



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE
SALUD “GUSTAVO LANATTA LUJAN - LIMA – NORTE , 2019”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

Br. SANDOVAL SALINAS, TIFFANY JUDITH

ASESORA:

DRA. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEÉ

LIMA – PERÚ

2020

El presente trabajo está dedicado a mis amadas hijas Maaya y Sol, y a mis padres, Mario y Norma; por ser mi fuente de inspiración y motivación.

Agradezco a Dios, a mi Asesora, Dra. Susan Gonzales por su apoyo brindado y a al Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan por permitirme realizar dicha investigación. .

ÍNDICE GENERAL

	Pàg
INDICE GENERAL.....	iv
Índice de anexos	v
Pág.....	v
Índice de gráficos	vi
Índice de tablas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I.- INTRODUCCIÓN	10
II.- MATERIALES Y MÉTODOS	18
III.- RESULTADOS.....	22
IV.- DISCUSIÓN	27
BIBLIOGRAFÍA.....	32
ANEXOS.....	35
Anexo A. Operacionalización de variable	36
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	40

Índice de anexos

	Pág.
Anexo A: Operacionalización de la variable.....	34
Anexo B: Instrumento de recolección de datos	35
Anexo C: Consentimiento informado	38
Anexo D: Carta de autorización.....	41

Índice de gráficos

	Pág.
Figura N°1. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte – 2019.	23
Figura N°2 Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería según su dimensión humana en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte – 2019.	24
Figura N°3 Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería según su dimensión entorno en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte – 2019.	25
Figura N°4 Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería según su dimensión técnico científico en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte – 2019.	26

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N°1. Datos sociodemográficos	22

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan Lima-Norte 2020. **Materiales y métodos:** Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo de corte transversal. El estudio estuvo constituido por 71 madres de niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan – San Martín de Porres, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert modificado. **Resultados:** el 74% obtuvieron un nivel de satisfacción media, el 15% un nivel de satisfacción alta y el 11% el nivel de satisfacción baja. En la dimensión técnico – científico el 75% obtuvieron un nivel de satisfacción alta, el 24% un nivel de satisfacción media y el 1% el nivel de satisfacción baja. En la dimensión humano el 21% obtuvieron un nivel de satisfacción alta, el 72% un nivel de satisfacción media y el 7% el nivel de satisfacción baja. En la dimensión entorno el 30% obtuvieron un nivel de satisfacción alta, el 38% un nivel de satisfacción media y el 32% el nivel de satisfacción baja. **Conclusiones:** La mayoría de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo se encuentran medianamente satisfechas.

Palabras clave: “Nivel de Satisfacción”, “Calidad de atención”

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of mothers about the care provided in the growth and development office of the Gustavo Lanatta Lujan Lime-North 2020 Health Center. **Materials and methods:** Quantitative approach, descriptive type of cross section. The study consisted of 71 mothers of children who attend the growth and development office of the Gustavo Lanatta Lujan - San Martin de Porres Health Center, meeting the inclusion and exclusion criteria. The data collection technique was the survey and the instrument used was the modified Likert type questionnaire. **Results:** 74% obtained a medium satisfaction level, 15% a high satisfaction level and 11% the low satisfaction level. In the technical - scientific dimension, 75% obtained a high level of satisfaction, 24% a level of average satisfaction and 1% a level of low satisfaction. In the human dimension 21% obtained a high level of satisfaction, 72% a level of average satisfaction and 7% the level of low satisfaction. In the environment dimension 30% obtained a high level of satisfaction, 38% a level of average satisfaction and 32% the level of low satisfaction. **Conclusions:** The majority of mothers who go to the growth and development office are moderately satisfied.

Keywords: "Satisfaction Level", "Quality of car

I.- INTRODUCCIÓN

Dentro de las funciones que el enfermero(a) ejerce, se abarca el control de crecimiento y desarrollo (CRED) siendo este el grupo de funciones constantes y metódicas realizadas por el enfermero; siendo parte de los lineamientos de política en la etapa de la infancia y modelo de Atención Integral propuesto por Ministerio de Salud (MINSA), teniendo como objetivo impulsar cambios óptimos de forma, tamaño, componentes y funciones que ocurren en el tiempo a un organismo individual con la participación dinámica la familia atendiendo sus perspectivas y construir empatía con los padres; de esta manera podremos ofrecer un cuidado de calidad.

Dentro de la etapa infantil nos encontramos con dos detonantes que ponen en peligro el bienestar del niño: la desnutrición y enfermedades prevalentes de la infancia siendo estas las primeras causas de morbilidad infantil. El abandono de los infantes a esta consulta y controles de CRED convierte a nuestros niños vulnerables frente a esta situación. El enfermero(a) quien está a cargo de este consultorio, siendo este parte de los profesionales de salud, cumple una función de suma importancia teniendo como función en cada control que asiste el infante de determinar problemas que alteren al infante en su crecimiento y desenvolvimiento. (1)

La satisfacción es un sentimiento de bienestar o placer que se obtiene a través de la experiencia individual con relación a una necesidad, por el cual la satisfacción del paciente es considerada como un elemento principal para poder medir la calidad y valorar el servicio prestado. La complacencia de los pacientes, actualmente en los sistemas de salud es un indicador muy relevante y a su vez un resultado esencial para evaluar el cuidado que se recibe, de esta manera se asegura que los servicios otorgados sean efectivos y fiables. Si los usuarios están disgustados la atención está lejos de ser el ideal.(2)

La actitud de satisfacción e insatisfacción de la persona es sometido en su mayoría a la calidad de atención que brinda el enfermero(a). Siendo este un pilar que permitirá medir el grado de excelencia de la atención que el profesional de

salud brinda a las personas que lo requieren estando, teniendo una relación positiva en cuanto a la productividad del enfermero(a) en su centro de labor. Al conocer la actitud del usuario frente a la labor de enfermería se podrá observar aquellas debilidades y fortalezas que se tiene; para poder plantear objetivos en donde se puede satisfacer a la madre y a su vez despertar en ella el interés de aprender sobre los cuidados en la salud del infante y asumirlo responsablemente.(1)

