

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

E.A.P. DE ENFERMERÍA

**Satisfacción de la madre de la atención brindada por la
enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel**

Alcides Carrión

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Carmen Denisse Mellado Huamaní

ASESOR

Juana Durand Barreto

Lima - Perú

2007

**SATISFACCIÓN DE LA MADRE DE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL
COMPONENTE DE CRED DEL
CMI-DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

A Dios, porque sin su guía
no tendría la luz para elegir
el camino correcto .

A mi familia, por su esfuerzo,
dedicación, apoyo, confianza
ya que sin ellos no tendría la
oportunidad de culminar mis
estudios: como profesional
de enfermería.

Mi más sincero agradecimiento
a nuestra Alma Mater EAPE de
la UNMSM por la oportunidad
que nos brinda, para nuestro
crecimiento como persona y
futuros profesionales al servicio
de la sociedad.

Y a la Lic. Juana Durand Barreto por su asesoramiento y valiosas enseñanzas , dedicación y comprensión durante el desarrollo del presente estudio.

Al Director del CMI-DAC: Francisco Vallenás Pedemonte, Lic. Alicia México y Lic. Diana Casariego por todas las facilidades brindadas para la realización del presente estudio .

y a las madres por su participación Incondicional en la elaboración o realización del presente estudio.

ÍNDICE

	Pág
Índice de Gráficos	viii
Resumen	ix
Presentación	1
Capítulo I: INTRODUCCION	
A. Planteamiento, delimitación y origen del Problema.....	3
B. Formulación del Problema.....	4
C. Justificación.....	5
D. Objetivos.....	5
E. Propósito.....	6
F. Antecedentes del estudio –Juicio Critico.....	6
G. Base Teórica Conceptual –Analítica.....	9
H. Definición Operacional de Términos.....	22
Capítulo II: MATERIAL Y METODO	
A. Nivel, Tipo y Método de Investigación.....	23
B. Descripción del Área de Estudio.....	23
C. Población y Muestra.....	24
D. Técnica e Instrumento.....	25
E. Plan de Recolección de Datos.....	25
F. Plan de Procesamiento, Presentación, Análisis e Interpretación.....	26
G. Consideraciones Éticas.....	27

Capitulo III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... 28

**Capitulo IV: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES
Y LIMITACIONES**

A. Conclusiones..... 39

B. Recomendaciones..... 40

C. Limitaciones..... 41

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA..... 42

BIBLIOGRAFIA..... 45

ANEXOS

INDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N°		Pág.
1	Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente CRED del CMI- DAC.	29
2	Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente CRED en la dimensión humana.	31
3	Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente CRED en la dimensión oportuna.	33
4	Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente CRED en la dimensión continua.	35
5	Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el componente CRED en la dimensión segura.	37

RESUMEN

La satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera contribuirá a la mejora de la calidad de atención en el componente CRED. Los objetivos son: determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI-DAC .El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 110 madres .La técnica fue la entrevista, y el instrumento el cuestionario .Los resultados fueron: el nivel de satisfacción de la madre respecto a la atención que brinda la enfermera, de un total de 110(100 %) madres, 62(56%) tienen satisfacción medio, 13(12%) bajo y 35(32%) alto. En la dimensión humana 57 (52%) tienen un nivel de satisfacción medio, 16(14%) bajo y 37(34%) alto referido a que al ingresar al servicio la enfermera lo saluda. En la dimensión oportuna 70(64%) tienen un nivel de satisfacción medio, 14(12%) bajo y 26(24%) alta referido a la enfermera realiza la evaluación física. En la dimensión continua, 52(47%) tienen un nivel de satisfacción medio ,21(19%) bajo y 37(34%) alto referido a las indicaciones escritas que deja la enfermera. En la dimensión segura 78(71%) tienen un nivel de satisfacción medio, 8(7%) bajo y 24(22%) alto referido a la decoración del consultorio es adecuada. Por lo que se concluye que la mayoría tiene un nivel de satisfacción medio con tendencia a baja respecto a la atención que brinda la enfermera en el CRED referido a que la enfermera no saluda, no realiza la evaluación física, no deja indicaciones escritas y la poca decoración del consultorio.

Palabras claves

CRED, Satisfacción del usuario, Calidad de la atención, componente CRED.

SUMMARY

The satisfaction of the mother in the attention will contribute to the improvement of the quality of attention in the component CRED. The objectives are: to determine the level of satisfaction in the mother of the attention offered by the nurse in the component CRED of the CMI- DAC. The present study is of application level, quantitative type, descriptive method of cross section. The population was conformed by 110 mothers. The technique was the interview, and the instrument the questionnaire. The results were: the level of satisfaction of the mother with respect to the attention that offers the nurse, of a total of 110(100 %) mothers, 62(56%) have medium satisfaction, 13(12%) low and 35(32%) high. In the human dimension 57(52%) they have a level of medium satisfaction, 16(14%) low and 37 (34%) high referred that enter to the service the nurse greets. In the opportune dimension 70(64%) they have a level of medium satisfaction, 14(12%) low and 26(24%) high referred the nurse carries out the physical evaluation. In the continuous dimension 52(47%) they have a level of medium satisfaction, 21(19%) low satisfaction level and 37(34%)high referred all interest of the nurse on the lack to the consultation and the indications written that leaves the nurse. In the sure dimension 78(71%) they have a level of medium satisfaction, 8(7%) low and 24(22%) high referred to the decoration of the doctor's office is adequate. For which it is concluded that the majority has a level of medium satisfaction with tendency to drop with respect to the attention that offers the nurse in the CRED referred to the nurse no nongreeting, she do not carries out the physical evaluation, it does not leave the indications written and the little decoration of the doctor's office.

Keywords

CRED, Satisfaction of the user, Quality of attention, the component CRED.

PRESENTACION

La significativa tasa de morbimortalidad infantil ha predominio del niño menor de 5 años ha hecho que todos los gobiernos se preocupen por la búsqueda de soluciones frente a este problema de salud infantil. En tal sentido el Ministerio de Salud (MINSA) dentro de su estrategia ha propuesto el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) y los lineamientos de política en el cual se encuentra la etapa de vida niño , eL Componente de crecimiento y desarrollo del niño (CRED) que tiene como objetivo principal , promover un óptimo crecimiento y desarrollo del niño con la activa participación de la familia, considerando necesario satisfacer sus expectativas de atención y entablar una buena relación con los padres , ya que esto permitirá brindar una atención de calidad al captar a todo niño que acude al establecimiento de salud y propiciar que regrese para su control . (1)

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

El presente estudio “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el Componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión”, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI-DAC.

Con el propósito de brindar información valida, actualizada y confiable sobre el nivel de satisfacción de la madre del niño menor de 1 año a fin

que el servicio de enfermería elabore estrategias de capacitación orientadas a contribuir en el mejoramiento de la calidad de atención.

El presente trabajo consta ; Capitulo I :Introducción , en el cual se presenta el planteamiento ,delimitación y origen del problema , formulación del problema , justificación , objetivos ,propósito , marco teórico , antecedentes , base teórica y definición operacional de términos . Capitulo II: Material y Método, incluye nivel, tipo y método, descripción del área de estudio, población y muestra, técnica e instrumento, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas. Capitulo III: Resultados y Discusión. Capitulo IV: Conclusiones, Recomendaciones y Limitaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica, bibliografía y anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

A. PLANTEAMIENTO, DELIMITACIÓN Y ORIGEN DEL PROBLEMA

Durante los últimos 25 años en el Perú la mortalidad infantil ha ido decreciendo. Sin embargo a pesar de ello cada vez son más los afectados por factores adversos que dañan el normal crecimiento y desarrollo del niño, los cuales pueden ser controlados si se adoptan medidas de intervención adecuadas.(2)

El Ministerio de Salud (MINSA) dentro de los lineamientos de política considera que, la estrategia es priorizar y consolidar las acciones de atención integral con énfasis en la promoción y prevención, cautelando la salud, disminuyendo los riesgos y daños de las personas en especial a los niños. Es por ello que en el Modelo de Atención Integral de Salud del Niño (MAIS) se realizan actividades que ofrecen servicios básicos para el niño, es decir atención integral en todas sus esferas de desarrollo (físico, mental y social).En este aspecto cobra relevancia el trabajo en equipo,

conformado por el médico, enfermera, técnico o auxiliar de enfermería entre otros destacando el enfermero por su rol preventivo promocional.(3)

El rol de la enfermera en el componente CRED esta orientado a promover la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo, esto se pone en práctica en los establecimientos de salud mediante actividades preventivas; por tal razón es importante captar todo niño que acude al establecimiento ya sea como usuario o como acompañante, así mismo promover que el niño regrese al establecimiento de salud a realizar sus controles. Por ello es indispensable, desarrollar una buena relación con los padres y/o acompañantes del niño, a través de mensajes claros y sencillos, respetando sus costumbres, y brindando un trato amable y cálido aplicando todos los conocimientos para una atención integral y de calidad.(4)

Al interactuar con las madres en el consultorio de CRED refieren: “Quieren atenderlo rápido”, “No me preguntan nada”, “Cuando le pregunto algo me dice que espere y no me responde” “A veces la señorita no me saluda”, “entran y salen del consultorio a cada rato”, “no hay privacidad”, “tengo miedo que mi hijo se enferme ”.

B. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo expuesto se creyó conveniente realizar un estudio sobre:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en el Componente de Crecimiento y Desarrollo en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión?

