.

Beneficencia: es la acción con benevolencia socorriendo el beneficio y obtener beneficios para los pacientes y disminuir riesgos²⁷.

Autonomía: Es el conocimiento informado ya que hace que la madre tenga la libertad propia para establecer el adecuado cuidado, respetando a la persona como ente autónomo, teniendo en claro sus valores y puntos de vista personales²⁷

III. RESULTADOS

O1: Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión técnico – científico de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro De Salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019

Tabla N° 01

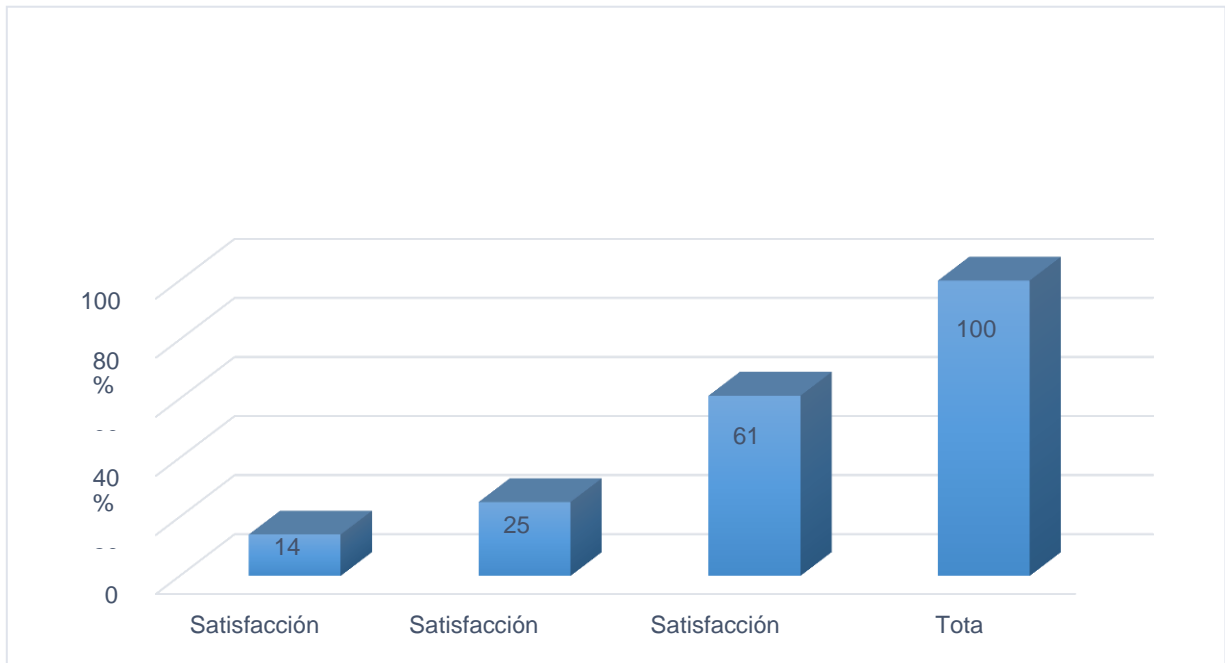
Nivel de satisfacción según la dimensión Científico de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019.

<i>Dimensión Científica</i>	<i>N° Pacientes</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Satisfacción Baja</i>	21	14%
<i>Satisfacción Media</i>	37	25%
<i>Satisfacción Alta</i>	92	61%
<i>Total</i>	<i>150</i>	<i>100%</i>

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

Gráfica N°01

Nivel de satisfacción según la dimensión Técnico-científico de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

Interpretación:

Según la tabla N° 01 y gráfico N° 01, podemos observar que, de las madres que fueron atendidas con niños en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de Salud Consuelo de Velasco Abril – Julio, 2019, el 61% tiene satisfacción alta, el 25 % de las madres estuvo satisfacción media y el 14 % estuvo satisfacción baja sobre la dimensión científica.