En los países Latinoamericanos, ocurrieron cambios significativos en la distribución de sus Sistemas de Salud, implicando a la calidad como parte esencial de la contribución de servicios de salud. Debido esta transformación podemos decir que la calidad es un requisito esencial, lo cual conlleva como requisito de ejecutar un Programa gestor de calidad en todas las instituciones contribuidoras, en donde se pueda evaluar regularmente para obtener cambios continuos en cuanto a la calidad y poder cumplir con el objetivo primordial de proporcionar confianza a los pacientes y disminuir las amenazas en la contribución de servicios.(3)

En nuestro país, la calidad es una condición primordial para la atención de salud, definida así por el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del Ministerio de Salud, considerando que la excelencia de atención se consideran características humanas, técnico – científicas cuyo objetivo es la atención que brindan a los pacientes que buscan continuamente su satisfacción. Siendo tomado como un componente principal en atención de Salud; la calidad, en todos los países de Sudamérica. En años posteriores, se ha podido contemplar una caída en la prestación de los servicios que brinda el ámbito de salud, siendo este un impedimento para poder resolver de manera positiva la problemática sanitaria, pese a que el Ministerio de Salud (MINSA) sigue labrando para poder ofrecer a la población un digno cuidado en salud priorizando la calidad en ella. Una de las propuestas del Sector salud es ejecutar un programa gestor de calidad en salud, debido a que en los últimos tiempos no se ha observado un progreso en los servicios brindados a pesar de las transformaciones para mejor dicha problemática, no es posible percibir mejoras en la situación de los servicios otorgados a los usuarios. (4)

Es por eso que la atención ofrecida por el enfermero(a) enfocándonos principalmente en la calidad de los cuidados, nos proporcionara crear en el usuario un juicio respecto a la atención recibida y esta será un resultado traducido finalmente, en qué nivel de satisfacción se encuentra el usuario.

Las madres obtienen conocimientos en relación al proceso de desenvolvimiento de sus menores hijos, siendo la gran parte adquiridos a través de su día a día con ayuda de una buena capacitación de información, estrategias y conocimientos que contribuyan con la buena salud de sus hijos. Estos nuevos conocimientos adquiridos van a depender de varios factores siendo el principal, la educación en salud brindada por los profesionales durante su atención. (5)

El termino satisfacción está definida “como una conclusión que expresa la persona siendo un resultado individual en relación a la sensación de confort que se percibe al recibir al hacer uso de un servicio”. Al hablar del usuario hacemos mención al acto de poder calificar el cuidado ofrecido por el enfermero(a), tratando de resolver los problemas que la persona requiere y lograr brindarles una solución. Como producto de ello, obtenemos un sentimiento de placer generado por la persona resolviendo sus dificultades en todos los procesos de atención. La satisfacción no es solo obtenida por la percepción del usuario sino también depende de distintos contextos culturales influyendo en ellos los distintos grupos sociales, también está basada en las aspiraciones de las personas y la actitud de aceptación de las instituciones para brindar una solución. Existen diversos causantes que se encuentran incluidos en la complacencia de los pacientes como la tolerancia, cordialidad, consideración, eficacia, etc., al cumplir dichos elementos se podría suponer que se ofrece un servicio de calidad y con calidez. Por esta razón el profesional de enfermería tiene como deber realizar evaluaciones constantes en caminado a la satisfacción de los usuarios. Es esencial que le usuario sea consciente y tenga información de que tipo de atención debe de recibir , sino tiene conocimiento de ello la perspectiva que tenga el usuario será muy alta en cuanto a la atención que tiene que recibir y por lo tanto en muchas oportunidades resultara insatisfecho con esa atención. (6)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la atención que se brinda en el sector salud la cual se puede decir que es una atención de óptima calidad es aquella que determina las decadencias de salud de la persona y su comunidad de forma universal y específicas, orientando así las intervenciones oportunas basadas en el mejor discernimiento”.(7)

También está definida como aquella atención apropiada, individualizada, humanizada, perpetua y competente brindada por el enfermero(a) que a través de sus prácticas profesionales, ejerciendo su labor de manera responsable y siendo muy competente en su ámbito estableciendo como un objetivo principal de lograr en el paciente quede satisfecho con su atención brindada. En el proceso de atención de enfermería están aplicados diversos factores que involucran a la calidad, tales como: vocación de servir, compromiso institucional, juicios de sus prácticas, compromiso en el trabajo, lealtad, progreso continuo. Como conclusión quien puede definir la calidad del servicio brindado es el paciente. La calidad no solo es responsabilidad el personal de enfermería sino también se debe de comprometer a todo el equipo de salud, así mismo simbolizara el esfuerzo que se hace por satisfacer a los pacientes y no solo basarse en satisfacer sus necesidades inmediatas. (8)

En la cultura de la planificación de los centros del Sistema de salud se comprende a la calidad como un valor, cuando se eligen técnicas y herramientas de la calidad, desarrolladas junto a su vez con el aporte de los pacientes internos y externos. Así mismo el Ministerio de Salud considera que los aspectos de la calidad propuestas por Donabedian, son mayormente aceptadas, siendo las siguientes:

Dimensión técnico-científico: Aquí encontramos aquellos elementos que están ceñidos al sistema de contribución de servicios de salud. Estos elementos son: la expresión de la adecuada atención que se ofrece, los descubrimientos científicos y las competencias de los profesionales, que involucra la ejecución de todos los métodos a través de 6 características básicas: efectividad, eficacia, constancia, fiabilidad, universalidad.

Dimensión humana (interpersonal): También llamada dimensión interpersonal, cuyo ideal es la relación que se construye en base a profesional y paciente, así como el recorrido de la instrucción brindada, que esta sea completa y verídica. Por lo tanto, se considera de suma importancia el nivel de intercomunicación que se establezca entre la persona que acude por el servicio y la persona que lo brinda, puesto que esa relación permitirá construir una relación interpersonal basada en la confianza, respeto, cordialidad, empatía, lenguaje sencillo de comprender y transparencia en la indicación brindada. Todo esto de manera conjunta influirá determinadamente en el nivel de bienestar del paciente. De acuerdo a la mención del Ministerio de Salud, la dimensión humana se refiere a aspectos interpersonales de la atención.