C. JUSTIFICACIÓN

La calidad de atención de los servicios de CRED esta orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante que la labor que desempeña el profesional de enfermería dentro del componente CRED este destinado a promover la salud física mental y emocional del niño, prevenir enfermedades prevalentes de la infancia y brindar una atención holística con calidad y calidez. Para ello es necesario conocer el nivel de satisfacción de la madre del niño pues su respuesta contribuirá a mejorar la calidad de atención del servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión.

D. OBJETIVOS

Los objetivos que se han formulado para el presente estudio son:

D.1 General

Determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI- DAC.

D.2 Específico

- Identificar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión humana.
- Identificar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión oportuna.
- Identificar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión continua.
- Identificar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión segura.

E. PROPÓSITO

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

F. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

F.1 Antecedentes

Se realizó la revisión de antecedentes encontrándose algunas relacionadas. Así tenemos que:

Magda Delgado Aguilar en el 2000, en Lima, realizó un estudio sobre: “Grado de Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año de la atención brindada por la Enfermera en el Sub-Programa CRED en el CMI Tablada de Lurin “.Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de la madre del niño menor de 1 año de la atención brindada por la Enfermera en el Sub-Programa CRED en el CMI Tablada de Lurin. El método fue descriptivo de corte transversal .La población estuvo conformada por 600 madres, con una muestra de 66 madres .El instrumento fue un cuestionario estructurado .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones fueron entre otras:

“Las madres de los niños menores de 1 año tienen un grado de satisfacción medio respecto a la atención que reciben de la enfermera “. (5)

Olga Tataje Reyes en el 2003, en Lima realizó un estudio sobre: “Nivel de Satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”.Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé .El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 puérperas .El

instrumento fue el cuestionario .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones entre otras fueron:

“Respecto al nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la enfermera se obtuvo que la mayor parte 33(66%) tienen nivel de satisfacción alto, 12(24%) nivel de satisfacción medio, 5 (10%) nivel de satisfacción bajo es decir existe una adecuada interrelación enfermera -puérpera –familia y equipo de Salud ”. (6)

Esther Silvia Refulio, Zoila Zavala Trujillo, en el 1993, en Lima realizaron un estudio sobre: “Percepción que tienen los pacientes del Programa de TBC sobre la calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en Tres Centros de Salud UDES-Lima Ciudad “.Con el objetivo de determinar la intensidad y dirección de la percepción que tienen los pacientes del programa de control de tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en Tres Centros de Salud Udes Lima – Ciudad. El método fue descriptivo de corte transversal .El instrumento fue el cuestionario y la técnica fue la entrevista. Las conclusiones fueron entre otras:

“Existe un porcentaje significativo de pacientes que tienen una percepción acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con intensidad favorable...”. (7)

I. Caligiore Corrales, J. A. Díaz Sosa, en el año 1999, en Venezuela realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel Mérida Venezuela “.Con el objetivo de valorar la satisfacción del usuario de los servicios de

hospitalización de un Hospital de tercer nivel .El método fue descriptivo de corte longitudinal. La población estuvo conformada por 468 usuarios, con una muestra de 210 usuarios .El instrumento fue el cuestionario .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones fueron entre otras:

“La mayoría de usuarios encuestados (83%) consideran que la atención recibida es buena y que la misma ha cubierto sus expectativas ”.(8)

Si bien es cierto se han encontrado algunos trabajos de investigación relacionados al tema, satisfacción del usuario se han realizado pocos estudios al respecto en el área de pediatría en el servicio de CRED, y los estudios de investigación presentados fueron empleados como un marco de referencia para establecer algunas bases conceptuales, precisar la metodología así mismo determinar la medición de la variable y confrontar los hallazgos.

G. BASE TEÓRICA

A continuación se presenta el marco teórico que dará sustento a los hallazgos:

En los últimos 20 años la tasa de mortalidad infantil (TMI) en el Perú fue el indicador de salud que mayor reducción experimentó, actualmente el promedio nacional es menor a 50 muertes por mil nacidos vivos. Existen estudios, basados en información de los censos y encuestas nacionales especializadas, como la de ENDES, que muestran las disparidades existentes en los niveles de mortalidad infantil y las condiciones de vida de

los hogares, como por ejemplo bajos ingresos, falta de acceso al agua potable, hacinamiento, asistencia escolar, salud de las mujeres, etc., que muestran un aspecto de las carencias que existen en el país y que repercuten de forma, a veces trágica en los hogares; y dentro de éstos con mayor fuerza en los niños afectando en su crecimiento y desarrollo.(9)

Es por eso que el MINSA establece estrategias por etapas de vida. En la Etapa de Vida Niño ,el Área de la Dirección Ejecutiva de Atención Integral de Salud, responsable de la atención de salud de los peruanos y peruanas comprendidos en la Etapa de Vida Niño, reconocen que la salud es una condición indispensable para lograr su desarrollo integral. Dentro de este grupo objetivo están las niñas y los niños desde la etapa de recién nacido hasta los nueve años con 11 meses y 29 días. Esta etapa de la vida es la más vulnerable en el crecimiento y desarrollo humano, ya que en ella se instalan y ocurren procesos que garantizan la formación de una persona con todo su potencial. (10)

Dentro de la etapa de Vida Niño se tiene como estrategia de atención el Componente CRED, el cual persigue el siguiente objetivo general: Promover un óptimo crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años con la activa participación de la familia, las organizaciones e instituciones comunales y del sector salud en conjunto. (11)

Las metas están orientadas a:

1. Incrementar la tasa de lactancia materna exclusiva en el menor de 06 meses de 35% a 80%.
2. Incrementar la tasa de lactancia materna prolongada hasta los 2 años en un 50%.

3. Incrementar la tasa de alimentación complementaria alrededor de los 6 meses en un 50%.
4. Lograr que el 50% de niños se alimenten a base de mezclas balanceadas a partir de la olla familiar y frecuencia alimentaria adecuada.
5. Incrementar a 60% el número de niños menores de 1 año y el 50% de niños de 1 a 4 años controlados en crecimiento y desarrollo.
6. Logran que el 100% de los niños con problemas nutricionales se rehabiliten y recuperen en su medio ambiente.
7. Lograr que el 60% de los niños menores de 5 años reciban estimulación del desarrollo psicomotor que lo ayuden a alcanzar el máximo de sus potencialidades.
8. El 50% de los niños detectados con problemas de desarrollo, serán intervenidos activamente a través de un protocolo básico de estimulación.
9. El 100% de los niños que reciban atención en su crecimiento y desarrollo deberán estar vacunados según calendario.
10. Lograr que el 80% de madres de niños menores de 5 años conozcan la prevención y atención de accidentes y el manejo en el hogar de las infecciones respiratorias agudas y las enfermedades diarreicas. (12)

Dentro de la orientación estratégica del sector salud la expansión del control de crecimiento y desarrollo a nivel nacional esta en un marco del desafío del cambio del milenio: “Un sector de salud con equidad, eficiencia y calidad.”(13)

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

1. Uso del carnet CRED, gráficas P/T y tablas BPN.
2. Evaluación antropométrica, clasificación y registro en el carne de control de crecimiento.
3. Examen físico completo.
4. Control del desarrollo empleando los Tes. Según corresponda.
5. Atención y consejería en inmunizaciones IRA, EDA, alimentación complementaria y nutrición, lactancia materna, estimulación, rehabilitación y prevención de accidentes.
6. Evaluación del consumo de alimentos.
7. Evaluación de ganancia de peso (talla de ganancia de peso)
8. Derivación precoz de niños con enfermedades prevalentes. (14)

FUNCIONES DE LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE CRED

La enfermera capacitada para la atención del niño en el componente CRED desarrolla las siguientes funciones: (15)

a- Función Asistencial

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

- Obtiene datos necesarios para la atención (antecedentes)
- Valoración del crecimiento.

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

b- Función Educativa

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

c- Función Administrativa

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

d- Función Investigativa

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

ROL DE LA MADRE EN EL CUIDADO DEL NIÑO

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

La madre debe tener un grado de instrucción el cual contribuya a su desarrollo intelectual y le permita brindar un cuidado de calidad a su hijo. Es importante considerar, que los padres son modelos de identificación para los niños durante su crecimiento. Niños y niñas aprenden a ser mujeres y hombres utilizando a sus padres, madres u otras figuras significativas en su entorno (tíos, abuelos, hermanos) como modelos a quienes parecerse o diferenciarse en el futuro. Las características de la familia esta en relación con su entorno y las creencias y costumbres que por generaciones se transmiten de padres a hijos, el cual proviene de la influencia cultural del lugar de nacimiento de los padres ya que diferentes sistemas culturales tienen distintas formas de crianza la que en los primeros años de vida del niño cumple una función muy importante.