O2: Determinar el nivel de satisfacción según la dimensión interpersonal de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019

Tabla N° 02

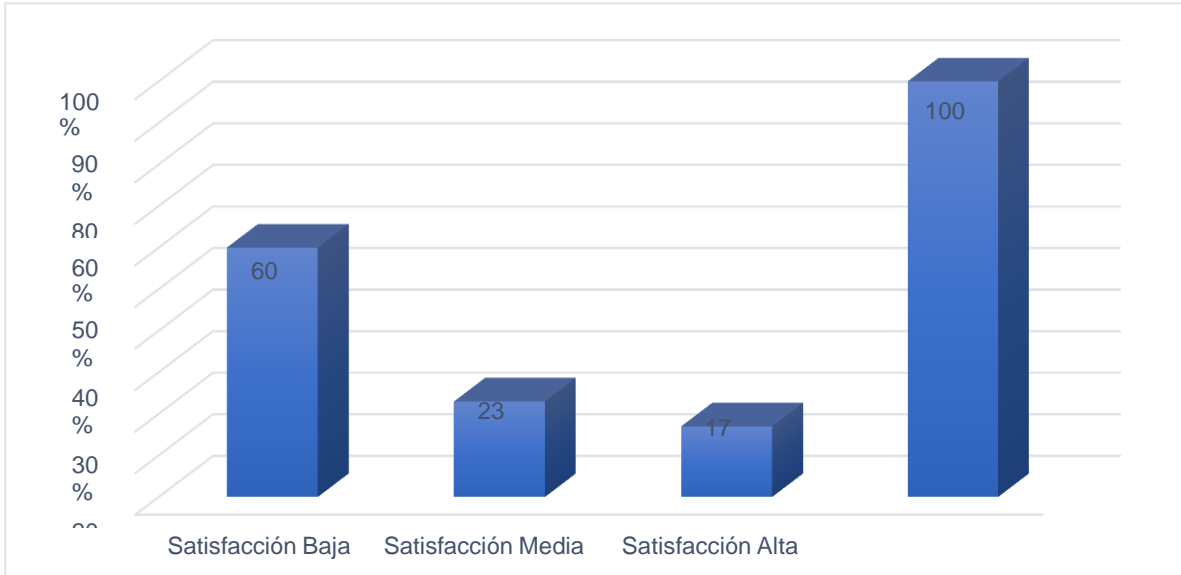
Nivel de satisfacción según la dimensión interpersonal de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril - Julio, 2019.

<i>Dimensión interpersonal</i>	<i>N° Pacientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Satisfacción Baja	90	60%
Satisfacción Media	35	23%
Satisfacción Alta	25	17%
Total	150	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

Gráfica N°02

Nivel de satisfacción según la dimensión interpersonal de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

Interpretación:

Según la tabla N° 02 y gráfico N° 02, podemos notar que, de las madres que fueron atendidas con sus niños en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Consuelo de Velasco Abril – Julio, 2019, según su nivel de satisfacción en la dimensión interpersonal, en el que se asignó: el 60 % existe una satisfacción baja, el 23 % tiene una satisfacción media y el 17 % de ellos estuvo satisfacción alta.

O3: Determinar nivel de satisfacción según la dimensión de entorno de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019.

Tabla N° 03

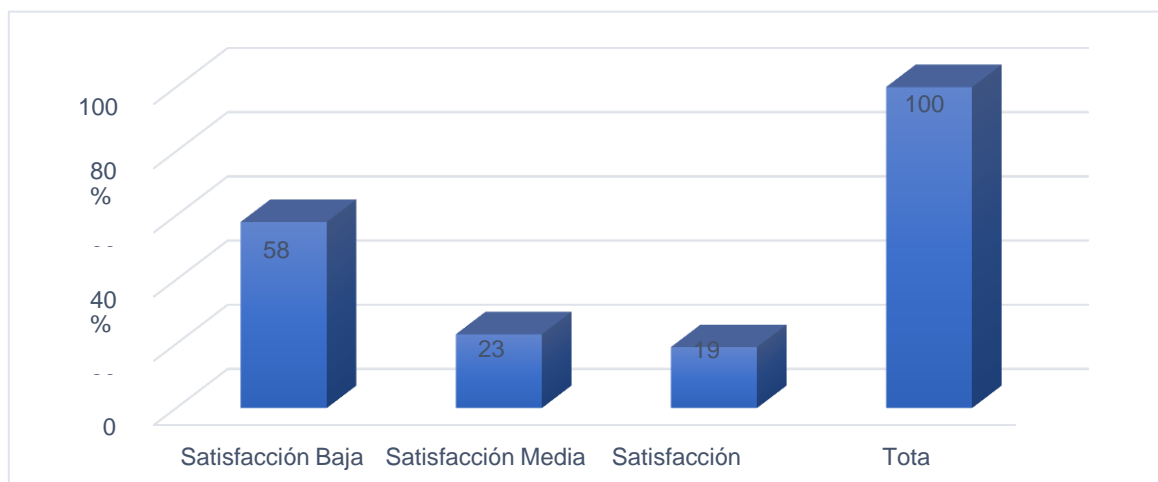
Nivel de satisfacción según la dimensión de entorno de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019