Dimensión del entorno: En esta dimensión lo que determinara la satisfacción del paciente son las condiciones de confort que se encuentran dentro del centro asistencial. Lo podemos describir también como un conjunto de situaciones o circunstancias que logran en los pacientes satisfacción o complacencia, como son (9) : el orden, La iluminación y la ventilación, la privacidad y los servicios de uso público.

En los últimos años, debido al progreso de la ciencia y tecnología, la atención a la salud dirigida a los infantes ha probado mejoras que se pueden observar, con respecto a la perfección de los cuidados y la prevención y promoción de la salud. Debido a que estas demandas con el transcurso del tiempo se vuelven más complejas también se necesita de profesionales altamente calificados que puedan llevar a cabo la solución a estas demandas. Dentro de las competencias del enfermero(a), se abarca los cuidados durante la etapa de vida la infancia, por eso el enfermero(a) tiene los conocimientos necesarios para poder proporcionar dichos cuidados en cualquier nivel de atención de salud, donde el primer nivel de atención podemos ver su desenvolvimiento de sus labores con mayor prioridad en la promoción y prevención de la salud. Además, el enfermero(a) tiene conocimientos científicos necesarios para poder liderar programas en donde se tenga como objetivo el cuidado del niño y planificar programas de ejecución para poder mejorar la calidad en la atención; pero lo que conllevara a una óptima relación con las familias de los infantes, es el componente humano,

la empatía lo que caracteriza al enfermero, ofreciéndoles una instrucción y consejería esencial para un óptimo cuidado de sus progenitores. (10)

Aguilar, Hernández, Gonzales realizaron un estudio titulado “Calidad de atención en una instrucción pediátrica en el Hospital Infantil de México en el 2019” donde se evidencia que el trato que reciben los pacientes en relación a la enfermera es considerado bueno, no obstante es importante que el personal de salud este en capacitaciones continuas, desarrollando temas sobre el trato directo hacia los pacientes y sus familiares.(11)

Gonzales, Aldana, Mendoza realizaron un estudio titulado “Satisfacción de Padre de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelajo, Bolivia en el 2016” señalando que: un óptimo entorno, la interacción enfermero(a) - paciente y el trato recibido por parte de las enfermeras, siendo estos elementos más resaltantes en relación con la satisfacción de los usuarios. El factor que ocasiona mayor disconformidad es el tiempo de espera para ser atendidos por el enfermero(a). (12)

García en su estudio titulado “Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martín de Porres – Trujillo – 2018” se obtuvieron resultados sobre los niveles de satisfacción siendo el 55.8% posee una satisfacción media y el 74% de la población manifiesta satisfacción media .(13)

Arica, Albornoz en su estudio “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 a 24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles. Rímac. 2017” señala como resultado que el nivel con mayor es el nivel medio. (14)

Quispe, en su estudio “Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018” se tuvo como resultado obtenido sobre la calidad de atención, el nivel de mayor porcentaje fue el nivel de satisfacción media. (15)

Martínez en su estudio "Percepción sobre la atención de Enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años, IPRESS "Barranco", Marzo - Mayo, 2017" señala en cuanto a su dimensión técnico-científico con mayor porcentaje con 86.6% fue favorable. En la dimensión interpersonal el 85.2%. Respecto percepción de las madres, que un 85.2% tiene percepción favorable. (16)

Existen diversas teorías de enfermería que siguen favoreciendo al cuidado ofrecido por el profesional de enfermería a fin de brindar una atención acorde con sus necesidades y expectativas. La teoría del entorno de Nightingale: El objetivo fundamental de su modelo es conservar la energía vital del paciente y partiendo de la acción que ejerce la naturaleza sobre los individuos, colocarlo en las mejores condiciones posibles para que actuara sobre él. Su teoría se centra en el medio ambiente, creía que un entorno saludable era necesario para aplicar unos adecuados cuidados de enfermería. La autora señaló cinco puntos esenciales para asegurar la salubridad: el aire puro, agua pura, desagües eficaces, limpieza y luz, otros de sus aportes hace referencia a la necesidad de la atención domiciliaria, las enfermeras que prestan sus servicios en la atención a domicilio, deben de enseñar a los enfermos y a sus familiares a ayudarse a sí mismos a mantener su independencia. De aquí la importancia de la salud pública, y la atención de enfermería domiciliaria dándose énfasis en las actividades preventivo promocionales.(17)

Una de las normas que menciona la atención de salud infantil, considerada por dos grandes organizaciones que son, el MINSA y la Organización Panamericana de Salud (OPS), menciona que el control de crecimiento y desarrollo es una de las principales funciones que abarca el primer nivel de atención, que es el preventivo promocional, de esta manera esta actividad es de suma importancia y es deber del personal de salud cumplir con mayor énfasis en la atención del infante menor de 5 años ya que es considerado como población de riesgo. El propósito del control de crecimiento de los niños menores de 5 años, considerando a esta población vulnerable, es de aportar al desarrollo de manera integral de niños y niñas desde sus primeros días de nacido hasta los 5 años de edad, identificando de manera oportuna, situaciones de riesgo que puedan

alterar el crecimiento y desarrollo para que esto sea atendido de manera precoz y efectiva. Si bien es cierto, la atención está dirigida y enfocada al niño pero en este control se tiene en cuenta la participación dinámica de los padres o quien esté a cargo del cuidado del infante en las intervenciones de enfermería para garantizar un desenvolvimiento óptimo en el infante.(18)

En el programa de CRED, los enfermeros y enfermeras cumplen un rol protagonista de suma relevancia ya que ellos son los que laboran, atienden a los niños y brindan consejería a las madres, de tal forma que en ellos debe de resaltar el trato humanizado y de calidad y deben de presidir de vocación y con los conocimientos científicos actualizados, de esta manera se podrá asegurar intervenciones eficaces, ejecutadas en el momento oportuno y apropiadas, encaminadas a prevenir enfermedades que alteren el desenvolvimiento de los(as) niños(as); por consiguiente, es de suma trascendencia que esta actividad de enfermería se gestione de manera sobresaliente y así poder aseverar una cuidado de enfermería de excelencia.(19)

El objetivo a estudiar fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan Lima-Norte 2019.