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

CALIDAD DE ATENCIÓN

Calidad es un enfoque que surge frente al desarrollo científico y tecnológico para alcanzar la excelencia, el cual se determina mediante resultados, es decir si cumplen o no los estándares para los cuales se crearon. La calidad de atención se define como el grado al cual los servicios de salud para individuos y poblaciones incrementan la

probabilidad de los resultados sanitarios deseado y son consistentes con el crecimiento profesional. Es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado .Asimismo la calidad se describe como consistente en dos partes interdependientes: La calidad de hecho y calidad en percepción. La calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias; la calidad en la percepción es satisfacer las expectativas del consumidor.(16)

El personaje central de los servicios asistenciales es por su puesto el paciente, cuando este se presenta en el hospital o cualquier otra institución asistencial con uno o más problemas de salud también lo hace como persona miembro de una familia ciudadano de un país; según sea el problema, las necesidades del paciente varían con las circunstancias y las experiencias anteriores, teniendo como función importante identificar las necesidades inmediatas de los pacientes y tomar medidas que satisfagan éstas necesidades. (17)

MINSA establece para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud: la “Norma técnica de supervisión integral”, mediante el cual se establece el marco conceptual, la metodología y los instrumentos del proceso de supervisión integral de los servicios a nivel nacional y regional, para el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de prestación, gestión, organización y desarrollo de los servicios de salud. Dicha norma fue aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 669-2005-MINSA, donde se precisa que tales disposiciones tendrán una aplicación nacional.(18)

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario. Que mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se desarrollará un tratamiento eficaz que tome en cuenta, el trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda el servicio, garantizando su autonomía y el ejercicio de sus derechos y dignidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, a la familia y a la comunidad, y a su interrelación con el medio. (19)

LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. (20)

Wittaker, define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o

productividad, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad. (21)

Según **Avadis Donabedian**, la satisfacción del paciente a menudo se ve como un componente importante de la calidad de atención, es un fenómeno curiosamente complejo. (22)

Mateo V. Mankeliunas, define satisfacción como el estado de un organismo en el que los factores motivadores han llegado a la meta o como una vivencia de la persona que ha gratificado sus deseos o apetitos.(23)

Thorndike considera a la satisfacción como aquel estado del organismo, sujeto de no tratar de evitar, sino que al contrario, hace lo necesario para mantenerlo renovado.(24)

MINSA 2000 define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera la expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. (25)

CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN (26)

a. Humana

Según Jean Barret “La forma según la cual el hospital, el equipo de salud y las enfermeras en especial, comprendan al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba este y en que se basa su

importancia “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica también saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él .El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente “, por ello la enfermera debe ,saludar a la madre llamar por su nombre al niño , tratar con respeto y consideración , brindar un trato amable , mantener una buena comunicación con la madre etc.

b. Oportuna

Esta característica consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo, familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos o síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones. Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico , es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado o intervención en el momento más beneficioso o necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades. Se establece de acuerdo a las siguientes preguntas: que la enfermera realice la atención integral, como el control del peso talla, examen físico y desarrollo psicomotor, le informa constantemente sobre la evolución del niño, se brinda orientación cada vez que la madre lo requiera.

c. Continua

La característica de continuidad no sólo en lo referente a tiempo, sino también a espacio, continuidad implica que la atención que se brinda al paciente sea durante 24h del día y los 365 días del año, debe ser perseverante y sin interrupción y siempre debe responder a los objetivos trazados para el plan de atención. Es el grado en el cual el cuidado o intervención dada al paciente se coordinará entre los practicantes y otros profesionales a lo largo del tiempo. La atención debe darse en forma permanente según las necesidades del paciente, se verifica esta característica en el componente CRED citando al niño para el siguiente mes, se preocupa por saber las razones de su inasistencia y promueve la continuidad de la asistencia a la consulta e importancia de asistir al servicio de CRED.

d. Segura

Como su nombre lo indican los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgo y estos riesgos no sólo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales. Es el grado en el cual el riesgo de una intervención y el de un entorno de cuidados se reducen tanto para el paciente como para los otros incluyendo al proveedor de los cuidados. Según Maslow “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones “Esta característica debe responder a preguntas como: las condiciones físicas del consultorio son favorables, se preocupa

por que el tiempo de espera sea breve, por que el tiempo de consulta sea aproximadamente de 20min y se disponga de todos los materiales que se requieren para la atención disminuyendo el riesgo a complicaciones.

ROL DE LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE CRED

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

Basado en una atención de calidad en la que la enfermera brinda a la madre y al niño una atención en forma amable, cortés, respetuosa creando así un clima de confianza para el cuidado de la salud del niño.

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

La continuidad de la atención se ve reflejada en las indicaciones que la enfermera deja a la madre, muestra interés por la falta a la consulta , cuando la enfermera cita a la madre para el control de su niño cada mes para evaluar su crecimiento y desarrollo, brindar un cuidado implica también que sean seguros , libres de riesgos es por eso que el consultorio donde se da la atención debe ser limpio , ordenado , decorado con

motivos apropiados , al proteger al niño de caídas durante la consulta , considera también que el tiempo de espera para la consulta no dure más de 30 a 60 minutos y que el tiempo que dura la consulta sea aproximadamente de 15 a 30 minutos; sin embargo debemos tener en cuenta que esto puede variar dependiendo de la demanda y la necesidad del niño, es decir si se requiere que sea evaluado en cuanto a su desarrollo psicomotor a través del EEDP o TEPSI considerándose entonces un tiempo de 30 a 40 minutos por consulta por ello es importante el dialogo constante con las madres y brindar una atención de calidad.

H. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

A continuación se presenta la definición de algunos términos para facilitar la comprensión de estos en el estudio.

H.1 Satisfacción de la Madre de la atención brindada por la Enfermera en el Componente CRED

Es la respuesta o expresión de complacencia que refiere la madre de la atención brindada por la enfermera en lo referente a las características de calidad en la dimensión humana, oportuna, continua y segura .El cual será obtenido a través de un cuestionario y valorado en alto, medio y bajo .

CAPITULO II

MATERIAL Y METODO

A. NIVEL, TIPO Y MÉTODO

El presente estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal ya que nos permite obtener la información tal y como se presenta, en un espacio y tiempo determinado.

B. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo, Avenida Pachacutec 3470Km 17 ½. . El Centro de Salud esta a cargo del Dr. Francisco Vallenias Pedemonte, ofrece a la comunidad atención en los servicios de: medicina, pediatría, cirugía, odontología, psicología, entre otros, así también cuenta con servicios a cargo del profesional de enfermería como el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED), ESNI,

programa de control de TBC (PCT), El consultorio CRED esta a cargo de la Lic. Alicia México, y el horario de atención es de lunes a sábado de 8am a 2pm, el numero de atenciones varia entre 15 a 30 por día aproximadamente .Entre los recursos humanos en el Componente CRED esta dado por una Enfermera Jefe, Enfermera Serumista, Interna de Enfermería y Técnica de Enfermería. El consultorio CRED esta ubicado a 1m de la puerta principal dentro del consultorio se puede observar, periódicos murales , así como afiches sobre lactancia materna , test. Abreviado para el desarrollo psicomotor (TA) y adornos infantiles.

C. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por todas las madres que asisten con sus niños menores de 1 años al Componente CRED. La muestra fue mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por todas las madres que asisten en el mes de Noviembre los días miércoles y jueves de 8 a.m. a 2 pm al consultorio de CRED.

Dentro de los criterios de inclusión tenemos:

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

En los criterios de exclusión son:

- Madres menores de 18 años
- Madres con niños mayores de 1 año
- Todo niño atendido por el personal técnico o auxiliar de enfermería.
- Que sea su primera consulta
- Que no acepte participar en el estudio

D. TÉCNICA E INSTRUMENTO

La técnica fue la entrevista y el instrumento fue un cuestionario, el cual consta de introducción, donde se presenta los objetivos, importancia de su participación y el agradecimiento, datos generales y datos específicos con preguntas cerradas de alternativas múltiples, diseñadas en forma estructurada de acuerdo a las dimensiones e indicadores. (Anexo C), el cual fue sometido a validez de contenido y constructo, a través del juicio de expertos (7), conformado por enfermeras especialistas en el tema. Luego, se realizó la prueba binomial mediante la tabla de concordancia. (Anexo E) posterior a ello se realizó la prueba piloto y para determinar la validez estadística se utilizó la prueba del item test mediante el coeficiente de correlación de Pearson (Anexo G) quedando finalmente conformado por 22 de las 30 preguntas propuestas (Anexo H). Para la confiabilidad estadística se aplicó el alfa de Cronbach, obteniendo un 95% de confiabilidad (Anexo J).

E. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para llevar a cabo el presente estudio se realizaron los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Director de CS. a fin de obtener el permiso para su realización. Posterior a ello se realizaron las coordinaciones pertinentes con la Jefa de Enfermeras del Servicio de CRED la Lic. Alicia México para darle a conocer los fines del estudio e iniciar la recolección de datos a partir del mes de Noviembre los días miércoles y jueves de 8am a 2pm. Considerando una duración promedio de 10 minutos.