<i>Dimensión Entorno</i>	<i>N° Pacientes</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Satisfacción Baja</i>	86	58%
<i>Satisfacción Media</i>	35	23%
<i>Satisfacción Alta</i>	29	19%
<i>Total</i>	<i>150</i>	<i>100%</i>

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

Gráfica N° 03

Nivel de satisfacción según la dimensión de entorno de madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio 2019



Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

Interpretación:

Según la tabla N° 03 y gráfico N° 03, podemos observar que, de las madres que fueron atendidas con sus niños en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Consuelo de Velasco Abril – Julio, 2019, según su nivel de satisfacción en la dimensión entorno, se distribuyeron de la siguiente manera: el 58 % es de satisfacción baja, y el 23 % de ellos, estuvo satisfacción media y 19% satisfacción alta.

Tabla N° 04

Nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019.

SASTIFACCIÓN GENERAL	N° Pacientes	Porcentaje
Satisfacción Baja	96	64%
Satisfacción Media	34	23%
Satisfacción Alta	20	13%
Total	150	100%

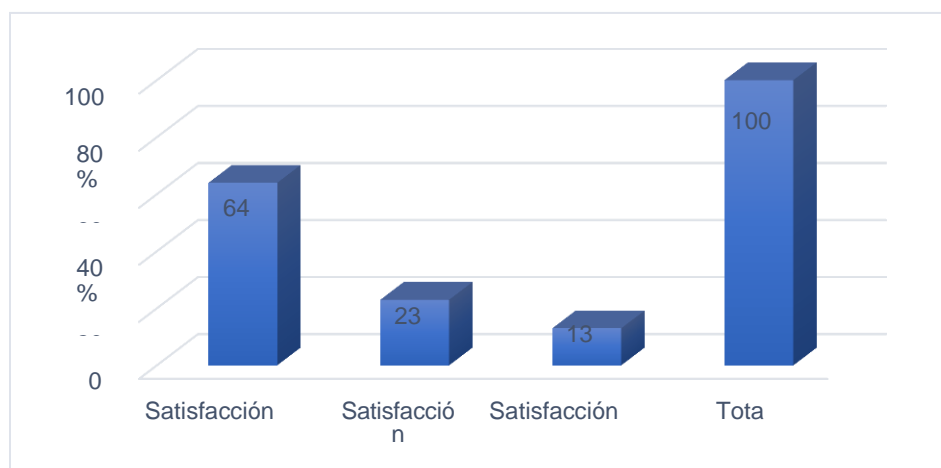
Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

Interpretación:

Según la tabla N° 04 y grafico N° 04, podemos observar que, de las madres que fueron atendidas con niños en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de Salud Consuelo de Velasco Abril – Julio, 2019, según su nivel de satisfacción de las madres, se asignó de la siguiente manera: el 64% de satisfacción baja, el 23% tuvo una satisfacción media y el 13% de ellas, estuvo con satisfacción alta.

Gráfica N° 04

Nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019.



Fuente: Cuestionario aplicado a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velasco, Abril – Julio, 2019.

IV.DISCUSIÓN:

En el año 2018 en la entidad de Salud I-4 Consuelo de Velasco en la atención de enfermería una de sus metas fue atender en el consultorio de CRED 2000 niños, y se logró atender a 700 niños en el ambiente de niño(a) sano, siendo así que diariamente acuden al CRED cerca de 40 niños durante las 12 horas del día. Por ello, las atenciones del profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, permite saber las debilidades de la enfermera y así poder saber cuan dominado se tiene a la gran demanda que se presente y es por ello que la mayoría de citas o atenciones es insuficiente, causando insatisfacción en las madres. Así mismo dentro de nuestros resultados obtenidos en el cuestionario se definieron tres dimensiones de satisfacciones las cuales son las siguientes donde comenzaremos la discusión de estas:

Según el primer objetivo específico, sobre determinar el nivel de satisfacción según la dimensión técnico - científico de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019, podemos observar que, según la Tabla N° 01, las madres que fueron atendidas, 61% tiene satisfacción alta, resultados que se asemejan con el trabajo realizado por Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, en Colombia en 2017 “Satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud” donde el 81.8% si tiene base científica de la enfermera, esto cabe resaltar que los resultados según la dimensión científica es importante debido que el profesional encargado de la atención en CRED debe tener la base de conocimientos para aplicar el control según lo estipulado en su norma técnica, así podrá detectar y resolver dudas de los padres de los niños que acuden a CRED. Basándonos en Donabedian, Avedis Garantía y Calidad de la Atención Médica dice que las personas satisfechas podrán extender el uso de los servicios de salud y conservarán relaciones concretas con los consignatarios, practicarán las políticas de cuidado y ayudarán con la pesquisa precisa para los profesionales de salud; es así que la ejecución de actividades asistenciales, en donde el profesional debe estar constantemente capacitado en el tema científico para así demostrará la fiabilidad que es la confianza de la notoriedad en la atención de manera cuidadosa y esmerada. Así mismo el profesionalismo será la ventaja de obtener más conocimientos en su trabajo, la credibilidad realzará los

valores más importantes que son la veracidad y la honestidad en el servicio que se presta y por consiguiente la seguridad en el que se elimina o reduce los peligros durante la atención en CRED.