II.- MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y Diseño de investigación:

En este trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, el cual permite cuantificar los datos obtenidos; fue de tipo descriptivo ya que relata los hechos del mismo modo que se han presentado y transversal debido a que los datos fueron obtenidos en un solo momento. (20)

2.2. POBLACION:

La población estaba integrada por 71 madres que asisten al consultorio de CRED del Centro de Salud Gustavo Lanatta – SMP, durante el mes noviembre del 2019 y calificaban de acuerdo a los reglas de inserción.

2.2.1. Criterio de inclusión:

- ✓ Madres que firmaron el consentimiento informado.
- ✓ Madres que no presentan barreras de comunicación y que estén orientadas en persona, tiempo y espacio.
- ✓ Madres con hijos mayores de 1 mes de edad.

2.2.2. Criterio de exclusión:

- ✓ Madres que no firmaron el consentimiento informado.
- ✓ Madres que presentan alguna barrera de comunicación.
- ✓ Madres de niños menores de 1 mes.

2.3. VARIABLE DE ESTUDIO:

La investigación tuvo como variable al Nivel de Satisfacción. Según su naturaleza, es una variable cualitativa con escala de medición ordinal.

Definición conceptual de variable principal: Se comprende por Nivel de satisfacción como el grado por el cual la persona juzga el trabajo o rendimiento de vigor o de tal forma que este es efectuado por el distribuidor siendo beneficioso, productivo o que sea provechoso.

Definición operacional de variable principal: Se comprende por Nivel de satisfacción como la sensación de tranquilidad o gozo de las madres con la atención ofrecida por el enfermero(a).

2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

La encuesta fue la técnica utilizada, la cual nos fue útil para conocer el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

El instrumento que permitió medir el nivel de satisfacción de las madres es un cuestionario tipo Likert, elaborado y validado en Lima en la tesis elaborada por la Licenciada Bertha López (21) adaptado por las investigadoras Albornoz, Diana y Arica, Doris (14) donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.83 para el instrumento, demostrando que es confiable. Así mismo, se determinó la validez ítems por ítem, mediante la fórmula de R de Pearson, demostrando que todos sus ítems son válidos. El instrumento consta de 20 ítems, donde la dimensión técnica científica son las 9 primeras preguntas seguidas de la dimensión humana las 6 siguientes preguntas y finalmente la dimensión de entorno con las 5 últimas preguntas. Los rangos de puntuación de las 3 dimensiones que evalúa el instrumento son:

- **Dimensión Técnica científica**
Satisfacción Alta: 24 a 27 puntos
Satisfacción Medio: 20 a 23 puntos
Satisfacción Bajo: 0 a 19 puntos
- **Dimensión humana:**
Satisfacción Alta: 51 a 60 puntos
Satisfacción Medio: 45 a 50 puntos
Satisfacción Bajo: 0 a 44 puntos
- **Dimensión entorno:**
Satisfacción Alto: 14 a 20 puntos
Satisfacción Medio: 11 a 13 puntos
Satisfacción Bajo: 0 a 10 puntos

Las puntuaciones finales son:

Nivel de satisfacción: Alto: 51 a 60 puntos.
 Medio: 45 a 50 puntos.
 Bajo: 0 a 44 puntos.

2.5. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS:

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Antes de empezar la recopilación de información, se gestionó la carta de autorización correspondiente para el acceso al centro de salud elaborada por la universidad, para que sea presentada al médico jefe del establecimiento de salud. Luego de recibir una respuesta positiva, se contactó con la enfermera a cargo del consultorio para identificar la cantidad de madres que acuden al servicio. Se coordinó también el tiempo de encuesta, para aplicar el instrumento que consta del cuestionario que deberá ser contestado por las madres de manera voluntaria, al llenar el consentimiento informado como aceptación de su participación voluntaria indicándole que los datos proporcionados son reservados y con el único fin de utilidad para la investigación.

2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recopilación de información fue obtenida en el mes de noviembre del año 2019, se acudió al centro con previa coordinación con la encargada de servicio, evaluando los días donde hay mayor atención tanto en turno mañana como en turno tarde. A cada madre se le dio un tiempo de 5 minutos. Al culminar con las encuestas, se procedió a revisar cada una de los cuestionarios, verificando el llenado y la codificación.

2.6. METODOS DE ANALISIS ESTADÍSTICO:

Al concluir con la recopilación de información mediante la aplicación del instrumento, se continuó a elaborar una matriz original y numérica de procesamiento de datos en el programa Excel 2013 con la información de las encuestas llenadas por las mamás que acudieron al consultorio de CRED. Después la matriz que fue elaborada en Excel fue exportada al programa estadístico SPSS 23, en donde se realizaron los ajustes necesarios para realizar el análisis estadístico correspondiente, teniendo en cuenta el objetivo del estudio y las dimensiones mencionadas elaborando tablas y gráficos correspondientes.

2.7. ASPECTOS ÉTICOS:

- **Autonomía:** En este estudio de investigación las madres decidieron si están dispuestas o no a participar en la encuesta, siendo esta respetado mediante un consentimiento informado donde aceptaron brindar información solicitada durante la entrevista de forma voluntaria.
- **Beneficencia:** En esta investigación se beneficiaron a las madres y sus menores hijos con relación a la atención de enfermería en el servicio donde se pudo asegurar una atención de calidad, cumpliendo con los objetivos en bienestar del niño(a).
- **No Maleficencia:** Este estudio de investigación no pretende generar ningún tipo de daño al Centro de Salud ni a las mamás que participaron en el estudio, ni generar beneficios económicos para la investigadora.
- **Justicia:** En este estudio de investigación se trabajó con las mamás que llevaron a sus controles a sus hijos, sin distinción de raza, costumbres y/o posición social, y se excluyeron únicamente a aquellas madres que no cumplen con el criterio de inclusión.