F. PLAN DE PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Luego de concluida la recolección de datos, estos fueron procesados en forma manual previa elaboración de la tabla de códigos asignando a la respuesta el valor de 1(nunca) ,2(a veces) y 3(siempre), así como la tabla matriz a fin de que luego sean presentados en gráficos y/o en cuadros estadísticos para el análisis e interpretación considerando el marco teórico. Para la medición de la variable se utilizó la escala de estacionones considerando: (Anexo K)

Nivel de Satisfacción:

Satisfacción alta: Más de 60 puntos

Satisfacción media: De 48 a 60 puntos

Satisfacción baja: Menos de 48 puntos

Dimensión Humana:

Satisfacción alta: Más de 17 puntos

Satisfacción media: De 14 a 17 puntos

Satisfacción baja: Menos de 14 puntos

Dimensión Oportuna:

Satisfacción alta: Más de 29 puntos

Satisfacción media: De 22 a 29 puntos

Satisfacción baja: Menos de 22 puntos

Dimensión Continua:

Satisfacción alta: Más de 5 puntos

Satisfacción media: De 3 a 5 puntos

Satisfacción baja: Menos de 3 puntos

Dimensión Segura:

Satisfacción alta: Más de 11 puntos

Satisfacción media: De 8 a 11 puntos

Satisfacción baja: Menos de 8 puntos

G. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Dentro de las consideraciones éticas, se tomo en cuenta la autorización del Director Medico del Centro Materno Infantil Daniel Alcides Carrión para realizar el estudio, y el consentimiento informado previa información verbal que se le otorga al paciente o a la madre del niño que asiste al componente de CRED por su participación inmediata.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

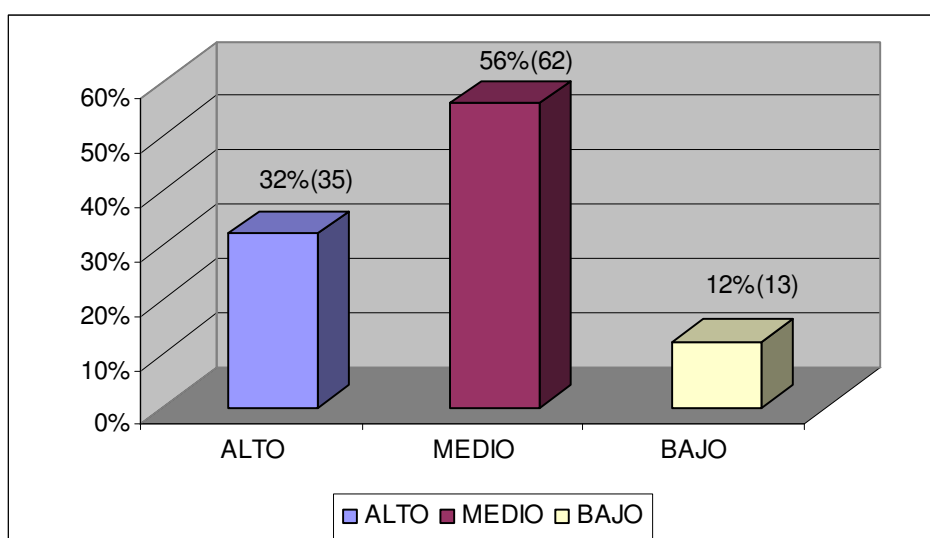
Luego de recolectado los datos, éstos fueron procesados y presentados en gráficos para su respectivo análisis e interpretación.

Así tenemos que de un total de 110 (100 %) madres, 32(29%) tienen entre 18-21 años , 27(25%) tienen entre 22-25 años ,27(25%) entre 26-29 años , 14(12%) entre 30-33 años y 10(9%) tienen entre 34-37 años (Anexo L) , también ,66 (60%) son de Lima y 44(40 %) son de provincia (Ayacucho ,Cajamarca ,Junín, Huanuco, Huancavelica, Ancash, La Libertad ,Amazonas , Apurímac, San Martín ,Arequipa ,Piura , Puno ,Ica , Lambayeque, Loreto)(Anexo M) .10(9%) tienen estudios primarios ,74(67%) estudios secundarios ,26(24%) estudios superior (Anexo N) .94(85%) acude cada mes al consultorio de CRED , mientras que 16(15%) acuden cada 2 ó 3 meses (Anexo O) .37 (34%) tiene niños de entre 0-4 meses ,45(41%) sus hijos tienen 5-8 meses y 28 (25%) 9-12 meses (Anexo P) .

La madre debe estar preparada física y psicológicamente para tener un hijo, así mismo tener un grado de instrucción que le permita

GRAFICO N° 1

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO CRED DEL CMI “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” LIMA – PERÚ 2006



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV.2006

brindar un cuidado de calidad a su hijo, ya que junto con la pareja tienen la misión de cuidar, criar y alimentar al niño, y esto se ve influenciado por las costumbres de la madre que lo trae del lugar de procedencia. Todo esto permite brindar al niño los cuidados necesarios para que crezca fuerte y sano en un ambiente lleno de amor. Los primeros años de vida del niño son muy importantes sobre todo el primer año, ya que es la etapa en la que el niño crece con mayor rapidez y atraviesa por un proceso de

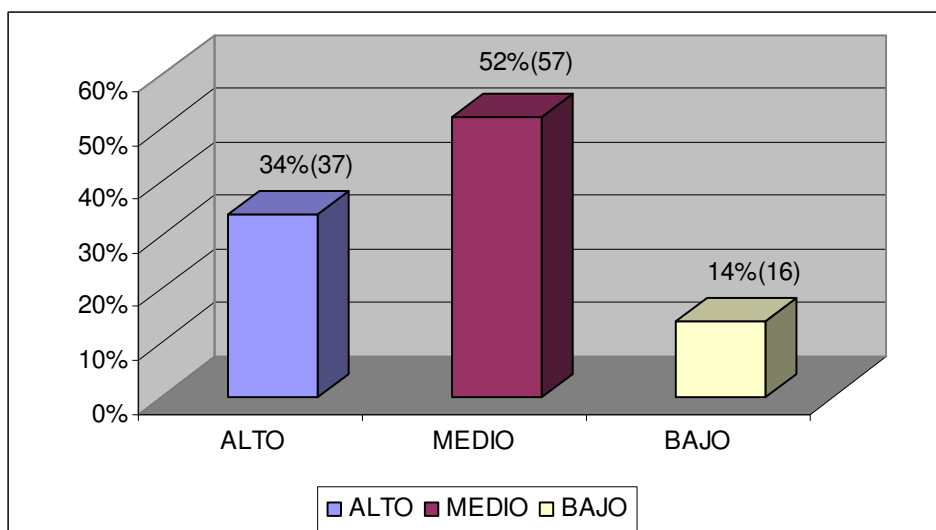
adaptación es por eso que la madre cumple un rol muy importante y debe por ello cuidar su crecimiento y desarrollo asistiendo al consultorio de CRED, que establece un cronograma o calendario de atención en la que los niños menores de un año deben acudir cada mes para su control de crecimiento y desarrollo a fin de detectar precozmente alguna alteración .

Por lo expuesto podemos concluir que la edad de la mayoría de las madres que asisten al consultorio de CRED es de 18 a 21 años, con estudios secundarios, son de Lima, acude mensualmente a la consulta y en su mayoría los niños tienen 5-8 meses. Además a un nivel de significancia de 0.05 se puede afirmar que no existe relación entre nivel de satisfacción y lugar de procedencia. (Anexo U). También se puede afirmar que no existe relación entre nivel de satisfacción y frecuencia con la que va al consultorio de CRED. (Anexo V)

El cuanto al nivel de satisfacción de la madre respecto a la atención que brinda la enfermera, tenemos que de un total de 110(100 %) madres, 35(32%) tienen un nivel de satisfacción alto, 62(56%) medio, y 13(12%) bajo (Gráfico N^o 1). En cuanto a los ítems o aspectos relacionados al nivel de satisfacción medio y bajo esta dado por : al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó , al terminar la consulta se despide , ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva a un especialista , realizó la evaluación física, al final de la consulta le entregó indicaciones escritas y muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED , considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado, asimismo considera que la decoración del consultorio es adecuada.

GRAFICO N° 2

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA RESPECTO A LA DIMENSIÓN HUMANA EN EL CONSULTORIO CRED DEL CMI “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” LIMA – PERÚ 2006



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

Calidad es un enfoque que surge frente al desarrollo científico y tecnológico para alcanzar la excelencia, el cual se determina mediante resultados, es decir si cumplen o no los estándares para los cuales se crearon. Por lo que la calidad de la atención es responder a las necesidades y superar las expectativas del usuario, en tal sentido ello debe estar en la búsqueda de la satisfacción del usuario que constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que

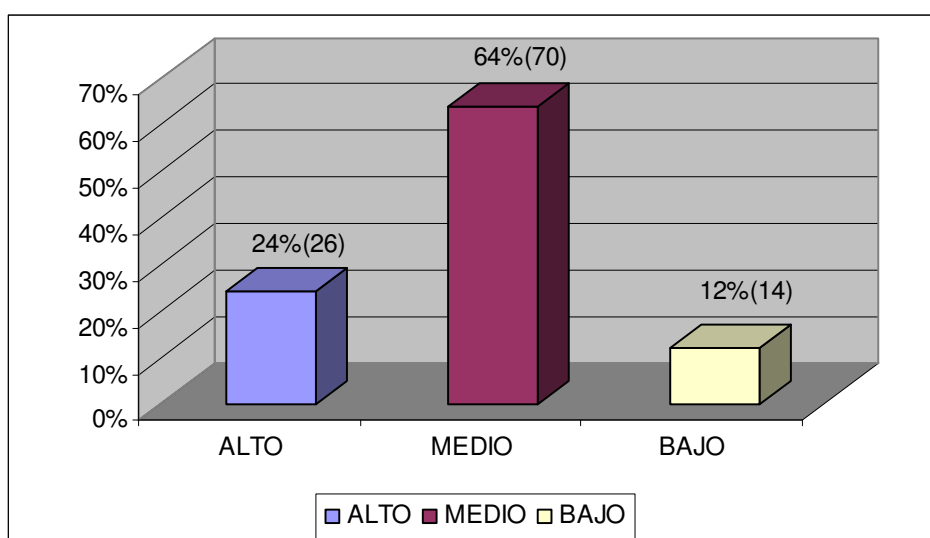
la atención de salud intenta promover. Frente a ello Enfermería cumple un rol importante dentro del componente CRED aplicando el enfoque de calidad de atención evidenciado en: el trato humanizado, los cuidados correspondientes que da al niño, la continuidad de la atención, y un ambiente libre de riesgos.