Según el segundo objetivo específico, sobre determinar el nivel de satisfacción según la dimensión interpersonal de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019, podemos notar que se ordenaron de la siguiente manera: 60 % existe una satisfacción baja y 17 % de ellos estuvo satisfacción alta en la dimensión interpersonal, este resultado difiere al de Ramos Arizala, Wendy; Quispe Ccallo, Maribel; Perú; realizaron una investigación titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en niños menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016”, 86,7% de las madres tiene una satisfacción media, 11,1% alta y 2,2% bajo. Lo que se deduce que la satisfacción encontrada en cuanto a la comunicación de la enfermera con la madre y/o con el niño menor de 5 años, es una satisfacción baja. En la parte teórica según José Joaquín Mira, Jesús Aranaz, lo que interviene en la Satisfacción del paciente es más probable que una persona satisfecha siga las recomendaciones del personal de la salud y busque su ayuda en todo momento conllevando a que se mantenga la comunicación activa sobre las necesidades que el mismo paciente tiene siendo este un gran factor logrado por el profesional de salud al tener al usuario satisfecho con la atención. Semejante a ello, se ha respetado que la insatisfacción se concierne con el valor del cuidado de salud, la incompetencia del procedimiento, la deserción de información comprensible, la incorrección de interés del profesional sobre el niño que atiende generando así la insatisfacción de la madre.

Según el tercer objetivo específico, sobre determinar el nivel de satisfacción según la dimensión de entorno de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, abril - julio, 2019, podemos observar en la Tabla N° 03 que, de las madres que fueron atendidas: 58 % es una baja satisfacción en la dimensión entorno. Este resultado difiere al de Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, en Colombia en 2017 “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, en donde 91.8% revelaron que el ambiente es adecuado para la atención de su niño. Se puede manifestar que el

ambiente de atención y el entorno donde el niño está creciendo, que será su familia, es un punto clave para que el niño se sienta seguro y así pueda colaborar al momento de la aplicación de algún procedimiento que la enfermera suele ejecutar según su protocolo. Entonces Quispe Ccallo M. y Ramos Ariza W, se puede decir que las particularidades del núcleo familiar y un ambiente óptimo está en correlación y los dogmas y hábitos que por descendencias se transfieren de padres a hijos, el cual procede de su formación ; y sobre todo durante el primer año de nacimiento del niño donde los conyugues deben cuidar y velar por su salud psicológica y física ya que es el periodo donde el niño crece con velocidad y pasa por distintos cambios, por ello sabemos que el acudir al consultorio de CRED es vital porque así la madre gana conocimiento y los sitúe en conocimiento en la atención del niño.

Según el objetivo general sobre determinar el nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, abril - julio, 2019, podemos observar en la tabla N° 04 que 64% de satisfacción baja. Este resultado del objetivo general difiere del estudio de Paredes Menacho Cristina Ysabel, en Lima, en el año 2013 “Satisfacción de madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo”, el 26% tiene alta satisfacción, 49% satisfacción media , y 26% baja satisfacción . En nuestro resultado no demuestra que las madres están insatisfechas de acuerdo con los resultados anteriores se obtuvo que aún existen debilidades en el profesional que originan que la atención de CRED sea calificada como insatisfecha. Esto rompe el lazo que podrían tener los usuarios según Donabedian en cuanto a que las personas satisfechas podrán extender el uso de los servicios de salud y conservarán relaciones concretas con los consignatarios, practicarán las políticas de cuidado y ayudarán con la pesquisa precisa para los profesionales de salud; es así que la ejecución de actividades asistenciales.