III.- RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de las madres de los niños que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo. (n=71)

	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
De 21 a 25 años	17	24
De 26 a 30 años	25	35
De 31 a 35 años	16	23
Más de 36 años	13	18
Grado de Instrucción		
Superior	6	8,5
Primaria	3	4,2
Secundaria incompleta	23	32,4
Secundaria completa	39	54,9
Ocupación		
Trabajado independiente	12	16,9
Casa	50	70,4
Trabajador dependiente	7	9,9
Otros	2	2,8

“En la tabla 1 tenemos los datos sociodemográficos de las participantes del estudio, donde fue un total de 71 madres de familia. Con referente a la edad de las participantes se evidencio que el 24% son de 21 a 25 años, el 35% de 26 a 30 años, el 23% de 31 a 35 años y el 18% más de 36 años. En cuanto al grado de instrucción, el 54% de total tienen instrucción secundaria completa, el 32.4% del total tienen instrucción secundaria incompleta el 8.5% del total tienen instrucción superior, el 4.2% del total tiene instrucción primaria. En cuanto a la ocupación el 70,4% del total son ama de casa, el 16.9% del total cuentan con trabajo independiente. El 9.9% del total cuanta con trabajo dependiente y el 2.8% del total son otros”

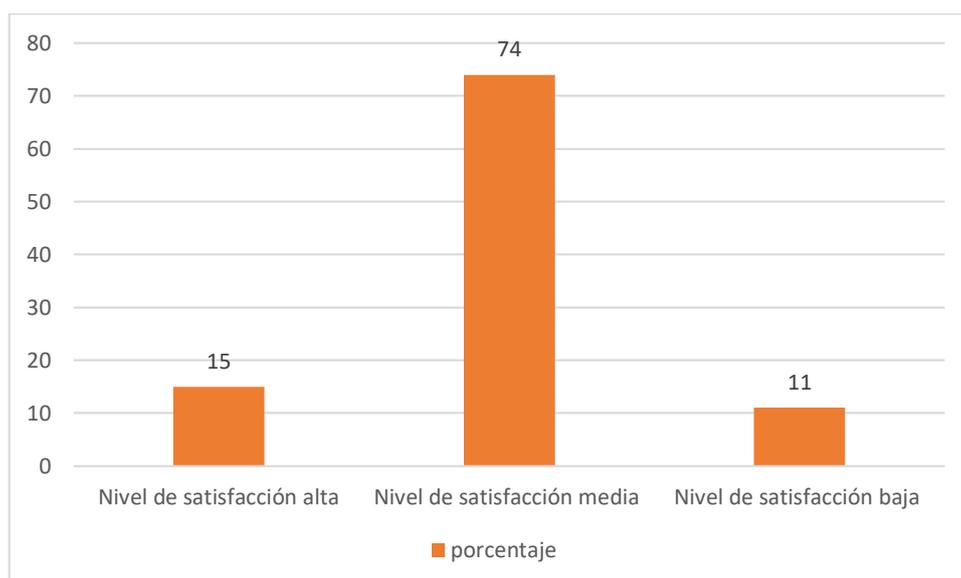


Figura 1. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte – 2020.

“En la figura 1 podemos observar, con respecto al Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte, fueron 71 participantes donde el 74% obtuvieron un nivel de satisfacción media, el 15% un nivel de satisfacción alta y el 11% el nivel de satisfacción baja”.

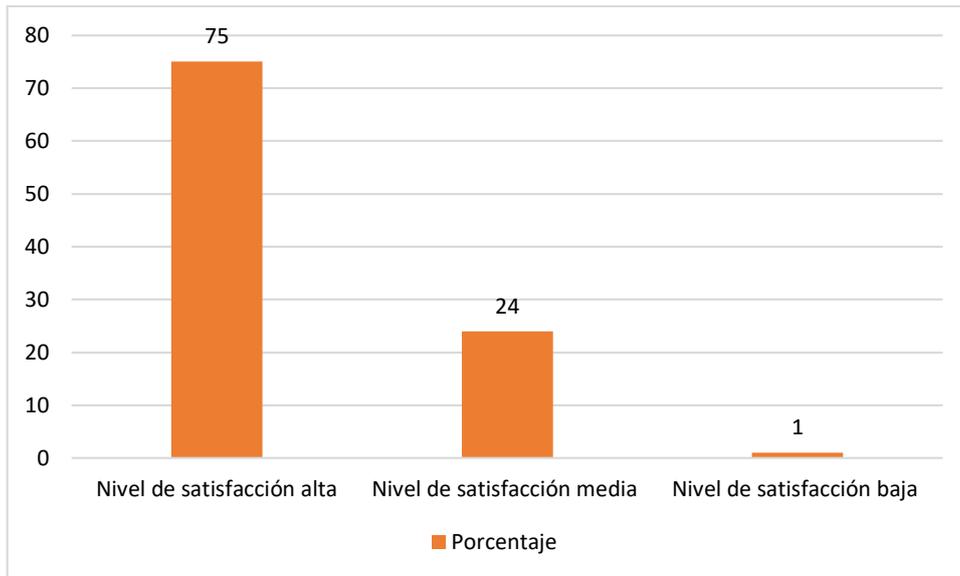


Figura 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería según su dimensión técnico científico en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta lima – norte – 2019.

“En la figura 2 podemos observar, con respecto al nivel de satisfacción en su dimensión técnico – científico, de las madres que acuden al consultorio de CRED de Centro de Salud Gustav Lanatta SMP, fueron 71 participantes donde el 75% obtuvieron un nivel de satisfacción alta, el 24% un nivel de satisfacción media y el 1% el nivel de satisfacción baja”