Por lo expuesto se deduce que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción medio con tendencia a baja respecto a la atención que brinda la enfermera en el CRED ,referido a : al ingresar al servicio de CRED la Enfermera no la saludó , al terminar la consulta no se despide ,ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera no lo deriva a un especialista , no realiza la evaluación física, al final de la consulta no le entregó indicaciones escritas y muestra poco interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED , que el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado , asimismo considera que la decoración del consultorio no es adecuada .Y un porcentaje significativo tiene un nivel de satisfacción alto referido a :considera que la enfermera esta bien uniformada y arreglada ,durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía ,la enfermera le sonríe y le habla al niño ,durante la atención evita las corrientes de aire y considera que protege al niño de caídas durante la atención.

Acerca del nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la Enfermera en la dimensión humana de 110 (100%), 37(34%) de madres tienen un nivel de satisfacción alto, 57(52%) medio, y 16(14%) bajo (Gráfico N^o 2).Acerca de los aspectos o ítems referido a la satisfacción medio y bajo tenemos: al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó, al terminar la consulta la Enfermera se despide .y los

GRAFICO N° 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE DE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LA ENFERMERA RESPECTO A LA
DIMENSIÓN OPORTUNA EN EL CONSULTORIO CRED DEL
CMI “DANIEL ALCIDES CARRIÓN”
LIMA – PERÚ
2006**



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

aspectos relacionado al nivel de satisfacción alto esta dado por: considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada, durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía. (Anexo Q)

La dimensión humana, es un aspecto fundamental, ya que es la razón de ser de los servicios de salud es brindarle atención y garantizar la salud de un ser humano. Por lo tanto, la medicina no es solo una disciplina

científica y mecánica, sino que tiene un componente humanista y social fundamental. Según Jaén Barret La dimensión humana se caracteriza por la forma en la cual el equipo de salud sobre todo la enfermera, comprende al paciente, considerándolo como un individuo que merece ser tratado con respeto, amabilidad y cortesía.

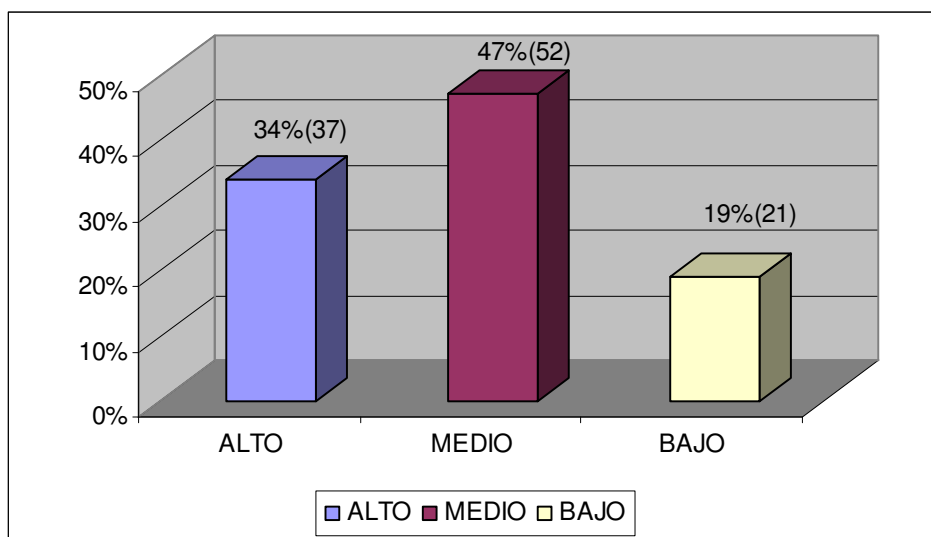
Por lo que se puede concluir que la mayoría de las madres refieren en la dimensión humana un nivel de satisfacción media y baja relacionado, a que al ingresar al servicio de CRED la Enfermera no la saluda y al terminar la consulta la Enfermera no se despide.

En relación al nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión oportuna 26 madres (24%) tienen un nivel de satisfacción alto, 70(64%) medio, 14(12%) bajo (Gráfico N°3). Los aspectos referidos al nivel de satisfacción medio y bajo esta dado por: ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva al especialista, la Enfermera realizó la evaluación física, la Enfermera le explica sobre como sé esta desarrollando su niño, pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo. (Anexo R)

La calidad de atención que brinda la enfermera en lo que se refiere a la dimensión oportuna esta dado por la satisfacción del usuario que consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado y de acuerdo a cada situación, sea este del individuo sano o enfermo, implica una observación minuciosa de signos y síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnostico de enfermería y una rápida toma de decisiones y de esta manera lograr una adecuado crecimiento y

GRAFICO N° 4

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE DE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LA ENFERMERA RESPECTO A LA
DIMENSIÓN CONTINUA EN EL CONSULTORIO CRED DEL
CMI “DANIEL ALCIDES CARRIÓN”
LIMA – PERÚ
2006**



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

desarrollo. Por lo cual se debe continuar mejorando respecto a los cuidados correspondientes al niño en el consultorio de CRED.

Por lo expuesto podemos deducir que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción en la dimensión oportuna medio y bajo, ello se ve reflejado en: ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera no lo deriva al especialista, la Enfermera no realiza la

evaluación física, no le explica sobre como sé esta desarrollando su niño, no le pregunta acerca de que alimentos consume su hijo.

Acercas del nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión continua 37(34%) tienen un nivel de satisfacción alto, 52(47%) medio, y 21(19%) bajo (Gráfico N° 4). Los aspectos referidos al nivel medio y bajo esta dado por: la Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED, al final de la consulta le entregó indicaciones escritas. (Anexo S)

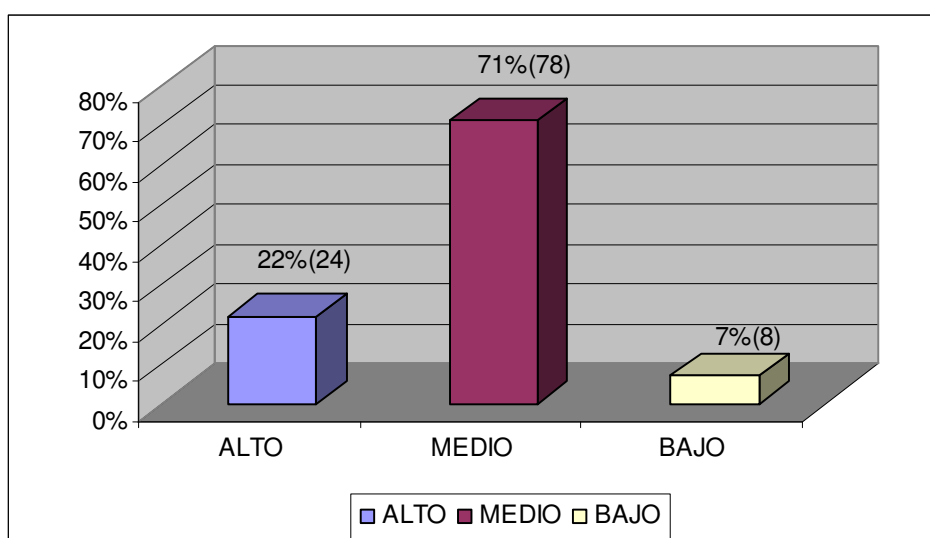
La dimensión continua no sólo implica continuidad en lo referente al tiempo sino también al espacio, implica el seguimiento en la atención. Es decir es el grado en el cual el cuidado o intervención dada al paciente se coordinara entre los practicantes y otros profesionales a lo largo del tiempo la Enfermera en tal sentido promueve la continuidad de la asistencia a la consulta e importancia para el control del crecimiento del niño que se ve expresado en: la continuidad de la atención mediante indicaciones escritas, controles mensuales etc.

Por lo que se puede concluir que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción respecto a la atención que brinda la enfermera en la dimensión continua de medio a bajo, referido a: que la Enfermera no muestra interés por saber sobre la falta de la madre a la consulta de CRED y que al final de la consulta no le entrega indicaciones escritas.

Respecto al nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión

GRAFICO N° 5

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURA EN EL CONSULTORIO CRED DEL CMI “DANIEL ALCIDES CARRIÓN” LIMA – PERÚ 2006



Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

segura 24(22%) tienen satisfacción alta, 78(71%) media, 8(7%) baja (Gráfico N° 5). Los aspectos relacionados a medio y bajo esta dado por:

considera que la decoración del consultorio es adecuada, considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado. (Anexo T).

Según Maslow el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligros y privaciones. En tal sentido la dimensión segura se caracteriza por ser los cuidados que brinda la Enfermera al individuo, familia o comunidad en cuanto al ambiente, condiciones del consultorio de CRED, el tiempo de espera y, duración de la consulta, los cuales deben estar libres de riesgos y proteger al niño del daño físico y psicológico . Por ello la necesidad del dialogo constante para la comprensión de la madre sobre aspectos que pueden ser difíciles de subsanar para la mejora de la calidad de atención.