V.CONCLUSIONES

- En la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión técnico – científico tuvieron una alta satisfacción por parte del personal de enfermería.
- En la satisfacción de madres según la dimensión interpersonal se tuvo una baja satisfacción por el trato de enfermera-paciente.
- En la satisfacción de madres en la dimensión entorno se pudo evidenciar que aún hay una baja satisfacción en el ambiente en que se realiza la atención de enfermería.
- En la determinación de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el C.S Consuelo de Velasco se pudo evidenciar que aún hay una baja satisfacción en las madres que llevan a sus niños a la atención de enfermería en las distintas dimensiones.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere al Director del Centro de Salud Consuelo de Velasco que pueda desarrollar capacitaciones al personal de salud de dicho centro sobre una adecuada atención y conocimiento sobre actualizaciones de salud y mantener así una buena calidad de vida para el niño (a)
- Se sugiere a las autoridades del centro de salud que puedan capacitar al personal de enfermería sobre la correcta atención y trato al paciente y también mantener al alcance el libro de reclamaciones para así cada mes poder revisarlo y ver en que pueden mejorar .
- Se sugiere al Director del Centro de Salud, que se pueda mantener los consultorios de Niño Sano como se requiere en la norma técnica de CRED y los materiales, y así poder tener una atención adecuada para el niño.
- Se sugiere para el establecimiento de Salud Consuelo de Velasco realizar evaluaciones constantes sobre la satisfacción de madres y el que servirá planear mejoras con el fin de prevenir la inasistencia de las madres al consultorio y detectar de manera precoz enfermedades del niño

REFERENCIAS:

1. Quinto Vásquez M. Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de pediatría del Instituto Nacional de Enfermeras Neoplásicas - 2016 [tesis de Licenciatura] Lima-Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2016.
2. Rebaza FA. Plan Anual de Gestión de la Calidad Instituto Nacional de Rehabilitación [Internet]. Perú; 2014 [consulta el 20 de noviembre de 2015]. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ssa
3. Herrera L M Jaimovich S. Modelo Comunidad Participante y su aplicación al trabajo con familias. Horiz Enferm. 2004;15, 89-99. Disponible desde: https://www.paho.org/chi/index.php?option=com_content&view=article&id=70:salud-infantil&Itemid=215
4. Comportamiento de la mortalidad infantil por departamento, síntesis metodológica n°4. Disponible desde: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1478/libro.pdf
5. Ministerio de Salud del Perú 2005. Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los establecimientos de salud
6. Seclén Palacin j, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Revista de investigación UNMSM Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832005000200007&script=sci_arttext&tlng=en
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática Perú. Encuesta nacional de Satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2018 [sede web] Lima –

Perú: INEI; Disponible en:

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf

8. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [sede web] Lima – Perú: ministerio de salud; 2014 Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

9. Universidad Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud [sede web] Perú. ESAN, 2016 [acceso el 05 de octubre de 2017 Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/losdiferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

10. Díaz Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/210>

11. López Tirado B. Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años de la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED del hospital Santa Rosa [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <http://www.hsr.gob.pe/docencia/publicaciones/tesis-lopez-2016.pdf>

12. Puch-Ku G, Ruiz M, Castañeda R. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en Internet] 2018; 24(2): [129-136]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim162i.pdf>

13. Rodríguez A. La calidad de la acción de enfermería [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud del Perú; 2014. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Dire>

[ctiva2017/RM_N_537-2017-MINSA.pdf](#).

<http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536?origin=publication>

14. Mendizabal Allpo 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 Licenciatura] Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2014.

15. Hermida Salcedo. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014 [Tesis Licenciatura] Ecuador: Universidad de Cuenca; 2015.

16. Quispe Ccallo M. y Ramos Ariza W. Satisfacción de La Calidad Del Cuidado de Enfermería Y Deserción al Control De Crecimiento y Desarrollo en Menores de 3 Años [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016

17. Donabedian, Avedis (1990): Garantía Y Calidad De La Atención Médica. Instituto Nacional De Salud Pública, México. Pág 9 – 13. Dimensiones De La Calidad En Salud, disponible en: <https://www.slideshare.net/Wopch/Dimensiones-De-La-Calidad-En-Salud>

18. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [sede web] Perú: Minsa; 2008 [acceso el 20 de setiembre de 2017] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf

19. Ministerio de salud del Perú. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Perú: Ministerio de salud; 2017.

20. Carmen Denisse Mellado Huamaní , Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión, Lima - Perú 2007, utilizable en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2689/Mellado_hc.pdf;jsessionid=8BE2CD919C91780F643EB05B50C3866F?sequence=1 Consultado (20/03/2019)