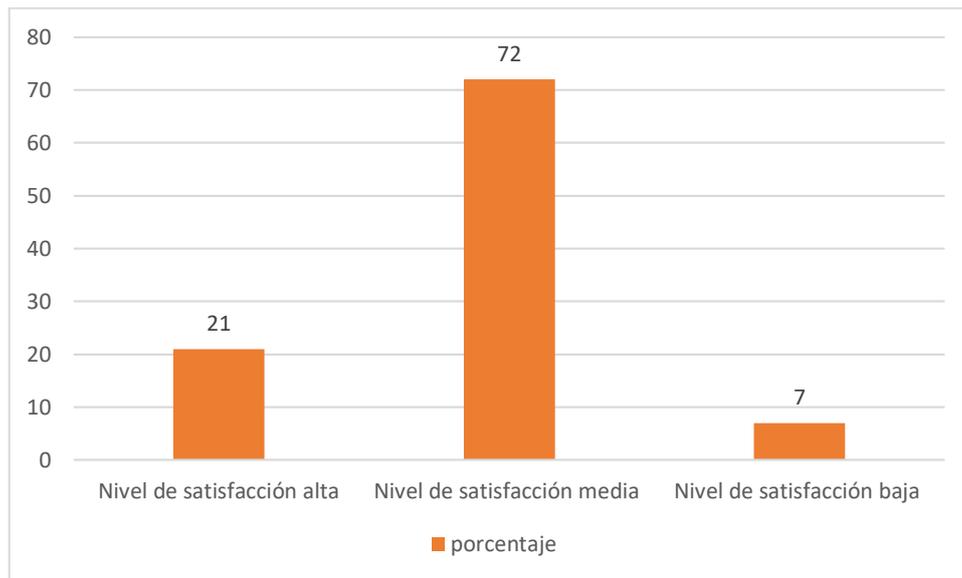


Figura 3. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería según su dimensión humana en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte – 2019

“En la figura 3 podemos observar, con respecto al nivel de satisfacción en su dimensión humano, de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta, fueron 71 participantes donde el 21% obtuvieron un nivel de satisfacción alta, el 72% un nivel de satisfacción media y el 7% el nivel de satisfacción baja”

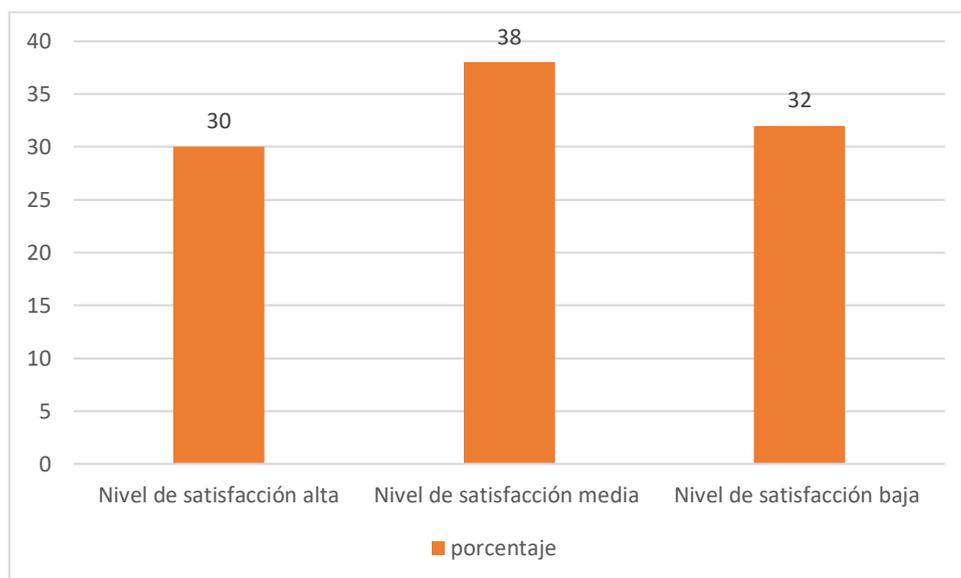


Figura 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería según su dimensión entorno en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lima – Norte – 2020.

“En la figura 4 podemos observar, con respecto al nivel de satisfacción en su dimensión entorno de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta, fueron 71 participantes donde el 30% obtuvieron un nivel de satisfacción alta, el 38% un nivel de satisfacción media y el 32% el nivel de satisfacción baja”

IV.- DISCUSIÓN

4.1. Discusión:

El bienestar de las madres respecto a la atención brindada es considerada un eje principal para medir la calidad de dicha atención que recibe del profesional de enfermería dentro del consultorio ya que su opinión emite un juicio de valor de suma importancia que es el resultado de la interacción directa y activa con el(la) enfermero(a), ya que en el consultorio no solo se realiza actividades pro salud en beneficio del niño en su crecimiento en desarrollo sino también se tiene que superar las expectativas planteadas de las madres asistentes. Esta experiencia que vive la madre y su satisfacción es una oportunidad de cambio, crecimiento y toma de conciencia para optimizar el cuidado que brinda el(la) enfermero(a) del consultorio de CRED y esta sea de calidad, no solo se necesitaran aplicar conocimientos científicos, las competencias profesionales sino también un trato humanizado en donde la interacción y comunicación enfermera paciente sea de confianza, amable, cordial y la información que se utilice sea verídica; y el entorno físico también sea agradable.

Los datos sociodemográficos de la población, nos muestra en su mayoría de las mamás que han participado en dicho estudio que el 54% tiene secundaria completa, el 32.4% tiene secundaria incompleta, el 8.5% instrucción superior y en su minoría 4.3% tiene primaria, en cuanto a la edad en su mayoría el 35% son de 26 a 30 años, el 24% son de 21 a 25 años, el 23% son de 31 a 35 años y en si minoría el 18% es de más de 36 años, tomando en cuenta la ocupación de las madres en su mayoría el 70.4% son amas de casa, el 16.9% cuentan con trabajo independiente, el 9.9% cuenta con trabajo dependiente y en su minoría el 2.8% son otros. Estas cifras van a influenciar en el nivel de satisfacción que tienen las mamás de los niños asistentes a CRED acerca de la calidad de atención que brinda enfermería, porque será evaluada cada dimensión según su madurez emocional, capacidad intelectual, las influencias de su entorno y las experiencias vividas por ellas a lo largo de su vida.