Por lo expuesto se puede deducir que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción respecto a la atención que brinda la enfermera en la dimensión segura medio y bajo expresado en que considera que la decoración del consultorio no es adecuada y considera que el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

A. CONCLUSIONES

Las conclusiones del presente estudio esta dado por:

- El nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI- DAC. la mayoría es medio y bajo 68%(75) lo que se evidencia en: que al ingresar al servicio no la saluda, no lo deriva a un especialista ante un problema detectado, final de la consulta no le entregó indicaciones escritas, y el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado.
- En cuanto al nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión humana tenemos que un gran porcentaje de madres tienen un nivel de satisfacción medio y bajo 66%(73) relacionado a: al ingresar al

servicio de CRED la enfermera no la saludo y al terminar la consulta no se despide.

- Acerca del nivel satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión oportuna un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción medio y bajo 84(76%), referido a: que la Enfermera no realiza la evaluación física.
- Sobre el nivel satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión continua se tiene que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción medio a bajo 73 (66%) expresado en: el poco interés por saber sobre la inasistencia de la madre a la consulta y de dejar indicaciones escritas.
- En relación nivel satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión segura la mayoría de las madres tienen satisfacción media y bajo 86(78%) relacionado a que considera que la decoración del consultorio no es adecuada y considera que el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado.

B. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que derivan de la presente investigación son:

- Que el profesional de Enfermería del CMI – DAC de acuerdo a los resultados formule estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención que brinda a los niños en CRED y lograr que la madre se sienta satisfecha.
- Que el personal de enfermería elabore programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar los aspectos tales como, consejería para el hogar, fomentando que la madre pregunte y exprese lo que piensa, dialogar con la madre sobre el tiempo de espera y duración de la consulta y de esta manera satisfacer sus demandas.
- Realizar estudios de investigación similares en madres de niños mayores de 1 año en diferentes centros de salud a fin de establecer las comparaciones y diferenciaciones en lo que respecta al nivel de satisfacción del usuario.
- Realizar estudios de investigación aplicando el enfoque cualitativo referente la calidad de atención de la enfermera en el componente CRED.

C. LIMITACIONES

Dentro de las limitaciones derivadas del estudio esta dado por que las conclusiones solo son válidas para la población de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) MINSA. Normas de Atención del Niño Menor de 5 años. Lima- Perú. 1999. Pag 19
- (2) MINSA .Estimulación del Desarrollo del Niño De 0 A 6 años. Perú.1994. Pag. 8.
- (3) MINSA .Lineamientos de Política Sectorial para Periodo 2002-2012.Perú. 2002. Pag 34
- (4) MINSA .Atención Integral en el Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño. Perú .1998.Pag7.
- (5) Magda Delgado Aguilar, 'Grado de satisfacción de la madre del niño menor de un año de la atención brindada por la Enfermera en el Sub-Programa CRED en CMI Tablada de Lurin Noviembre 2000'. En Tesis para optar el titulo de Licenciada, Lima- Perú ,UNMSM ,2000.
- (6) Olga Rosa Tataje 'Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Noviembre 2003 '. En Tesis para optara el titulo de Licenciada, Lima -Perú, UNMSM, 2003.
- (7) Silvia Refulio Esther, Zoila Zavala Trujillo, 'Percepción que tiene los pacientes del programa de TBC sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en tres Centros de Salud Udes Lima –Ciudad

Noviembre 1993'.En Tesis para optar el título de Licenciada, Lima –Perú, UNMSM, 1993.

(8) I. Caligiore Corrales, J. A. Díaz Sosa,'Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel Mérida Venezuela 1999'.En Tesis realizado por Profesores de Escuela de Enfermería de la Universidad de los Andes. Venezuela, 1999.

(9) INEI .Estado de la población peruana. Perú .2000. Pag. 41

(10) Buscador: Google

Tema: Ministerio de Salud – Perú
[http:// WWW .minsa. gob.pe/oei/](http://WWW.minsa.gob.pe/oei/) -

(11) (1) Pag 19

(12) (1) Pag 21

(13) (1) Pag 22

(14) (1) Pag 22

(15) MINSA. Normas de Atención del Niño Menor de 5años.Lima- Perú. 1999. Pag 22 – 24

(16)Thora Kron .Liderazgo y Administración en Enfermería .5ta Edición .México -D.F. Edit. Interamericana. 1984. Pag 468

(17)(16) Pag 468 – 469

(18) (10)

(19) (3) Pag 4

(20) Natalia Murillo Claet. Psicología Clínica .4ta Edición. España .Edit. Pinedo Barcelona. 1999.

(21) James Wittaker. Psicología .México. Edit. Interamericana .1987. Pag 36.

(22) Avedis Donabedian. Evaluando la Calidad de la Atención Medica. México. Edit. Prensa Mexicana. 1990.

(23) Mateo V Mankeliunas Psicología de la Motivación .2da Edición .Edit. Harla .Barcelona. 1991. Pag 64-70.

(24)E. L. Thorndike. Psicometría Aplicada .3ra Edición. México. Edit .Limusa. 1989. Pag 46-53.

(25)MINSa. Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima –Perú .2000.

(26) (16)

BIBLIOGRAFIA

- CALIGIORE CORRALES I., Díaz Sosa J. A., 'Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel Mérida Venezuela 1999'. En Tesis realizado por Profesores de Escuela de Enfermería de la Universidad de los Andes. Venezuela, 1999.
- DELGADO AGUILAR Magda, 'Grado de satisfacción de la madre del niño menor de un año de la atención brindada por la Enfermera en el Sub-Programa CRED en CMI Tablada de Lurin Noviembre 2000'. En Tesis para optar el título de Licenciada, Lima- Perú ,UNMSM ,2000.
- DONABEDIAN Avedis. Evaluando la Calidad de la Atención Medica. México. Edit. Prensa mexicana. 1990.
- DORSCH Friedrich .Diccionario de Psicología .España. 1998.
- DUGAS Beberly. Tratado de Enfermería –Práctica .3ra Edición. Edit. Interamericana .México .1982.
- HUBER Diane .Liderazgo y Administración en Enfermería .México – DF .Edit. Mc Graw-Hill Interamericana. 1999.
- INEI .Estado de la población peruana. Perú .2000. Pág. 41

- KRON Thora .Liderazgo y Administración en Enfermería .5ta Edición. México -DF..Edit. Interamericana. 1984.
- MANKELIUNAS Mateo V Psicología de la Motivación .2da Edición Barcelona.Edit. Harla. 1991. Pag 64-70.
- MARRINER- TOMAY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España- Madrid .Edit. Mosby. 1996.
- MINSA .Atención Integral en el Control Decrecimiento y Desarrollo del Niño. Perú .1998.Pag7.
- MINSA. Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima –Perú .2000.
- MINSA .Estimulación del Desarrollo del Niño De 0 A 6años. Perú.1994. Pág. 8.
- MINSA .Lineamientos de Política Sectorial para Periodo 2002-2012.Perú. 2002.
- MINSA. Normas de Atención del Niño Menor de 5años.Lima- Perú. 1999. Pag 19
- MURILLO CLAET Natalia. Psicología Clínica .4ta Edición. España .Edit. Pinedo Barcelona. 1999.

- REFULIO Esther Silvia, Zavala Trujillo Zoila, 'Percepción que tiene los pacientes del programa de TBC sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en tres Centros de Salud Udes Lima –Ciudad Noviembre 1993'. En Tesis para optar el título de Licenciada, Lima –Perú, UNMSM, 1993.
- TATAJE Olga Rosa 'Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Noviembre 2003 '. En Tesis para optara el título de Licenciada, Lima -Perú, UNMSM, 2003.
- THORNDIKE E. L. Psicometría Aplicada .3ra Edición. México. Edit .Limusa. 1989. Pag 46-53.
- WITTAKER J. Psicología .México. Edit. Interamericana .1987. Pag 36.
- Buscador: Google
Tema: Ministerio de Salud – Perú
[http:// WWW .minsa. gob.pe/oei/](http://WWW.minsa.gob.pe/oei/) -

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

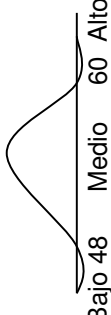
ANEXO	Pág.
A Operacionalización de la Variable.....	I
B Matriz de Operacionalización.....	II
C Instrumento.....	III
D Consentimiento Informado.....	V
E Prueba Binomial de Juicio de Expertos.....	VI
F Tabla de Código.....	VII
G Validez Estadística.....	X
H Instrumento Modificado.....	XII
I Tabla Matriz	XIV
J Confiabilidad Estadística	XIX
K Medición de la Variable Satisfacción.....	XX
L Edad de la madre que asiste al..... consultorio CRED del CMI –DAC.	XXIII
M Lugar de nacimiento de la madre que asiste	XXIV
al consultorio CRED del CMI –DAC.	
N Grado de instrucción de la madre que asiste	XXV
al consultorio CRED del CMI –DAC.	
O Frecuencia con la que va al consultorio la madre.....	XXVI
que asiste al consultorio CRED del CMI –DAC.	
P Edad del niño que asiste al consultorio	XXVII
CRED del CMI –DAC	
Q Nivel de satisfacción de la madre según la.....	XXVIII
Dimensión Humana por ítems CMI. –DAC.	
R Nivel de satisfacción de la madre según la.....	XXIX
Dimensión Oportuna por ítems CMI. –DAC.	