21. Coralia Massip Pérez; Rosa María Ortiz Reyes; María del Carmen Llantá Abreu; Madai Peña Fortes; Idalmis Infante Ochoa. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. La Habana, Cuba. Utilizable en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm [consultado 18/03/2019]
22. José Joaquín Mira, Jesús Aranz. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Disponible. http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf [consultado 19/03/2019]
23. González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre [Internet] 2017 [acceso 8 de octubre de 2017]; 3(1). Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20-%20%20Arica%20Olaya%2C%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 24 . Atención de crecimiento y desarrollo – Minsa. Documento de manual de cred [Internet] 2019 [acceso 31 de marzo del 2019] disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc
- 25 Carmen Denis Mellado Huamani “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión” [Tesis licenciatura] Peru : Universidad Nacional Mayor de San marcos 2007_ http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2689/Mellado_hc.pdf?sequence=1.
- 26.- Rosario Edith Ortiz-Félix, Velia Margarita Cárdenas-Villarreal y Yolanda Flores-Peña. Modelo de rol materno en la alimentación del lactante: Teoría del rango medio. Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Utilizable en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200009

Consultado (30/03/2019)

27.- PRINCIPIOS ETICOS ENFERMERIA, disponible en:

<http://www.pol.una.py/sites/default/files/files/bienestar/PRINCIPIOS%20ETICOS%20DE%20ENFERMERIA.pdf> consultado (02/04/2019)

28.- Taylor, S.J. y R. Bogdan. Introducción a los métodos cualitativos de investigación.

Barcelona: Paidós. 1987, disponible en:

<https://metodoinvestigacion.wordpress.com/bibliografia/> consultado (02/04/2019)

29.- Radio Programas del Perú [RPP Noticias en línea], Presentan resultados de Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 201, disponible en:

<https://rpp.pe/vida-y-estilo/salud/presentan-resultados-de-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-noticia-906315> consultado [03/05/2019]

30. María Sanz Turrado, Luis Garrido Pérez, Carmen Caro Domínguez Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad de Córdoba. España disponible en:

http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v20n1/09_original8.pdf (consultado el 03/05/2019)

ANEXOS

Anexo N° 1: Cuestionario de Satisfacción de Madres

DATOS GENERALES

Edad:.....

Grado de instrucción:

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

Ocupación de la Madre:

1. Ama de Casa () 2. Trabajadora Independiente ()
3. Trabajadora Dependiente () 4. Otros ()

Paciente:

1. Nuevo () 2. Continuador ()

INSTRUCCIONES

Cuidadosamente lea los planteamientos antes de contestar. Asegúrese de contestar todos los ítems que se indican en el instrumento en caso de duda consulte

. Para cada pregunta se responderá con una sola respuesta

3 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre

2 = A VECES: Cuando lo realiza casi siempre

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

Instrumento de Likert modificado, la autora.

	Ítem	Siempre	A Veces	Nunca
	Dimensión técnico científico			
1	La enfermera evalúa a su niño (a) desde la cabeza a los pies (examen físico) y le brinda información sobre la evaluación realizada.			
2	La enfermera le explica si el peso y talla de su niño se encuentra dentro de los rangos normales, y si hubo alteraciones le explico sus posibles causas.			
3	La enfermera le explica los logros del desarrollo que su hijo debe alcanzar según su edad, para que puedan estimularlo adecuadamente en su hogar.			
4	La enfermera le educa como alimentar a su niño .(consistencia, frecuencia , cantidad y calidad de alimentos			
5	El enfermero (a) registra y explica los hallazgos de salud encontrados en su niño.			
6	La enfermera emplea el desarrollo de la actividad de manera profesional cumpliendo con el llenado de su carnet			
7	La enfermera aplica lavado de manos antes de tocar a su niño			
8	La enfermera explica los beneficios y reacciones de las vacunas que les administra a su niño			
	Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno			
1	La enfermera llama, saluda y se despide de su paciente para que ingrese al consultorio y desde ahí le demuestra interés en su atención a su niño.			
2	El tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada.(30 min)			
3	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y paciente durante la atención			
4	La evaluación que ejecuta la enfermera cuenta con la participación de los padres o responsable del cuidado del niño			
5	La enfermera respeta el turno de las madres que llegaron a su tiempo en el día citado para el control del niño			
6	La enfermera actúa pacíficamente y explica a las madres sobre las citas programadas y de acuerdo a la edad del niño			
7	La enfermera mantiene un ambiente adecuado (sin ruidos molestos)			
8	La enfermera mantiene la camilla cubierta y con sábanas limpias al atender al niño			
9	La enfermera tiene los recursos necesarios y			