Los resultados del nivel de satisfacción de las madres el 74% manifiesta satisfacción media, el 15% manifiesta satisfacción alta y el 11% manifiesta satisfacción baja en donde la mayoría de madres se encuentran medianamente satisfechas. En cuanto a las dimensiones evaluadas se evidenciaron: con respecto en la dimensión humana donde se evalúa el trato humanizado que se ofrece en la atención al infante en compañía de su madre, se evidencio en su mayoría el 72% satisfacción media, el 21% satisfacción alta y en su minoría el 21% satisfacción baja, resaltando que en esta dimensión la mamás se encuentran medianamente satisfechas con respecto al trato que reciben por parte de la enfermera, pudiéndose deber a que la enfermera no pone mayor énfasis a las características interpersonales por ello la enfermera debe, dirigirse amablemente y cordialmente al niño y a su acompañante, llamarlos por sus nombres, tratar con estima y valor, brindar una atención complaciente y afectuoso, promover un diálogo efectivo, con lenguaje sencillo de comprender. Esta dimensión es de suma importancia ya que, al tener una buena comunicación, sencilla y honesta será un puente para llevar una atención técnico científico correcto así la madre brinda la información necesaria para poder seleccionar métodos de atención adecuados.

En la dimensión técnico científico, en donde se evidencia los conocimientos y competencias del profesional, en su mayoría el 75% manifiesta satisfacción alta, el 24% satisfacción media y el 1% manifiesta satisfacción baja. Estos resultado nos manifiesta que la enfermera no obvia procedimientos como: el lavado de manos entre otros pese a que tiene que llenar formatos que se utilizan en el primer nivel de atención como las FUA, el Kali entre otros de esta manera se disminuye los riesgos y se muestra que si existe interés.

En la dimensión entorno el 38% manifiesta una satisfacción media, el 32% una satisfacción baja y el 30% una satisfacción alta, en esta dimensión el nivel de satisfacción baja es el de mayor porcentaje que las demás dimensiones se puede explicar debido a que la madre no se encuentra cómoda con el ambiente, no tiene privacidad ya que el consultorio de

CRED es pequeño y se comparte con inmunizaciones, donde las madres esperen para ser llamadas también es un espacio estrecho.

Estos hallazgos difieren con Martínez G (16), en el 2017, en Barranco – Perú, en el cual concluye que la percepción de las madres sobre la atención de enfermería en CRED, el 85.2% manifiesta percepción favorable, el 5.5% manifiesta una percepción medianamente favorable y el 9.5% manifiesta una percepción desfavorable. En la dimensión humana obtuve el mayor puntaje de 85.2% percepción favorable, la dimensión técnico científico una percepción favorable con 86.6% y la dimensión entorno una percepción favorable con 82.0%, siendo esos dos ultimo resultados distintos a la presenta investigación.

Albornoz D, Arica D (14), en su investigación realizada en el Rímac, en el 2017, manifiesta un mayor porcentaje de satisfacción media con 51.3% coincidiendo con los hallazgos. En cuanto a su dimensión humana el 52.5% manifestó satisfacción alta y el 47.5% manifestó satisfacción media, en su dimensión entorno el 51.3% manifestó satisfacción alta y el 48.8% manifestó satisfacción baja, en su dimensión técnico científico el 65% manifiesto satisfacción baja, el 18,8% satisfacción media y el 16.3% satisfacción baja. Dichos resultado son distintos de los resultados del presente estudio.

Quispe M (15), en su estudio realizado en el 2018, en puno, se evidencia que el mayor porcentaje obtenido es el 48% donde las madres están medianamente satisfechas coincidiendo con los hallazgos. En la dimensión humana las madres se sienten satisfechas el 61.11%, en la dimensión entorno medianamente satisfechas el 51% y en la dimensión técnico científico el 59.2%.

García G (13), en su investigación realizada en el 2018, en la ciudad de Trujillo, evidencia que la satisfacción de las madres fue alta con un 44.2% y medianamente satisfecha con un 55.8% donde el mayoría de las madres se encuentran satisfechas con la atención percibida por las enfermeras.

Asimismo, nivel internacional, Paternina D, Aldana M, Mendoza D (12), se evidencia que el 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios brindados en el programa de crecimineto y desarrollo, resaltado el trato digno y respetuoso que se relaciona con la dimension humana.

4.2. Conclusiones:

- El 74% de madres tiene un nivel de satisfacción medio, el 15% de madres tiene un nivel de satisfacción medio y el 11% de madres tienen un nivel de satisfacción bajo.
- La población de madres que mayor predominio fue de 26 a 30 años (35%), con grado de instrucción secundaria completa (54.9%) y con ocupación ama de casa (70.4%).
- En la dimensión humana, el 72% tiene un nivel de satisfacción media, el 21% satisfacción alta y el 7% satisfacción baja.
- En la dimensión técnico científico 75% tiene un nivel de satisfacción alta, el 24% satisfacción media y el 1% satisfacción baja.
- En la dimensión entorno 38% tiene un nivel de satisfacción media, el 32% satisfacción alta y el 30% satisfacción baja.

4.3. Recomendaciones:

- La institución puede realizar, periódicamente evaluaciones o encuestas que midan el concepto que tiene el usuario respecto a la atención recibida de esta manera se podrá contribuir a una mejora perpetua de la calidad de atención brindada por el centro de salud.

- Explicar de manera didáctica, práctica, simple a las madres asistentes acerca sus derechos y deberes al recibir la atención el consultorio de CRED para así no crear falsas expectativas sino mejorarlas para el momento en donde sean atendidas; como, el tiempo de espera, cuanto demora cada atención por niño, el llenado de diversos formatos por niño, etc.
- En la dimensión humana, el mayor porcentaje fue representada por el nivel de satisfacción media por el cual las enfermeras que brindan atención en CRED deben idear, elaborar estrategias como: sesiones educativas dirigidas al personal del centro que aporten con sugerencias que permitan mejorar el trabajo diario repercutiendo en el bienestar de los usuarios, de esta manera se podrá humanizar los cuidados, la atención y a las mismas enfermeras; fortaleciendo el trato humanizado que es innato en la profesión y así mantener un nivel de satisfacción del usuario adecuado
- Los enfermeros deben capacitarse continuamente, actualizarse donde fortalezcan y aumenten sus conocimientos científicos, competencias e habilidades.