S	Nivel de satisfacción de la madre según la.....	XXX
	Dimensión Continua por ítems CMI.-DAC.	
T	Nivel de satisfacción de la madre según la	XXXI
	Dimensión Segura por ítems CMI. –DAC.	
U	Nivel de satisfacción de la madre según Lugar.....	XXXII
	de Nacimiento de la madre CMI.-DAC.	
V	Nivel de satisfacción de la madre según.....	XXXIII
	Frecuencia con la que va al consultorio CRED CMI.-DAC	

ANEXO A
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción de la madre menor de 1 año de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED.	Es el estado de bienestar del paciente como consecuencia de la atención recibida.	Es la respuesta o expresión de complacencia que refiere la madre de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED.	Humana Oportuna Continua Segura	<ul style="list-style-type: none"> -Lo saluda y se despide. -Llama por su nombre al niño. -Mantiene buena comunicación. -Brinda un trato amable. -Tiene consideración y respeto. -Realiza el control del peso, talla, examen físico y desarrollo psicomotor. -Informa constantemente sobre la evolución del niño. -Brinda orientación cada vez que lo requiere de acuerdo a la edad del niño. -Lo cita para el siguiente mes. -Se preocupa por saber las razones de su inasistencia. -Le Deja indicaciones. -El tiempo de espera es breve. -El tiempo que dura la consulta es de Suficiente. -Las condiciones físicas del ambiente del consultorio son favorables. -Esta pendiente de la seguridad del niño.

ANEXO B
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Valor final de la variable	Criterios para asignar ese valor	Procedimientos para la medición	Aproximaciones de Técnicas e Instrumentos	Escala de medición
Alta	Preposición S (siempre) = 3 Av (a veces) = 2 N (nunca) = 1 Para establecer los intervalos de clase se utiliza la escala de Estaciones.	Realizar el trámite administrativo mediante un oficio para obtener la autorización correspondiente. Coordinar con el personal para establecer el cronograma para el inicio de la recolección de datos.	Para obtener los datos se utilizó un formulario tipo cuestionario y la técnica, entrevista.	O R D I N A L
Medio				
Baja	Nivel de Satisfacción: Alto: Más de 60 puntos Medio: De 48 a 60 puntos Bajo: Menos de 48 puntos 			

ANEXO C

UNMSM - FM
EAP - 2006

CUESTIONARIO

Presentación

Buenos días soy Interna de enfermería de 5^{to} año de la UNMSM estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el “nivel de satisfacción de la madre del menor de 1 año de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED”.

Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones

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

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

Datos Generales

Edad de la madre: _____

Edad del niño: _____

Lugar de procedencia de la madre: _____

Fecha de nacimiento del niño: _____

Grado de instrucción: _____

Conque frecuencia va al consultorio CRED: _____

Enunciados	Respuesta		
	S	Av	N
1 Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó .			
2 El consultorio de CRED se encontró limpio y ordenado .			
3 Considera que la decoración del consultorio es adecuada .			
4 Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
5 Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
6 La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
7 La Enfermera realizó el control del peso y talla.			
8 La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
9 La Enfermera realizó la evaluación física.			
10 Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			

Enunciados	Respuesta		
	S	Av	N
11 La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
12 La Enfermera le sonrío y le habla al niño.			
13 La Enfermera le explica sobre como sé esta desarrollando su niño.			
14 Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
15 Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
16 La Enfermera durante la atención cierra la puerta.			
17 Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
18 Durante el examen la Enfermera no deja expuesto a su niño por mucho tiempo.			
19 Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
20 Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
21 Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
22 La Enfermera le orienta sobre que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.			
23 La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
24 La Enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
25 La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
26 Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
27 La Enfermera la cita para el siguiente mes.			
28 Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
29 Considera que el tiempo de espera no es prolongado.			
30 Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

ANEXO D
CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO.....Madre de familia con DNI.....

Doy mi consentimiento para participar en la investigación acerca de la “satisfacción de la madre de la atención brindada por la Enfermera en Servicio de Crecimiento y Desarrollo del CMI -DAC”, luego de haberseme informado acerca de los objetivos y propósito de la investigación y del carácter confidencial del mismo.

.....

FIRMA DE LA MADRE

ANEXO E
PRUEBA BINOMIAL: JUICIO DE EXPERTOS

Ítems	N ° de Juez							P
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	0.008
2	1	1	1	1	1	1	1	0.008
3	1	1	1	1	1	1	1	0.008
4	1	1	1	1	1	1	1	0.008
5	1	1	1	0	0	0	1	0.5 (*)
6	1	1	1	1	1	1	1	0.008
7	1	1	1	1	1	1	0	0.062(*)

(*) En estas preguntas se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Si $P < 0.05$ la concordancia es significativa.

Favorable = 1 (si)

Desfavorable = 0 (no)

ANEXO F

TABLA DE CODIGO

DATOS GENERALES

1. Edad	CÒDIGO		CÒDIGO
. 18-21 años	<input type="text" value="1"/>	. 22-55 años	<input type="text" value="2"/>
. 26-29 años	<input type="text" value="3"/>	. 30-33 años	<input type="text" value="4"/>
. 34-37 años	<input type="text" value="5"/>		
2. Lugar de Procedencia de la Madre			
. Lima	<input type="text" value="1"/>	. Provincia	<input type="text" value="2"/>
3. Grado de Instrucción			
. Primaria	<input type="text" value="1"/>	. Secundaria	<input type="text" value="2"/>
. Superior	<input type="text" value="3"/>		
4. Frecuencia con la que Asiste al Consultorio CRED			
. Cada mes	<input type="text" value="1"/>	.Cada 2 ó 3 meses	<input type="text" value="2"/>
5. Edad del Niño			
. 0-4 meses	<input type="text" value="1"/>	. 5-8 meses	<input type="text" value="2"/>
. 9-12 meses	<input type="text" value="3"/>		

DATOS ESPECÍFICOS

1= Nunca

2= A Veces

3= Siempre

Dimensión Humana

Nº DE ITEMS	PUNTUACIÓN
1	Siempre = 3
4	Siempre = 3
5	Siempre = 3
15	Siempre = 3
15	Siempre = 3
24	Siempre = 3
28	Siempre = 3

Dimensión Oportuna

Nº DE ITEMS	PUNTUACIÓN
6	Siempre = 3
7	Siempre = 3
8	Siempre = 3
9	Siempre = 3
10	Siempre = 3
11	Siempre = 3
12	Siempre = 3
13	Siempre = 3
20	Siempre = 3
21	Siempre = 3
22	Siempre = 3
23	Siempre = 3

Dimensión Continua

Nº DE ITEMS	PUNTUACIÓN
25	Siempre = 3
26	Siempre = 3
27	Siempre = 3

Dimensión Segura

Nº DE ITEMS	PUNTUACIÓN
2	Siempre = 3
3	Siempre = 3
16	Siempre = 3
17	Siempre = 3
18	Siempre = 3
19	Siempre = 3
29	Siempre = 3
30	Siempre = 3

ANEXO G

VALIDEZ ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO

Para la validez estadística, se aplicó la fórmula de item test coeficiente de correlación de R de Pearson, obteniéndose:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot N \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Item 1:	r= 0.35	Item 16:	r= 0.16 (*)
Item 2:	r= 0.08 (*)	Item 17:	r= 0.34
Item 3:	r= 0.49	Item 18:	r= 0.16 (*)
Item 4:	r= 0.37	Item 19:	r=0.24
Item 5:	r= 0.43	Item 20:	r= 0.55
Item 6:	r= 0.55	Item 21:	r= 0.36
Item 7:	r= 0.06 (*)	Item 22:	r=0.17 (*)
Item 8:	r= 0.45	Item 23:	r= 0.36

Item 9:	r= 0.55	Item 24:	r= 0.06 (*)
Item 10:	r= 0.59	Item 25:	r= 0.40
Item 11:	r= 0.32	Item 26:	r= 0.25
Item 12:	r= 0.60	Item 27:	r=0.00(*)
Item 13:	r= 0.59	Item 28:	r=0.49
Item 14:	r= 0.52	Item 29:	r=0.13 (*)
Item 15:	r= 0.71	Item 30:	r=0.58

Si $r > 0.20$, el ítem es válido, por lo tanto este instrumento es válido en cada uno de los ítems excepto por los ítems no válidos (*), 2, 7, 16, 18, 22, 24, 27, 29.

ANEXO H

UNMSM - FM
EAP - 2005

CUESTIONARIO

Presentación

Buenos días soy Interna de enfermería de 5^{to} año de la UNMSM estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el “nivel de satisfacción de la madre del menor de 1 año de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED”.

Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones

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

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

Datos Generales

Edad de la madre: _____ Edad del niño: _____

Lugar de procedencia de la madre: _____

Fecha de nacimiento del niño: _____

Grado de instrucción: _____

Conque frecuencia va al consultorio CRED: _____

Enunciados	Respuesta		
	S	Av	N
1 Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó .			
3 Considera que la decoración del consultorio es adecuada .			
4 Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
5 Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
6 La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
8 La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
9 La Enfermera realizó la evaluación física.			
10 Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			

Enunciados	Respuesta		
	S	Av	N
11 La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
12 La Enfermera le sonrío y le habla al niño.			
13 La Enfermera le explica sobre como sé esta desarrollando su niño.			
14 Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
15 Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
17 Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
19 Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
20 Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
21 Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
23 La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
25 La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
26 Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
28Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
30 Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

ANEXO I
TABLA MATRIZ

Nº	Datos Generales					Dimensión Humana					Dimensión Oportuna							Dimensión Continua			Dimensión Segura			total				
	1	2	3	4	5	1	4	5	14	15	28	6	8	9	10	11	12	13	20	21	23	25	26		3	17	19	30
1.	3	1	2	1	1	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	58
2.	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
3.	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	61
4.	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	57
5.	1	1	2	1	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	48
6.	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	61
7.	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	51
8.	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	61
9.	4	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	54
10.	2	1	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	59
11.	3	1	2	1	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	58
12.	3	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	57
13.	4	2	3	1	2	2	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	55
14.	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	64
15.	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	45
16.	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	61
17.	3	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	41
18.	5	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	1	1	51
19.	3	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63
20.	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	59

ANEXO J

CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar el instrumento a 110 madres, a los resultados se aplicó la fórmula de α Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{22}{21} \left[1 - \frac{0.584}{64.043} \right]$$

$$\alpha = 1.037$$

Para que exista confiabilidad $\alpha > 0.6$, por lo tanto este instrumento es confiable.

ANEXO K

MEDICIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Para clasificar los niveles de satisfacción de las madres en 3 categorías: alto, medio, bajo se utilizo la comparación cualitativa a través de la Campana de Gauss, usándose una constante de 0.75.

1. Se determino el promedio (\bar{x})
 $\bar{x} = 54.41$

2. Se calculo la desviación estándar DS
DS = 8.00

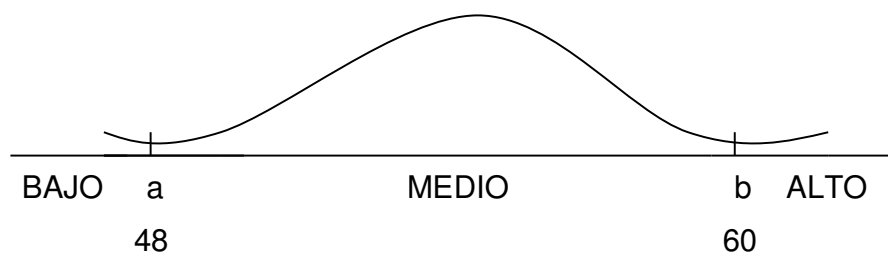
3. Se estableció los valores de a y b respectivamente:
 $a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 48.4 = 48$
 $b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 60.4 = 60$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 60 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 48 a 60 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 48 puntos



Dimensión Humana

$$\bar{x} = 15.41$$
$$DS = 2.55$$

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 13.5 = 14$$
$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 17.3 = 17$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 17 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 14 a 17 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 14 puntos

Dimensión Oportuna

$$\bar{x} = 25.35$$
$$DS = 4.39$$

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 22.0 = 22$$
$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 28.6 = 29$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 29 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 22 a 29 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 22 puntos

Dimensión Continua

$$\bar{x} = 4.11$$

$$DS = 1.31$$

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 3.13 = 3$$

$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 5.09 = 5$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 5 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 3 a 5 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 3 puntos

Dimensión Segura

—

$$x = 9.53$$

$$DS = 2.10$$

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 7.96 = 8$$

$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 11.1 = 11$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 11 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 8 a 11 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 8 puntos

ANEXO L
TABLA N° 1
EDAD DE LA MADRE QUE ASISTE AL CONSULTORIO
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL
CMI.”DANIEL ALCIDES CARRIÓN “
LIMA –PERÚ
2006

EDAD	Frecuencia	
	N	%
18 - 21 años	32	29
22 - 25 años	27	25
26 - 29 años	27	25
30 - 33 años	14	12
34 - 37 años	10	9
TOTAL	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO M
TABLA N° 2
LUGAR DE PROCEDENCIA DE LA MADRE QUE ASISTE AL
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL
CMI."DANIEL ALCIDES CARRIÓN "
LIMA –PERÚ
2006

LUGAR DE PROCEDENCIA	Frecuencia	
	N	%
LIMA	66	60
PROVINCIA	44	40
Ayacucho	8	7
Cajamarca	4	3
Junín	4	3
Apurímac	1	1
Puno	2	2
Huanuco	2	2
Huancavelica	2	2
Lambayeque	3	3
Piura	6	5
Ica	2	2
Ancash	2	2
La libertad	1	1
Arequipa	1	1
Amazonas	2	2
San Martín	2	2
Loreto	2	2
TOTAL	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO N
TABLA N° 3
GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LA MADRE QUE ASISTE AL
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL
CMI.”DANIEL ALCIDES CARRIÓN “
LIMA –PERÚ
2006

GRADO DE INSTRUCCIÓN	Frecuencia	
	N	%
PRIMARIA	10	9
SECUNDARIA	74	67
SUPERIOR	26	24
TOTAL	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO O
TABLA N° 4
FRECUENCIA CON LA QUE VA AL CONSULTORIO LA MADRE QUE
ASISTE AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
DEL CMI.”DANIEL ALCIDES CARRIÓN “
LIMA –PERÚ
2006

FRECUENCIA CON LA QUE VA AL CONSULTORIO DE CRED	Frecuencia	
	N	%
CADA MES	94	85
CADA 2 Ó 3 MESES	16	15
TOTAL	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO P
TABLA N° 5
EDAD DEL NIÑO QUE ASISTE AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CMI.
"DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
LIMA –PERÚ
2006

EDAD DEL NIÑO	Frecuencia	
	N	%
0 - 4 MESES	37	34
5 - 8 MESES	45	41
9 - 12 MESES	28	25
TOTAL	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO Q
TABLA N° 6
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN
LA DIMENSIÓN HUMANA POR ÍTEMS
CMI."DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
LIMA –PERÚ
2006

ITEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera saludó .	60	54	25	23	25	23	110	100
4. Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada	96	87	13	12	1	1	110	100
5. Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.	81	74	9	8	20	18	110	100
14. Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.	95	86	12	11	3	3	110	100
15. Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.	91	83	12	11	7	6	110	100
28. Al terminar la consulta la Enfermera se despide	77	70	10	9	23	21	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO R
TABLA N° 7
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN LA DIMENSIÓN
OPORTUNA POR ÍTEMS CMI. "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
LIMA –PERÚ
2006

ITEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
6.La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron	87	79	12	11	11	10	110	100
8. La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.	92	83	4	4	14	13	110	100
9. La Enfermera realizó la evaluación física.	80	73	5	5	25	23	110	100
10. Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.	79	72	1	1	30	27	110	100
11. La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes	85	77	8	7	17	16	110	100
12. La Enfermera le sonrío y le habla al niño	93	85	10	9	7	6	110	100
13. La Enfermera le explica sobre como sé esta desarrollando su niño.	86	78	3	3	21	19	110	100
20. Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.	86	78	16	15	8	7	110	100
21. Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.	88	80	1	1	21	19	110	100
23. La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.	88	80	9	8	13	12	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO S
TABLA N° 8
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN
LA DIMENSIÓN CONTINUA POR ÍTEMS
CMI."DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
LIMA –PERÚ
2006

ITEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
25. La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.	65	59	6	5	39	36	110	100
26. Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas	59	54	6	5	45	41	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO T
TABLA N° 9
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN
LA DIMENSIÓN SEGURA POR ÍTEMS
CMI."DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
LIMA –PERÚ
2006

ITEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
3.Considera que la decoración del consultorio es adecuada .	46	42	30	27	34	31	110	100
17.Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire	99	90	7	6	4	4	110	100
19.Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.	96	87	1	1	13	12	110	100
30.Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.	62	56	7	6	41	38	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

ANEXO U
TABLA N° 10
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN LUGAR DE
NACIMIENTO DE LA MADRE CMI.
"DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
LIMA –PERÚ
2006

LUGAR DE PROCEDENCIA	NIVEL DE SATISFACCION						TOTAL	
	ALTO		MEDIO		BAJO			
	N	%	N	%	N	%	N	%
LIMA	22	20	34	31	9	8	65	59
PROVINCIA	13	12	28	25	4	4	45	41
TOTAL	35	32	62	56	13	12	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

PRUEBA DE CHI CUADRADO

Chi cuadrado Tabulado (x2): 5.991

Chi cuadrado calculado (x2):1.222

gl:2

p: 0.543

∞:0.05

Por lo tanto a un nivel de significancia de 0.05 se puede afirmar que no existe relación entre nivel de satisfacción y lugar de procedencia.

ANEXO V
TABLA N° 11
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE SEGÚN FRECUENCIA
CON LA QUE VA AL CONSULTORIO CRED
CMI."DANIEL ALCIDES CARRIÓN"
LIMA –PERÚ
2006

FRECUENCIA CON LA QUE VA AL CONSULTORIO DE CRED	NIVEL DE SATISFACCION						TOTAL	
	ALTO		MEDIO		BAJO		N	%
	N	%	N	%	N	%		
CADA MES	30	27	54	49	11	10	95	86
CADA 2 O 3 MESES	5	5	8	7	2	2	15	14
TOTAL	35	32	62	56	13	12	110	100

Fuente: Encuesta realizada en el consultorio CRED, CMI-DAC. NOV. 2006

PRUEBA DE CHI CUADRADO

Chi cuadrado Tabulado (x2): 5.991

Chi cuadrado calculado (x2): 0.075

gl:2

p: 0.963

∞:0.05

Por lo tanto a un nivel de significancia de 0.05 se puede afirmar que no existe relación entre nivel de satisfacción y frecuencia con la que va al consultorio de CRED.