	ordenados para realizar el peso / talla de su niño en el consultorio			
10	La enfermera cuando la está atendiendo también realiza otras actividades al mismo tiempo			
11	La enfermera utiliza materiales didácticos para la evaluación y posterior estimulación psicomotriz del niño(a).			
Dimensión Humana/Interpersonal				
1	Está satisfecha que la enfermera respeta la identidad e integridad de la niña o niño y de la madre (aprende y recuerda el nombre de la niña, niño y padres)			
2	La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada (usa voz suave y dulce para tratarlos).			
3	Está satisfecha cuando la enfermera aplica la consejería entre ella (el) y los padres o responsables del cuidado de la niña(o)			
4	La enfermera conversa directamente con usted a la hora de evaluar a su niño			
5	Está satisfecha que las enfermeras(os) muestran atención hacia las necesidades del paciente.			
6	La enfermera respeta sus creencias u opiniones			
7	La enfermera le explica de manera clara cómo cuidar a su niño			

Anexo N° 2: Marco Teórico

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	MARCO TEÓRICO	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer el nivel de satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019: según la dimensión de Empatía 2. Reconocer el nivel de 	<p>Referido a la forma específica de conducta o la expresión de conformidad o disconformidad que muestra la madre en estudio cuanto a la expectativa que tiene de la atención recibida en el Servicio de Control, crecimiento y desarrollo de parte del profesional de enfermería</p>	<p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Tipo de investigación Es Cuantitativo, porque es el procedimiento de decisión que permitirá realizar la medición de satisfacción del paciente, para comprobar la hipótesis planteada.</p> <p>Diseño de investigación No experimental, descriptivo, transversal. No Experimental, porque se estudiará a la variable tal y como se comportan en su contexto natural, sin incorporar elementos que varíen dicho comportamiento. Descriptivo, porque se describirá las características inherentes de la variable en estudio. Transversal, porque la información respecto a la variable en estudio se tomará en un tiempo determinado</p> <p>Nivel de la investigación Es descriptivo ya que describirá la atención, trato humano, cuidados</p>

		<p>satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019: según la dimensión Técnico – científica</p> <p>3. Reconocer el nivel de satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Consuelo de Velazco, Abril - Julio, 2019: según la dimensión entorno</p>			<p>estandarizados de enfermería y claridad de información frente la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de las madres y transversal porque se midió en un solo momento. La recolección de datos se dio en el centro de salud Consuelo de Velasco – Piura</p> <p>La población estará establecida por 3100 madres que acuden a CRED con sus niños de hasta los 5 años de edad por el servicio de CRED del Centro de salud Consuelo de Velasco.</p> <p>Tamaño de muestra es no probabilista es de 342 madres de los niños menores de 5 años que acuden al servicio de CRED del centro de salud Consuelo de Velasco.</p>
--	--	---	--	--	---

Anexo N° 3: Aspectos Administrativos

Recursos Humanos	Total
Investigador	00.00
Asesor	00.00
Asesor Estadístico	200.00
Colaboradores	60.00
Subtotal	260.00

Recursos Materiales

Material de escritorio	Unidad	Precio	Total
Hoja A4	1 millar	20.00	20.00
Lapiceros	04 unidades	2.00	8.00
Lápiz	03 unidades	1.20	3.60
Borrador	02 unidades	1.00	2.00
Resaltador	01 unidad	3.00	3.00
Corrector	01 unidad	5.00	5.00
Cd	01 unidad	5.00	5.00
Subtotal			46.60

Financiamiento: El trabajo de investigación será financiado por los propios recursos de la investigado

Anexo N° 4: Cronograma De Ejecución

Actividades	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 6	Se m 7	Se m 8	Se m 9	Se m 10	Se m 11	Se m 12	Se m 13	Se m 14	Se m 15	Se m 16
1. Reunión de coordinación																
2. Presentación del esquema de desarrollo de Proyecto de Investigación																
3. Validez y Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos.																
4. Recolección de Datos.																
5. Procesamiento y tratamiento Estadístico de datos.																
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1. PRESENTACIÓN DE AVANCE.																
7. Descripción de resultados.																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis.																
9. Conclusiones y recomendaciones.																
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión.																
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas.																
12. Revisión y observación de informe de tesis por los jurados.																
13. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2: Sustentación del informe de Tesis																

Fuente: Guía y anexo de productos observables, Ucv

Anexo N° 5: Formato de Registro de Validez



“SATISFACCION DE MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRED DEL C.S CONSUELO DE VELASCO”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	X				
6. Intencionalidad	Adecuado para																		X			

“SATISFACCION DE MADRES QUE ACUDEN A CONSULTORIO DE CRED DEL C.S CONSUELO DE VELASCO”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															✓						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables											✓										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación											✓										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems											✓										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.											✓										
6. Intencionalidad	Adecuado para															✓						

	valorar las dimensiones del tema de la investigación																		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación								X										
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores								X										
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación								X										

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 16 de Mayo de 2019.

Mgtr.: *Rosa Mercedes Juárez Chapilliquén*
 DNI: *41908287*
 Teléfono: *952586417*
 E-mail: *mju-83@hotmail*

Rosa Mercedes Juárez Chapilliquén
 R. Mercedes Juárez Chapilliquén
 DNI: 41908287
 E-MAIL: mju-83@hotmail.com
 CEP: 05000



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Esther García Soto con DNI N° 02882485 Magister
 en Salud Pública Maternal y Neonatal en la Unidad de Salud
 N° ANR/COP 43206 de profesión Licenciada en Enfermería
 desempeñándome actualmente como Enfermera asistencial
 en el Hospital de la Amistad Peru-Cerezo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario


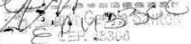
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			/		
4. Organización			/		
5. Suficiencia			/		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de mayo de 2019 .

Mgr. *Esther García Sants*
DNI : 02982435
Especialidad : En Pediatría
E-mail : *esther-a-y@hotmail.com*



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jannet María Coto Vallejo con DNI N° 02685535 Magister
 en Docencia e Investigación
 N° ANR/COP 112, de profesión Profesora
 desempeñándome actualmente como Coordinadora de la Escuela de Cooperación
 en la Universidad Nacional de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de Mayo de 2019.

Mgr. : Fanny Cely Palacios
DNI : 82685535
Especialidad : Docente en enfermería
E-mail : fannycely@outlook.es

Fanny Cely Palacios
20/5/2019



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rosa Mercedes Lopez Chupilligua con DNI N° 41508787 Magister
 en Marketing Digital
 N° ANR/COP 45169, de profesión Docente en informática
 desempeñándome actualmente como Docente de informática
 en Hospital I Essalud - Sullana.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					
2. Objetividad					
3. Actualidad					
4. Organización					
5. Suficiencia					
6. Intencionalidad					
7. Consistencia					
8. Coherencia					
9. Metodología					

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de Mayo de 2019.

Mgtr. : Rosa Mercedes Juárez Chapilligüen
 DNI : 41928787
 Especialidad : Materno-Infantil
 E-mail : meju-83@hotmail.com

Rosa Mercedes Juárez
 Rosa Mercedes Juárez Chapilligüen
 HGS. ENFERMERIA
 HOSPITAL MATERNO INFANTIL - GONATOLOGIA
 CEP. 50600 RNE: 7033

Anexo N° 6: Formato de Registro de Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	María Alejandra Fernández Fiestas
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Satisfacción de madres que acuden al consultorio de CRED en S. S. Consuelo de Velasco-Piura 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Enfermería
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre Satisfacción
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> ()
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15-04-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	34

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.846
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Numero de ítems iniciales: 26</p> <p>Numero de ítems iniciales: 26</p> <p>El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>

Estudiante: María A. Fernández Fiestas
 DNI: 75540123

Docente


 LEMIN ABANTO CERNA
 LÍNEA EN ESTADÍSTICA
 COESPE 509

Anexo N° 7: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Carmen Mariela Pulache Herrera, docente de la Facultad Ciencias Médicas y Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo - Piura, revisora de la tesis titulada:

“ *Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Consuelo de Velasco, abril - julio 2019*”

del (de la) estudiante *Fernández Fiestas, María Alejandra*

constato que la investigación tiene un índice de similitud de *28* % 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 *Piura, 12 de enero 2020.*



Mg. Carmen Mariela Pulache Herrera

DNI: 40362180

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

Anexo N° 8: Pantallazo Software Turnitin.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Consuelo de Velazco, abril - Julio, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:
Fernández Piestas, María Alejandra (ORCID: 0000-0002-4283-3698)

ASESORA:
Mg. Pulache Herrera, Carmen Mariela (ORCID: 0000-0002-5829-4422)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Salud perinatal e infantil

PIURA- PERÚ
2019

Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	14 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	creativecommons.org Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
9	www.repositorioacadem... Fuente de Internet	1 %

Anexo N°10: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

la escuela de Enfermería.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Maná Alejandra Fernández Brestos.

INFORME TITULADO:

"Satisfacción de madres que acuden al curso de crianza y desarrollo del Centro de Salud Cosuelo de Velozco abril-Julio, 2019"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Licenciada de Enfermería.

SUSTENTADO EN FECHA: 12 de Enero del 2020.-Puna.

NOTA O MENCIÓN: 14



MG. CLARISA GÓMEZ ROMERO