BIBLIOGRAFÍA

1. Quispe M, Ramos W. Satisfacción de la calidad del cuidado de Enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud mariscsl castilla. aREQUIPA 2016. 2017. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado-2016. 2016. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/210/004-1-9-007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de Enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco periodo Febrero-Marzo 2019. 2019. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Milian K. Satisfacción de las Madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el Área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas”- Chiclayo 2017. 2017. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5761/Mili%c3%a1n%20Huertas%2c%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Orihuela K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un Centro de Salud de Lima Norte-2019. 2019. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Rey C. La satisfacción del Usuario: Un concepto en Alza. 2000;139–53.

7. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud , un primer paso para la Reforma del Sistema. 2010;26(1):143–54. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012055522010000100014&script=sci_abstract&tlng=es
8. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. 2005;6:1–9.
9. Ministerio de Salud. Documento técnico. Sistema de gestión de la calidad. 2006. p. 1–34. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
10. Pedraza A. Aspectos conjuntos profesionales Pediatría / Enfermería . El equipo pediátrico de Atención Primaria: aspectos formativos y asistenciales. 2011;(20):71–80. [Acceso 11 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/pap/v13s20/mesa06.pdf>
11. Margarita E, Mena M, Villanueva J. Calidad de la atención en una institución pediátrica. 2017;2:125–8. [Acceso 10 de noviembre del 2019] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/ccon173d.pdf>
12. Paternina D, Aldana M, Mendoza D. SATISFACCIÓN DE PADRES DE NIÑOS Y NIÑAS QUE ASISTEN AL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UNA IPS DE SINCELEJO. 2017;4072(1):18–25. [Acceso 11 de noviembre del 2019] Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
13. García G. Satisfacción de las madres de niños menores de 1año en relación a la calidad de atención en el consultorio de CRED del Centro de Salud San Martin de Porres - Trujillo - 2018. 2018.
14. Albornoz D, Arica D. Nivel de satisfaccion de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 - 24 meses en el puesto de salud Villa Los Angeles. Rimac- 2017. 2018. [Acceso 11 de noviembre del 2019] Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25409/garcia_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la Enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño

- Puesto de Salud I - 2 Amantani, Puno 2018. 2018. [Acceso 11 de noviembre del 2019] Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Martinez M. Percepción sobre la atención de Enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años, IPRESS “Barranco”, Marzo - Mayo,2017. 2017. [Acceso 11 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/477/MARTINEZ%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 17. Lopez A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa , 2016. 2017; [Acceso 16 de noviembre del 2019] Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8662/López_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. NORMA TECNICA DE SALUD PARA EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA NIÑA Y NIÑO MENOR DE CINCO AÑOS R.M - N° 537 LIMA; 2017. [Acceso 16 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
 19. Hernandez F, Montalvo M. “CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL LACTANTE MENOR, MICRO RED ASISTENCIAL DE CHICLAYO 2015. 2017. [Acceso 16 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1111/BC-TES-5890.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 20. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M del P, Mendez S, Mendoza C. Metodología de la Investigación sexta edición.
 21. López Tirado B. Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre 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; 2014. [Acceso 16 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://www.hsr.gob.pe/docencia/publicaciones/tesis-lopez-2014.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE										
TÍTULO: Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería del centro de salud Gustavo Lanatta, Lima- Norte										
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES		
Nivel de satisfacción	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Se comprende por Nivel de satisfacción como el grado por el cual la persona juzga el trabajo o rendimiento de vigor o de tal forma que este es efectuado por el distribuidor siendo beneficioso, productivo o que sea provechoso.	Se comprende por Nivel de satisfacción como la sensación de tranquilidad o gozo de las madres con la atención ofrecida por el enfermero(a).	Técnico – científica	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	9 (1,2,3,4,5,6,7,8,9,)	Nivel de satisfacción alta	Puntaje de 51-60 será considerado como nivel de satisfacción alta		
	Escala medición: Ordinal			Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información - Interés - Amabilidad 	7 (10,11,12,13,14,15,16)			Nivel de satisfacción media	Puntaje de 45-50 será considerado como nivel de satisfacción media
				Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Orden - Privacidad 	4 (17,18,19,20)			Nivel de satisfacción baja	Puntaje de 0-44 será considerado como nivel de satisfacción baja.

Cuestionario: Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta.

Instrucciones: por favor responder las siguientes afirmaciones indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, en qué medida Ud. Está de acuerdo con cada afirmación desde su punto de vista. Marque con una "X" debajo del enunciado que más sinceramente refleje su opinión personal.

N°	PREGUNTAS	Alternativas		
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	El enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas de antropométricas: peso y talla, realiza el registro en el carnet de CRED y le explica el estado de salud de su niño(a)			
2	El enfermero(a) realiza higiene de manos antes y después de realizar el examen físico a su niño(a).			
3	El enfermero(a) evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño(a)			
4	El enfermero(a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamientos sociales, control postural y coordinación y motricidad.			
5	El enfermero(a) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.			
6	El enfermero(a) detecta algunas anomalías en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.			
7	El enfermero(a) le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D(C parásitos, D/C anemia y Testa de Graham.			
8	El enfermero(a) realiza registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.			
9	El enfermero(a) le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño(a).			
10	El enfermero(a) saluda y se despide de Ud. Usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).			

11	El enfermero(a) mantiene una buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.			
12	El enfermero(a) le brinda una explicación sencilla e los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. Comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).			
13	El enfermero(a) anima, orienta e informa a Ud. O acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).			
14	El enfermero(a) brinda importancia a los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño(a), como: timidez. Agresividad, entre otros.			
15	El enfermero(a) se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido al puesto de Salud.			
16	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada.			
17	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).			
18	El enfermero(a) está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
19	Las condiciones físicas y ambientales del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención de su niño(a):			

Gracias por su participación.

ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: factores que influyen en el cumplimiento del esquema de vacunación de las madres en niños menores de cinco años en el Centro De Salud “Gustavo Lanatta Lujan- Lima – Norte

Nombre de los investigadores principales:
SANDOVAL SALINAS, TIFFANY JUDITH

Propósito del estudio: Determinar los factores que influyen en el cumplimiento del esquema de vacunación de las madres en niños menores de cinco años en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan – Lima – Norte 2019

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, de noviembre del 2019

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante