



**ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA
AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD
MICAELA BASTIDAS - ATE 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Ingrid Melany Chacón Aponte

Lima – Perú

2019

Ingrid Melany Chacón Aponte

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LA ATENCIÓN
BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD
MICAELA BASTIDAS - ATE 2018**

Asesora: Mg. Liliana Rodríguez Saavedra

Lima – Perú

2019

ÍNDICE

ÍNDICE	III
ÍNDICE DE GRÁFICOS	V
ÍNDICE DE ANEXOS	VI
RESUMEN	VII
INTRODUCCIÓN	IX
CAPÍTULO 1 PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento de Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.3 Objetivos.....	5
1.4 Justificación	6
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes Nacionales	7
2.2 Base Teórica.....	10
2.3 Definición de Términos	16
2.4 Variable y Operacionalización de Variable	17
2.4.1 Variable.....	17
2.4.2 Operacionalización de variable.....	17
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA	18
3.1 Enfoque de la Investigación.....	18
3.2 Tipo y Método de la Investigación	18
3.3 Diseño de la Investigación	19
3.4 Lugar de Ejecución de la Investigación	19
3.5 Población, Muestra, Selección y Unidad de Análisis	19
3.6 Criterios de Inclusión y Exclusión	20

3.7 Instrumentos y Técnicas de Recolección.....	20
3.8 Procedimiento de Recolección de Datos	21
3.9 Análisis de Datos	21
3.10 Aspectos Éticos	22
CAPÍTULO 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1 Resultados.....	23
4.2 Discusión	29
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
5.1. Conclusiones	32
5.2 Recomendaciones	33
5.3 Limitación.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
ANEXOS	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.	24
Gráfico 2: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión humana del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.	25
Gráfico 3: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión oportuna del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.	26
Gráfico 4: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión continua del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.	27
Gráfico 5: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión segura del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.	28

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
ANEXO 2: TABLA: DATOS GENERALES DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD MICAELA BASTIDAS – ATE, 2018.....	46
ANEXO 3: ESCALA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	47
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO	48
ANEXO 5: CUESTIONARIO.....	50
ANEXO 6: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: PRUEBA BINOMIAL	54
ANEXO 7: CARTA DIRIGIDA A LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA - ESTE	56
ANEXO 8: RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA - ESTE	57
ANEXO 9: AUTORIZACIÓN DE LA DIRIS LIMA - ESTE PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	58
ANEXO 10: AUTORIZACIÓN DEL JEFE DEL CENTRO DE SALUD MICAELA BASTIDAS - ATE	59

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del usuario es un tema de interés de salud pública y gestión de los servicios de salud debido a que constantemente se busca encontrar la excelencia de la atención brindada por la enfermera, lo cual reflejara la calidad del desempeño que está realizando en su labor. La satisfacción es un indicador fundamental que nos da a conocer los servicios brindados por parte de enfermería hacia los pacientes, en las diversas dimensiones humana, oportuna, continua y segura que es el fin a los que se quiere llegar. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, tipo básica, método no experimental. **Diseño:** Descriptivo simple no experimental. Lugar de Investigación: consultorio de CRED del Centro de Salud Micaela Bastidas. **Muestra:** madres que acuden al servicio de CRED. La selección de las madres participantes será por muestreo no probabilístico por conveniencia. **Técnica:** encuesta, instrumento cuestionario. **Resultados:** Del total del 100% (89) de madres encuestadas, se encontró como resultado que el 52% (46) tiene una satisfacción alta, el 35% (31) nivel medio y el 13% (12) nivel bajo. **Conclusión:** El mayor porcentaje de madres presenta un nivel altamente satisfactorio (52%).

Palabras Clave: Satisfacción, usuario, calidad, crecimiento y desarrollo, salud del niño.

ABSTRACT

Introduction: User satisfaction is a topic of public health interest and management of health services because it is constantly sought to find the excellence of the care provided by the nurse, which will reflect the quality of the performance that is being performed in its work. Satisfaction is a fundamental indicator that makes us aware of the services provided by nursing to patients, in the various human, timely, continuous and safe dimensions that is the purpose to which we want to reach. **Objective:** To determine the level of satisfaction of the mothers of the care provided by the nurse in the office of growth and development in the Health Center Micaela Bastidas - Ate, 2018. **Methodology:** Quantitative approach, basic type, non-experimental method. **Design:** Simple non-experimental descriptive. **Research site:** CRED clinic of the Micaela Bastidas Health Center. **Sample:** mothers who come to the CRED service. The selection of participating mothers will be by non-probabilistic sampling for convenience. **Technique:** survey, questionnaire instrument. **Results:** Of the total of 100% (89) mothers surveyed, it was found that 52% (46) have high satisfaction, 35% (31) average level and 13% (12) low level. **Conclusion:** The highest percentage of mothers presents a highly satisfactory level (52%).

Keywords: Satisfaction, user, quality, growth and development, child's health.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario se ha estimado como un indicador de calidad de los servicios de salud, que posibilita conocer cómo los servicios de una institución cumplen o superan las expectativas del cliente, produciendo una reacción por la atención recibida del profesional de enfermería en un Centro de Salud, permitiendo mejorar la calidad de atención.

Por consiguiente, la presente investigación titulado “Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas - Ate 2018”, pretende producir un informe válido, confiable respecto a aspectos fundamentales de la satisfacción del usuario abarcando las diversas dimensiones, con la finalidad de aportar en el progreso de la calidad del servicio por parte de la enfermera y lograr que el paciente sea el más beneficiado.

Según la línea de investigación de la Escuela Padre Luis Tezza afiliada a la Universidad Ricardo Palma, este trabajo corresponde a la línea de investigación: Promoción y Desarrollo de la Salud del Niño y Adolescente.

Esta investigación consta de cinco capítulos:

Capítulo 1: Comprende el problema, planteamiento y formulación del problema, objetivo general y específicos y la justificación del estudio.

Capítulo 2: Se muestra el marco teórico referencial que abarca los antecedentes nacionales, base teórica, definición de términos, variable de estudio y la operacionalización de la variable.

Capítulo 3: Describe la metodología donde se especifica el enfoque, tipo, método y diseño de investigación, lugar de ejecución, población, muestra, selección y unidad de análisis, criterio de inclusión y exclusión, la técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, análisis de datos, aspectos éticos.

Capítulo 4: Se revelan los resultados hallados a través de gráficos estadísticos y la discusión.

Capítulo 5: Se establecen las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados de la investigación. Finalmente se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA

1.1 Planteamiento de Problema

La primera infancia es un periodo importante para el progreso del ser humano; en ella los niños y niñas deben desarrollar capacidades físicas, mentales, afectivas y sociales en los primeros años de vida. El poder lograrlo favorecerá a que los menores tengan habilidades para desempeñarse mejor en el aspecto académico, ocupacional y en el hogar.¹

Una correcta alimentación es importante en la crianza del niño/niña, la que transcurre en un ambiente familiar basado en apego, son factores que favorecerán al crecimiento y desarrollo del infante de una forma holística, hará que en la etapa escolar se mantengan saludables y se desenvuelvan en la sociedad.²

Mucho de los niños de países en vías de desarrollo, no logran desarrollar sus potencialidades debido a la carencia económica, lo que origina una deficiente alimentación, cuidados inadecuados y menos oportunidades de educación.²

Los niños tienen derecho a tener buena salud, ya que esta población es vulnerable de adquirir enfermedades y provocar alteraciones para la salud. Por lo cual es importante cuidar la salud del niño para que en un futuro cuando sean adultos puedan cooperar al desarrollo del país.³

La Organización Mundial de la Salud (2014) informó que las causas de mortalidad en los menores de 5 años eran la neumonía 15%, diarrea 9%, paludismo 7%, estas causas se pueden mejorar si se lleva un control e intervención temprana en los niños mediante la inmunización, uso de los mosquiteros con insecticida, la distribución de suplementos nutricionales porque la subnutrición ocasionaba cerca de la mitad de las muertes, causa que podría evitarse en un 20% a nivel mundial si las madres siguieran una correcta alimentación.⁴

La OMS informa que alrededor de dos tercios de las defunciones de los niños se pueden prevenir mediante prácticas saludables que son asequibles.⁵

El Ministerio de Salud (2016) registro que las principales causas de la mortalidad en menores de 5 años eran las infecciones respiratorias agudas 14%, enfermedades diarreicas agudas 3,9% y desnutrición 13.1% que contribuye un 50% de la muerte infantil en el Perú.⁶ El 15% de niños entre 5 y 9 años tiene obesidad.⁷

El control en el niño sano tiene como objetivo realizar un seguimiento mensual sobre su crecimiento, desarrollo y evolución del niño para detectar oportunamente algún indicio de enfermedad, tratarlo o derivarlo al especialista si fuera necesario.⁸

Se realizó una Encuesta Nacional de Hogares Sobre Medición de Niveles de Vida (ENNIV) que dieron como resultados: población total de menores de 3 años (6,7%) asistió a su control de niño sano durante las últimas cuatro semanas; los menores de 3 años (5,1%) que habitaban en pobreza extrema obtuvo esta atención. Los pobres no extremos (8,3%) y los no pobres (5,9%) recibieron atención de control de niño sano; (58,6%) de los niños acudieron por otros motivos a consulta.⁹

Si los infantes no reciben la atención adecuada durante ese periodo de crecimiento, las consecuencias a futuro puede ser un impedimento para su desarrollo pleno.¹⁰

Algunas madres de los niños refieren en determinadas oportunidades que no llevaban a sus hijos a sus controles de CRED, por deficiencia de parte del equipo de salud (enfermería) que trabajan en el primer nivel de atención de salud, le daban demasiada información que no llegaban a comprender las recomendaciones. La educación a las madres es muy importante ya que favorece la salud del niño para su progreso de crecimiento.¹¹

Jauregui C.J. (2010) Observó en el componente crecimiento y desarrollo, Comas, 2009, que cuando el niño completaba su calendario de vacunas la madre ya no acudía con el menor para que continúe con las evaluaciones de la evolución de su crecimiento y desarrollo.¹²

El Instituto Nacional de Estadística e Informática realizó una encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud e informa que el 22,9% de los usuarios de consulta externa del Seguro Social de Salud del Perú declaró haber tenido algún problema para la atención de salud en los últimos

3 meses, seguido de los usuarios del Ministerio de Salud con un 14,7% y de Clínicas con 10,4%.¹³

Los principales problemas para la atención reconocidos por el usuario de consulta externa fue la demora en la atención de salud (49,3%), el maltrato en la atención (34,4%); de manera que recomiendan que se mejore el trato del personal de salud en la atención (13,0 %).¹³

El MINSA promueve la calidad de atención y convoca al equipo de salud a que reflexionen sobre lo importante que es para la profesión tener vocación de servicio y brindar buen trato hacia los pacientes que favorecerán a mejorar la salud.¹⁴

La evaluación continua referente a la atención que ofrece enfermería en el control del niño sano en un establecimiento de atención primaria a través de las expectativas de las madres, quienes evalúan de manera subjetiva proporcionan a mantener o mejorar las estrategias en el servicio brindado.

1.2 Formulación del Problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas - Ate en el 2018?

1.3 Objetivos:

General:

- Determinar el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.

Específicos:

- Describir el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión humana del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.
- Describir el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión oportuna del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.
- Describir el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión continua del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.
- Describir el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión segura del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.

1.4 Justificación:

El presente trabajo es muy importante porque permitirá determinar el nivel de satisfacción de las madres en el servicio de CRED del Centro de Salud Micaela Bastidas.

El nivel de satisfacción de las usuarias del servicio reflejará el trabajo desarrollado por enfermería, se revelará virtudes o falencias lo cual permitirá mejorar en cuanto a su atención. El más beneficiado con un servicio de calidad va a ser el niño/niña, mientras la madre esté satisfecha con la atención recibida, va a regresar a los controles programados según la edad de los menores, lo que favorecería a su crecimiento y desarrollo de manera adecuada. Es importante que la enfermera brinde una atención con calidad y calidez, establezca una relación empática; como educadora posea conocimientos claros, precisos para que la madre vaya aprendiendo y se motive a mejorar el cuidado de sus hijos; lo que podría contribuir a la disminución de la tasa de morbilidad y mortalidad infantil.

Los resultados del estudio propiciarán nuevas investigaciones aplicadas, cualitativas, explicativas donde se permitirá ampliar el conocimiento sobre los factores que intervienen en la satisfacción de los usuarios y así proponer estrategias de mejora.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Nacionales:

Cullanco DQ. en el año 2015 en su investigación titulada Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima 2015, Perú, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermera en el Centro de Salud de Lince, fue descriptivo-transversal. La muestra fue de 48 madres que acuden al consultorio de CRED, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Las conclusiones fueron que la satisfacción de la madre (62%) sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince es medianamente satisfactoria resaltando aspectos relevantes de la dimensión humana y técnica; en la dimensión humana, las madres (70%) muestran medianamente satisfacción en relación a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño o niña y su madre. En la dimensión interpersonal, las madres (73%) muestran medianamente

satisfacción respecto a la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño y niña y su madre.¹⁵

López TB. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014, Perú 2015 el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada. Los resultados fueron que del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. En la dimensión técnica 48% (39) están medianamente satisfecha 32% (26) satisfecha y 20% (16) insatisfecha. En la dimensión humana, 55% (45) medianamente satisfecha, 25% (19) satisfecho y 20% (16) insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% (41) medianamente satisfecho, 27% (22) insatisfecho y 22% (9) satisfecho. Conclusiones: el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a baja referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradable, limpio y ordenado, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.¹⁶

Guevara SS. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud “San José” – 2012, Perú 2013 como objetivo general fue determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED y como objetivos específicos identificar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort). El estudio fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 150 madres. El instrumento utilizado en la presente investigación fue un formulario tipo cuestionario (Escala de Lickert modificada), la técnica fue la entrevista. Como resultados muestran que la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción medianamente favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como medianamente favorable, 27% (40) tiene una percepción favorable y 15% (34) percibe la atención como desfavorable. La conclusión fue que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable.¹⁷

2.2 Base Teórica

La satisfacción del usuario en salud

La satisfacción del usuario es la experiencia lógica, resultante de la equiparación entre las expectativas y la actuación del servicio, que se vincula a múltiples factores como las perspectivas, exigencias personales, culturales y de la misma institución sanitaria; por lo cual estos componentes limitan que la satisfacción de cada usuario sea diferente. El propósito de los servicios de sanidad es complacer las necesidades del usuario y analizar mediante este indicador la calidad de la atención de salud.¹⁸

Según Pineda Z, (2004) la satisfacción está relacionado entre la perspectiva del usuario de la atención de la enfermera y su apreciación y/o impresión de la atención recibida, por lo cual la persona desarrolla un estado de ánimo como resultado de equiparar el rendimiento laboral percataado de un servicio con sus expectativas.¹⁹

Según Hayes, (2000) la satisfacción que exprese el usuario en concordancia con sus expectativas por la atención se puede dividir en tres grados:

- Satisfacción muy buena, se produce en el momento en que las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- Satisfacción regular, se produce cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

- Satisfacción deficiente o mala, se produce cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.²⁰

Dimensiones de la satisfacción

Martínez y Gómez (2010), refieren dos dimensiones para la investigación de la satisfacción de los usuarios. Estos son:

- General: Para explicar el grado de satisfacción del usuario con los cuidados recibidos.
- Específica: Hace referencia al grado de satisfacción producido de experiencias pasadas de un servicio de salud.²¹

Satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios

Avedis Donabedian en 1980 propuso una definición sobre la calidad asistencial *"Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"*.

Refiere que existen tres componentes de la calidad asistencial. El componente técnico aplica la ciencia y tecnología en la utilización de un problema del hombre de manera que produzca el máximo beneficio sin aumentar riesgos. El componente interpersonal, se fundamenta en la relación entre las personas que debe seguir las normas y valores sociales que dirigen la interacción; estas normas están cambiadas en parte por los dictados éticos de los profesionales, expectativas y aspiraciones de

cada persona. Por último, el componente confort son todos los elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.²²

Calidad de atención

El MINSA menciona que una atención con calidad es ofrecer confianza a los usuarios, reduciendo riesgos en la prestación de servicios, por consiguiente, se da la obligación de instaurar un sistema de gestión de calidad de los establecimientos prestadores, que se pueda valorar regularmente, para poder mejorar continuamente la calidad. El Sistema de Gestión de la calidad establece que la calidad es primordial en la atención de salud, determinando que es un conjunto de propiedades técnicas científicas, materiales y humanos que se debería tener en cuenta, para encontrar la satisfacción de los beneficiarios.

Para valorar la calidad de atención se debe tener en cuenta las cualidades que caracterizan una buena atención de la salud. Los cuales son:

- Seguridad: Es la limitación de producir riesgos en la salud del paciente durante su atención en el establecimiento.
- Eficacia: Utilización adecuada de los protocolos, normas y procedimientos ya establecidos en la gestión y la parte asistencial de la salud para la población.
- Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el paciente de conseguir un servicio de salud sin que ocurra una demora y que ponga en riesgo su salud.

- Accesibilidad: Es la probabilidad que tiene la persona para recibir los servicios de salud sin ser afectados por la parte geográfica, cultural o económica.
- Respeto al usuario: Es un derecho de la persona a ser considerada teniendo en cuenta sus costumbres, creencias, hábitos, intereses, necesidades.
- Información completa: Brindar contenido auténtico, pertinente y entendible que facilitara al paciente a que tome decisiones para su salud.
- Satisfacción del usuario externo: Es la respuesta del individuo qué expectativas tiene de los servicios de salud y su impresión sobre lo que recibe del establecimiento.
- Satisfacción del usuario interno: Es la expectativa que el personal espera y recibe del organismo para trabajar.²³

La carencia de una atención de servicios de salud con calidad es una de las principales molestias y apreciaciones que obtienen los establecimientos de salud; por ello saber la percepción de las madres es fundamental para las instituciones debido a que la enfermera es quien mantiene una mayor relación con el usuario, podría ser quien puede cambiar la percepción que se tiene sobre la atención, al emplear una comunicación positiva y empática.²⁴

Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo

El rol de enfermería es fundamental para evaluar al niño/niña e intervenir brindándole cuidados adecuados y también fomentar e impulsar las practicas apropiadas para el sostenimiento de la salud del niño (a).

En los centros de salud, en el consultorio de CRED se realiza los controles a los niños/niñas, el cual es ejecutado por la enfermera; por ser quien tiene las capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes para realizar estos controles. El profesional de enfermería toma en cuenta las características, cultura, costumbres que presentan los usuarios por lo que respeta el contexto en el cual la familia se desarrolla al momento de interactuar con ellos.²⁵

La enfermera está capacitada para desarrollar las siguientes funciones:

- a. **Función Asistencial:** Conformar parte del equipo multidisciplinario participando en el cuidado integral de las personas, familias y comunidades; el trabajo de enfermería ha adquirido competencia técnica – científico para ayudar a las personas sanas o enfermas. Ejecuta técnicas y procedimientos en el ámbito de su competencia.
- b. **Función Educativa:** Enfermería brinda educación a los usuarios asistentes, sobre cuidados especiales que debe tener según sus necesidades, alimentación, higiene, vacunación, la prevención contra accidentes, mediante la consejería y fomentando las practicas sanitarias.
- c. **Función Administrativa:** La enfermera debe tener la capacidad de dirigir e inspirar a sus integrantes para lograr alcanzar los objetivos; promover a que se cumpla las normas y reglamentos que se han establecidos en la institución. Se interrelaciona

con otros profesionales de la salud para atender las necesidades del paciente con la finalidad de que la calidad sea ideal.

- d. Función Investigativa: Elabora y/o participa en investigaciones, publica y emplea los resultados con el fin de cooperar al desarrollo profesional, mejorar la atención de salud para la población.²⁶

Teoría de Enfermería

Jean Watson en su Teoría del Cuidado Humano, sustenta que el acto de cuidar es una parte primordial e innato del ser humano, es el origen del quehacer de enfermería, por lo cual este cuidado está centrado, organizado y utilizado para satisfacer las necesidades del individuo con la finalidad de promover, mantener o recuperar la salud. Establece relevancia en ciencias humanas, este aspecto se debe reforzar en la formación de los estudiantes, para facilitar a interpretar el ámbito social, cultural y psicológico de cada persona.

No deben existir diferentes cuidados debido a la raza, valores o clase social de las personas; todos los seres humanos somos únicos y merecemos ser tratados con respeto.²⁷

Nola Pender nos proporciona el modelo de Promoción de la Salud del individuo. Explica sobre las conductas que debe realizar la persona para favorecer en su salud, por lo cual incluye la teoría del aprendizaje.

Encuentra que el hombre posee factores cognitivos perceptuales y los factores modificables que intervienen en el cambio de las conductas para mejorar la salud.²⁸

2.3 Definición de Términos

Satisfacción

Es la acción de cumplir una exigencia, necesidad o anhelo, es un modo de tranquilizar y responder ante una queja.

Calidad

Son propiedades que posee una atención, objeto que se le atribuye por parte del consumidor que juzga su valor de manera subjetiva, admite su conformidad para satisfacer sus necesidades.

Enfermería

La profesión de enfermería proporciona una atención independiente a todos los individuos de todas las edades, enfermos o sanos. Como parte del trabajo de enfermería abarca las intervenciones en la promoción de la salud, prevención de enfermedades y el cuidado para los pacientes en todos los niveles de sistemas.

Cuidado enfermero

El cuidado es realizado por una persona entrenada, con capacidades y habilidades, que son los profesionales de enfermería, por ello la acción de cuidar deja de ser un procesamiento empírico, se transforma en un proceso científico y entrelaza los conocimientos con las actitudes, para mejorar el estado de ánimo dándole un mayor bienestar.

Control de Crecimiento y Desarrollo

Son las actividades mensuales que realiza el profesional de enfermería, con el propósito de evaluar de manera oportuna el crecimiento y desarrollo del niño y la niña; para poder detectar tempranamente factores de riesgo, trastornos, alteraciones

en la salud producida por enfermedades, lo que permite intervenir en el diagnóstico precoz y tratamiento oportuno evitando el mayor daño.

Salud del Niño

Los recién nacidos y niños son vulnerables ante enfermedades que pueden ser prevenibles y tratables en su mayoría; de manera que es una prioridad para la sociedad que crezcan y se desarrollen de una manera óptima.

2.4 Variable y Operacionalización de Variable:

2.4.1 Univariable

Satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera.

2.4.2 Operacionalización de variable

(Ver anexo N°1)

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.²⁹

3.2 Tipo y Método de la Investigación

La investigación es de tipo básica, pues tal clase de investigación cumple el propósito fundamental de producir conocimiento y teorías.³⁰ El nivel de la investigación es descriptivo, busca especificar propiedades, características, perfiles de personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.³¹

Es de corte Transaccional o Transversal ya que estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa efecto.³²

3.3 Diseño de la Investigación

El estudio es de diseño descriptivo simple no experimental porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en las que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.³³

O —————> **G**

Dónde:

O: Observación

G: Grupo

3.4 Lugar de Ejecución de la Investigación

El estudio se realizó en el consultorio de CRED del Centro de Salud Micaela Bastidas, que se encuentra en Parque Central Mz. V AAHH Micaela Bastidas, Ate. Es un establecimiento de salud de primer nivel I-3, pertenece a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima - Este metropolitana; atiende de lunes a sábado desde las 08:00 am - 8:00 pm, teléfono 3513227. El Centro de Salud cuenta con una oficina de Seguro Integral de Salud, los usuarios se atienden a través del SIS y también los no afiliados. Brinda los servicios de medicina general, enfermería, obstetricia, odontología, nutrición, psicología, terapia física y laboratorio. La instauración presenta dos pisos y su infraestructura es de material noble.

3.5 Población, Muestra, Selección y Unidad de Análisis

La población estudiada fueron 600 madres que acuden al consultorio de CRED en el Centro de Salud Micaela Bastidas.

La selección de las madres participantes fue de 89, por muestreo no probabilístico por conveniencia de la investigadora.

La unidad de análisis es cada madre que acude al servicio de CRED del Centro de Salud Micaela Bastidas.

3.6 Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de inclusión

- Madres con niño menor de 2 años
- Madres que deseen colaborar en el estudio
- Madres con capacidad para leer y escribir
- Madres que asisten al servicio del consultorio de crecimiento y desarrollo

Criterios de exclusión

- Madres que acuden por primera vez al consultorio de crecimiento y desarrollo
- Madres que tengan discapacidad para comunicarse (sorda, muda, quechua hablante)
- Padres que acuden con el niño a su control de CRED
- Familiares que lleven al menor a su control de CRED sin la presencia de la madre

3.7 Instrumentos y Técnicas de Recolección

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario de Mellado H. el cual fue adaptado, tratando de que la redacción tuviera mayor comprensión por las madres del Centro de Salud. Está conformado por la presentación, instrucciones, datos generales y específicos con 30 preguntas cerradas con alternativas de siempre (3), a veces (2) o nunca (1), diseñadas en forma organizada de acuerdo a las dimensiones; en la cual la dimensión humana está conformada con los ítems 1, 4, 5, 14, 15, 24, 28, en la dimensión oportuna 6, 7,

8, 9, 10, 11, 12, 13, 20, 21, 22, 23, en la dimensión continua 25, 26, 27 y en la dimensión segura 2, 3, 16, 17, 18, 19, 29, 30; que fue sometido a validez mediante ocho jueces de expertos, se aplicó la prueba binomial, obteniendo una validez de 0,000390 (ver anexo N°6). Posteriormente fue aplicada una prueba piloto, en la que se obtuvo una confiabilidad del Alfa de Crombach siendo el valor de 0,788.

3.8 Procedimiento de Recolección de Datos

El estudio se realizó con la aprobación del área de investigación y permiso obtenido por la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima - Este, también con el jefe del Centro de Salud para contar con su autorización en la aplicación del estudio; terminada esta etapa se procedió a realizar la investigación. Se ejecutó en el mes de diciembre de lunes a viernes, este procedimiento se llevó a cabo durante 2 semanas. Los datos se recolectaron de las madres que asisten al consultorio de CRED, se explicó sobre el estudio consiguiendo su consentimiento informado, se aplicó el cuestionario antes de que ingresaran a su consulta, resolviendo en el tiempo previsto de 15 minutos aproximadamente. Mientras las madres desarrollaban el cuestionario, su familiar estaba al cuidado del niño y otras madres lo resolvían con facilidad en sus asientos.

3.9 Análisis de Datos

Concluida la recolección de datos, fueron codificados y posteriormente vaciados a una hoja de cálculos de Excel 2013 para procesar la base de datos, consecutivamente se trasladó al programa SPSS versión 25, para analizar y describir mediante tablas, gráficos de porcentajes, empleando la estadística descriptiva.

3.10 Aspectos Éticos

El estudio fue presentado al Comité de Ética de Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima - Este quienes lo aprobaron; se establecieron los siguientes principios:

Principio de Autonomía: Se respetó las decisiones de las madres, si deseaban participar del estudio o lo rechazan; por lo cual se aplicó el consentimiento informado, previamente informando de manera verbal a la madre sobre el objetivo de la investigación.

Principio de No Maleficencia/Beneficencia: La investigación no produjo daños ni riesgos que atenten contra la vida de la persona. El estudio proporcionó beneficencia ya que al obtener los resultados sabemos que acontecimientos están sucediendo y a futuro esta información será utilizada para mejorar estos sucesos.

Principio de Justicia: Las madres no fueron discriminadas por su condición social, económica o cultura, recibieron un trato igualitario y la información obtenida fue utilizada con el fin de conocer la realidad.

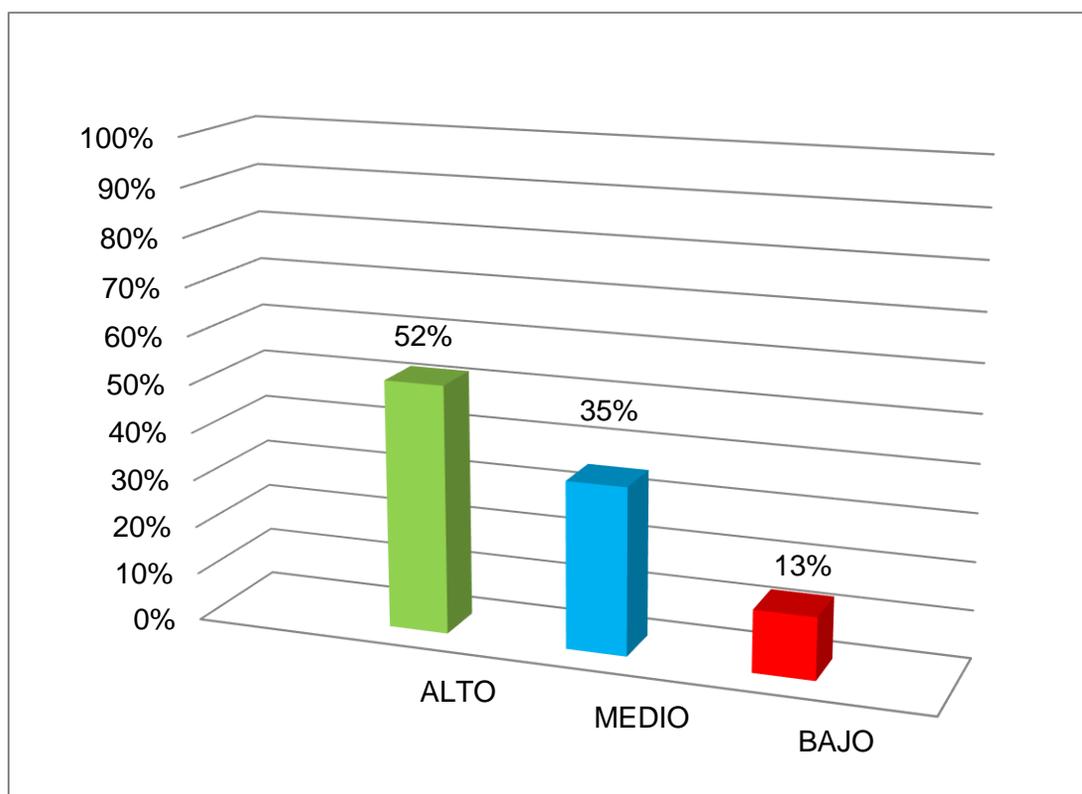
CAPÍTULO 4

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados:

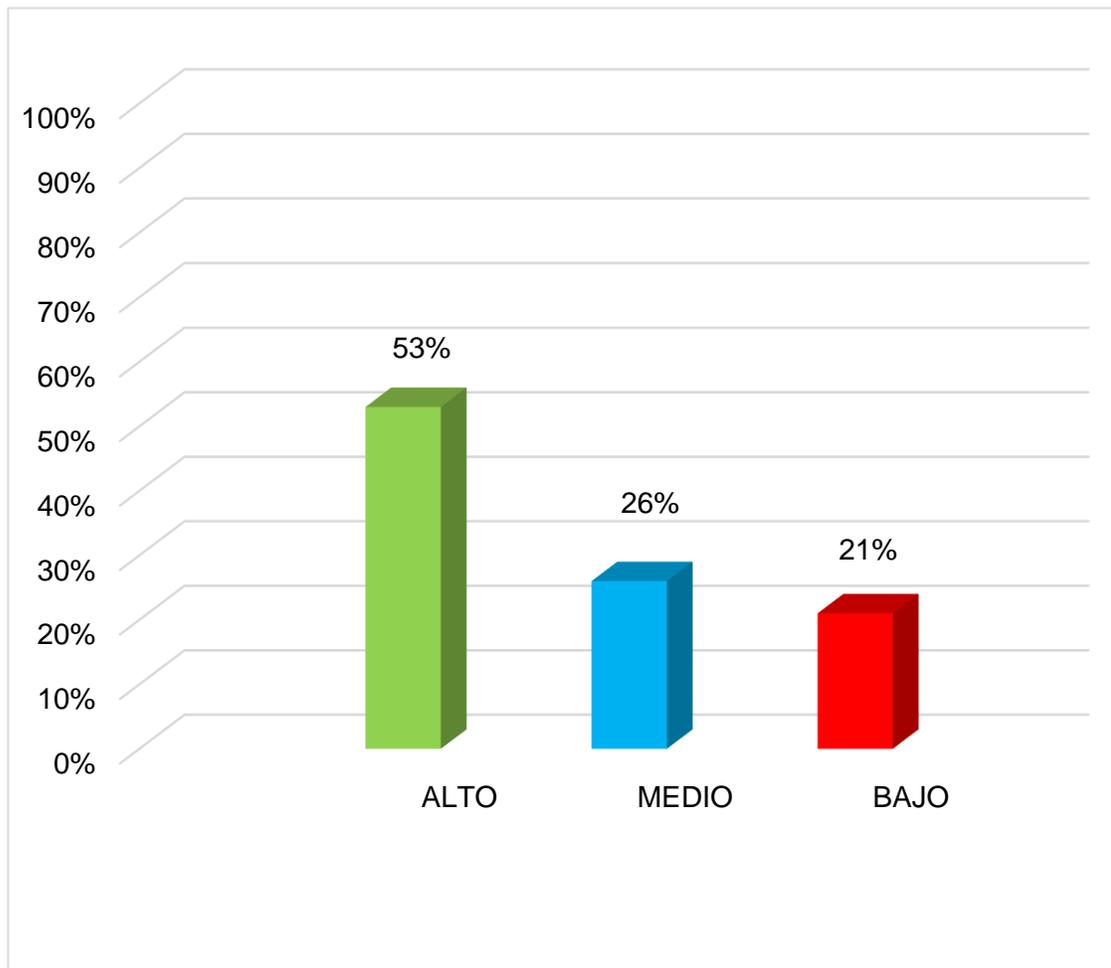
Posteriormente a la recolección y procesamiento de los datos, se presentan los gráficos para su correspondiente análisis e interpretación.

Gráfico 1: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.



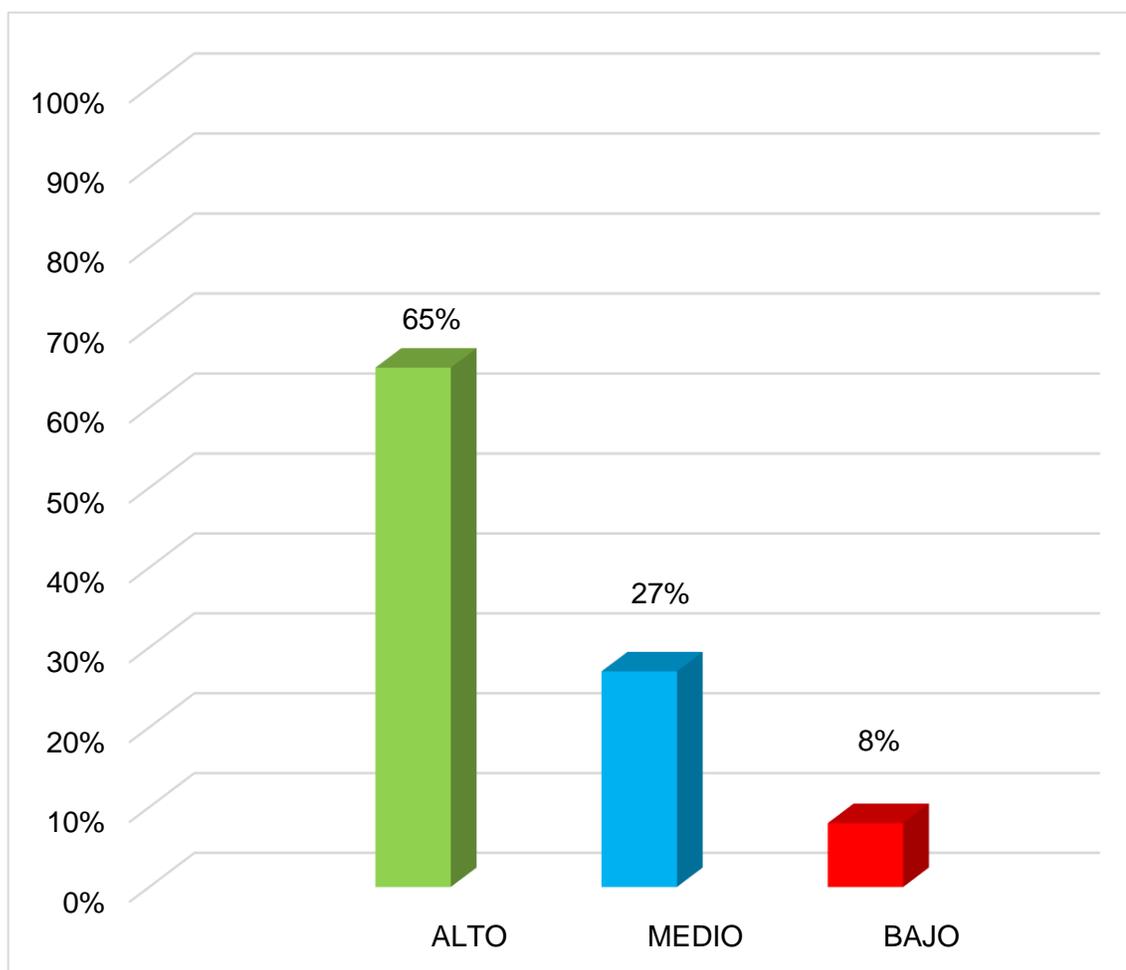
El gráfico N°1 muestra el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, que del total del 100% (89) madres encuestadas, se obtuvo como resultado que el 52% (46) tiene una satisfacción alta, el 35% (31) satisfacción medio y el 13% (12) satisfacción baja.

Gráfico 2: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión humana del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.



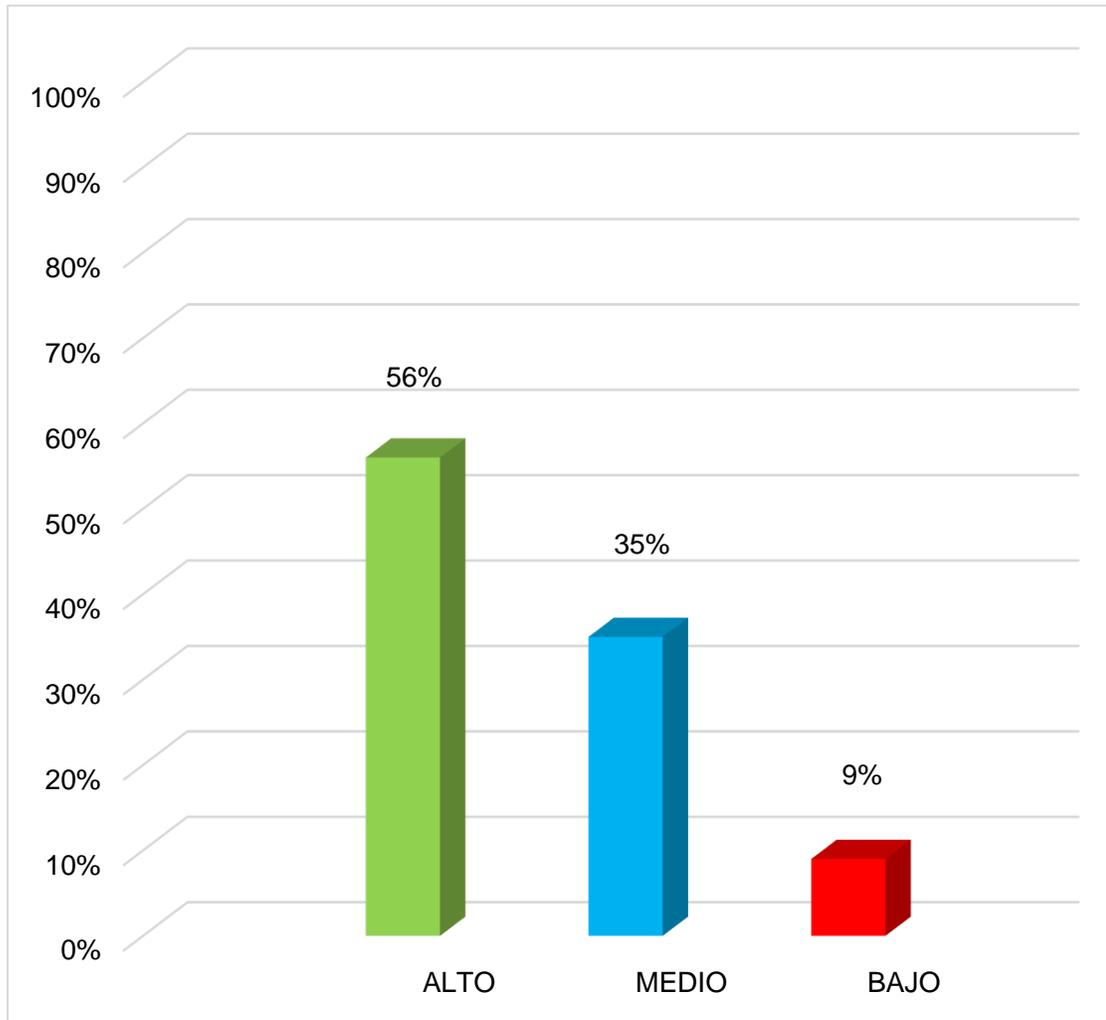
El gráfico N°2 respecto a la dimensión humana se observa que de un total de 89 madres encuestadas el 53% (47) presenta un nivel de satisfacción alta, el 26% (23) satisfacción media y el 21% (19) satisfacción baja.

Gráfico 3: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión oportuna del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.



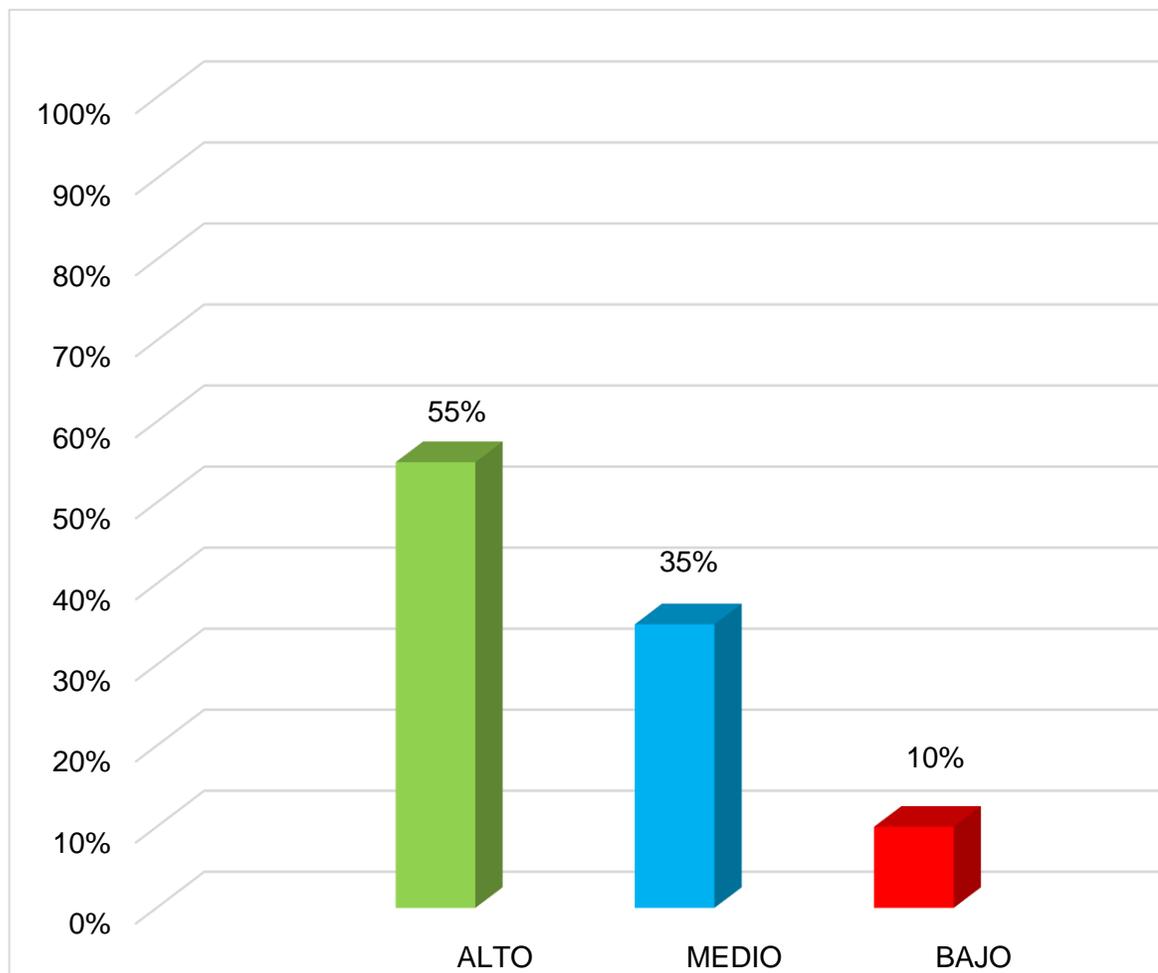
El gráfico N°3 respecto a la dimensión oportuna se observa que de un total de 89 madres encuestadas el 65% (58) presentan un nivel de satisfacción alta, el 27% (24) satisfacción media y el 8% (7) satisfacción baja.

Gráfico 4: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión continua del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.



El gráfico N°4 respecto a la dimensión continua se observa que de un total de 89 madres encuestadas el 56% (50) presenta un nivel de satisfacción alta, el 35% (31) satisfacción media y el 9% (8) satisfacción baja.

Gráfico 5: Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en la dimensión segura del Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.



El gráfico N°5 respecto a la dimensión segura se observa que de un total de 89 madres encuestadas el 55% (49) presenta un nivel de satisfacción alta, el 35% (31) satisfacción media y el 10% (9) satisfacción baja.

4.2 Discusión:

La satisfacción del usuario representa un indicador que permite valorar como se están brindando los servicios de salud, esta evaluación está cobrando mayor interés porque es un reto para la salud pública, indagadores y usuarios en general, debido que plasma un panorama distinto y fundamental para los servicios de salud; se considera como una respuesta actitudinal y crítica que se construye producto de la interacción con el servicio.³⁴

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018, ya que se valora el desempeño de la enfermera en las diversas dimensiones humana, oportuna, continua y segura; por lo tanto se evidencia a través de los resultados que aspectos se deben mejorar para lograr brindar un servicio que satisface al usuario por medio de las intervenciones de enfermería.

Los resultados del estudio realizado en el Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, en 89 madres encuestadas señalan que el nivel de satisfacción en general es alto en un 52%, 35% satisfacción media y 13% satisfacción baja.

El profesional de enfermería brinda una atención tomando en cuenta una serie de aspectos que permite englobar las diversas dimensiones, lo que al evaluarse muestran los siguientes resultados:

Dimensión humana requiere de ciertos elementos que se componen mediante gestos, miradas, tono de voz, toque, acercamiento cordial, respeto y escucha activa que benefician la confianza en la relación enfermera – paciente durante la atención.³⁵

En la investigación realizada el 53% de las madres presentan un nivel de satisfacción alto resaltando que la enfermera al ingresar al servicio de CRED la

saludó, está bien uniformada y arreglada, llama al niño por su nombre, durante la atención al niño lo hace con respeto y cortesía, lo hace con paciencia, respeta sus creencias y costumbres, al terminar la consulta se despide.

En diferencia con Cullanco D¹⁵, cuyo resultado en la dimensión humana, las madres 70% muestran medianamente satisfacción con la calidad de relación interpersonal que se entabla entre la enfermera y el niño - madre.

Esto se debe a que posiblemente las relaciones humanas están en un segundo plano por la falta de tiempo debida a la sobrecarga laboral o por la ausencia de preparación de los profesionales en estos aspectos; debido a esto puede perjudicar negativamente la calidad de los cuidados y como consecuencia una mala atención a los usuarios. En el Centro de Salud Micaela Bastidas existe una buena organización del personal, también dentro de la relación enfermera usuario, la comunicación es un componente clave a la hora de ofrecer una atención integral.

Dimensión oportuna se basa en ofrecer cuidados de enfermería en una ocasión pertinente y provechoso dependiendo de cada caso en particular del paciente encontrándose saludable o enfermo, requiere de una valoración meticulosa de signos y síntomas, para otorgar un diagnóstico de enfermería con el cual se tomará acciones inmediatas con el fin de alcanzar un crecimiento y desarrollo óptimo para el infante. De tal forma se debe persistir en mejorar los cuidados convenientes, así el proceso de recuperación sea en corto plazo y se logre prevenir secuelas al niño.²⁶

Los resultados obtenidos son que el 65% de las madres presentan satisfacción alta, destaca como indicadores que la enfermera explica los procedimientos que realiza al niño, brinda indicaciones, actúa de manera preventiva y precisa para detectar problemas que puedan afectar la salud del niño a futuro.

Dimensión continua fomenta el seguimiento y da a conocer los beneficios de asistir al control del niño. Los resultados obtenidos reflejan que el 56% de las madres están satisfechas, sobresaliendo los indicadores como el interés que tiene la enfermera sobre la inasistencia a la consulta, así como las indicaciones que entrega la enfermera al final de la consulta lo hace por escrito, la cita para el siguiente mes.

En diferencia con López T¹⁶, en su investigación la dimensión técnica 48% están medianamente satisfecha, con respecto que cuando la enfermera detecta alguna anomalía en el niño, lo deriva a odontología, nutrición entre otros.

Dimensión segura se determina por brindar un ambiente confortable para ofrecer un servicio donde el usuario se sienta cómodo, además la enfermera debe proporcionar la máxima seguridad a la madre que su hijo recibe un cuidado idóneo. Los resultados presentan que el 55% de las madres están satisfechas con las intervenciones que realiza la enfermera a sus hijos, otorgando un ambiente optimo, libre de peligros, proteger su integridad física y psicológica durante la atención.

En diferencia con Guevara S¹⁷, en su estudio la dimensión entorno, 58% percibe la atención como medianamente favorable, respecto que el consultorio brinda comodidad para la atención de su niño, al ingresar al consultorio observa afiches relacionados al cuidado y atención del niño, hay suficientes bancas en la sala de espera.

Enfermería se caracteriza por ofrecer un cuidado holístico considerando las diversas esferas de la persona con la finalidad de conceder un servicio de calidad, puesto que todo ser humano tiene derecho a tener salud.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Micaela Bastidas es altamente satisfactorio.

- En la dimensión humana, las madres se encuentran altamente satisfechas con la atención recibida, las fortalezas evidenciadas son: la enfermera saluda, llama al niño por su nombre, su atención es cortés y paciente, respeta las costumbres, se despide al terminar la consulta.

- En la dimensión oportuna, las madres se encuentran altamente satisfechas con la atención recibida, las fortalezas evidenciadas son: la enfermera explica los procedimientos que realiza, las orientaciones que brinda frente a una duda son entendibles, ante un problema deriva al niño a un especialista.

- En la dimensión continua, las madres se encuentran altamente satisfechas con la atención recibida, las fortalezas evidenciadas son:

la enfermera se interesa por saber su falta a la consulta, le entrega indicaciones escritas, la cita para el siguiente mes.

- En la dimensión segura, las madres se encuentran altamente satisfechas con la atención recibida, las fortalezas evidenciadas son: el consultorio está limpio, ordenado, decoración adecuada, durante la atención la enfermera protege al niño de corrientes de aire y caídas.

5.2 Recomendaciones

- Al Centro de Salud propiciar periódicamente capacitaciones al profesional de enfermería enfatizando la importancia de las dimensiones de la calidad asistencial para seguir mejorando la atención del servicio que se ofrece con el objetivo de mantener una salud óptima y cumplir con las necesidades de la comunidad.
- Al Centro de Salud continuar fortaleciendo las relaciones humanas, puesto que juega un rol importante en las actividades de enfermería que están mediadas por la comunicación que se establece entre la madre, el niño y la enfermera que beneficia el vínculo terapéutico logrando así satisfacer sus necesidades.
- Se sugiere realizar investigaciones similares en las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en otros Centros de Salud con el propósito de contrastar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- A otros investigadores se les motiva a continuar con la línea de investigación, adaptado al enfoque cualitativo para complementar y

enriquecer sobre la calidad de atención que brinda enfermería tanto en el área comunitaria y hospitalaria.

5.3 Limitación

- La investigación es de muestreo no probabilístico, en consecuencia, no se podrá generalizar los resultados para estudios similares, siendo válidos solo para la población en estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sierra L. Promoción del crecimiento y desarrollo en la primera infancia buenas prácticas y lecciones aprendidas del programa buen inicio. Lima, Perú; 2011. (Citado el 10 de mayo del 2017). Disponible en: <https://www.unicef.org/peru/spanish/buen-inicio-crecimiento-desarrollo-en-primer-infancia-unicef.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. Desarrollo [Sede web]. (Citado el 14 de mayo del 2017). Disponible en: http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/es/
3. Humanium. Derecho del niño a la salud. (Citado el 18 de mayo del 2017). Disponible en: <http://www.humanium.org/es/derecho-salud/>
4. Organización Mundial de la Salud. Datos recientes revelan un rápido descenso sin precedentes en las tasas de mortalidad infantil. 2014. (Citado el 10 de mayo del 2017). Disponible en: http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2014/child_mortality_estimates/es/
5. Organización Mundial de la Salud. ¿Cuáles son los principales peligros para la salud de los niños? 2012. (Citado el 13 de mayo del 2017). Disponible en: <http://www.who.int/features/qa/13/es/>

6. MINSA. Boletín epidemiológico. Lima, Perú; 2016. (Citado el 11 de mayo del 2017). Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/boletines/2016/02.pdf>
7. Organización Panamericana de Salud, Perú. [Sede web]. (Citado el 5 de diciembre del 2018). Disponible en: https://www.paho.org/per.../index.php?option=com_content&view=article&id=4164:el-15-de-ninos-de-entre-5-y-9-anos-tiene-obesidad-segun-el-minsa&Itemid=815
8. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Lima, Perú. 2011. (Citado el 11 de mayo del 2017). Disponible en: http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf
9. UNICEF. Homo Sapiens Alimentando al cerebro. Lima, Perú; 2006. (Citado el 19 de mayo del 2017). Disponible en: https://www.unicef.org/peru/_files/notas_prensa/carpetasinformativas/crecimiento_y_desarrollo.pdf
10. UNICEF. Primera infancia ¿Por qué es tan importante el desarrollo del niño en la primera infancia?2008. (Citado el 17 de mayo del 2017). Disponible en: https://www.unicef.org/spanish/earlychildhood/index_40748.html
11. Ascarate FM, Oliveira SA, Silva CP, Sosa DP, Vivián GE. Causas del incumplimiento del control de salud de los niños/as menores a 2 años del centro de salud cerro [Tesis de Licenciatura de Enfermería]. Montevideo/Uruguay: Universidad de la República Facultad De Enfermería Cátedra Materno-Infantil, 2012. (Citado el 28 de mayo del 2017). Disponible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/2389/1/FE-0439TG.pdf>

12. Jauregui CJ. El Componente crecimiento y desarrollo: Significado para las madres de niños de 1 a 4 años del AAHH Nueva Unión, Comas-2009 [TESIS Para optar por el título de Licenciada en Enfermería]. Lima/Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2010. (Citado el 2 de junio del 2017). Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/514/1/Jauregui_cj.pdf
13. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. Lima, 2014. (Citado el 4 de abril del 2018). Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
14. Ministerio de Salud. Ministerio de Salud promueve calidad de atención y acercamiento de servicios a la población. Lima, Perú; 2016. (Citado el 13 de mayo del 2017). Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51¬a=18631>
15. Cullanco QD. Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima 2015 [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Pediátrica]. Lima/Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015. (Citado el 10 de mayo del 2017). Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4908/1/Cullanco_Quiroz_Delia_2015.pdf
16. López TB. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima/Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. (Citado el 10 de mayo del 2017). Disponible en:

http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf

17. Guevara SS. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud “San José” – 2012. [TESIS para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima/Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. (Citado el 10 de mayo del 2017). Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1040/1/Guevara_ss.pdf
18. Castro SS. Nivel de satisfacción de las madres de niños niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016 (Tesis para optar el título de enfermera especialista en salud pública con mención en crecimiento y desarrollo) LIMA – PERÚ. Universidad San Martín de Porres, 2016. (Citado el 20 de junio del 2017). Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ssa
19. Pineda ZM. Satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería del niño sano [Tesis para obtener el grado de Maestría en Ciencias de Enfermería] Enero, 2004 Universidad Autónoma de Nuevo León. (Citado el 21 de junio del 2017). Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/1568/1/1020149420.PDF>
20. Hayes BE. Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. 3ra edición. Barcelona. Gestión 2000. (Citado el 24 de junio del 2017). Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=dicScdBb6lcC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
21. Medina SD. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. [Tesis para Optar

- el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza Afiliada a la Universidad Ricardo Palma, 2016. (Citado el 15 de junio del 2017). Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf
22. Net A, Suñol R. La calidad de la atención. (Citado el 27 de junio del 2017). Disponible en: http://www.coordinadorapofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
23. Ministerio de Salud. Guía para la autoevaluación de la calidad (Para Establecimientos del Primer Nivel). Lima, Perú. 2002. (Citado el 21 de junio del 2017). Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/03%20-%20Autoevaluacion.pdf>
24. Marky BG. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012. LIMA- PERU. Universidad Ricardo Palma Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, 2013 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. (Citado el 28 de junio del 2017). Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf
25. Martínez CV. Actividades de enfermería y tiempo promedio de atención que reciben los niños menores de 1 año durante su control de crecimiento y desarrollo – Centro de Salud Lince, 2010. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2011. (Citado el 15 de junio del 2017). Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/995/1/Martinez_cv.pdf
26. Mellado HC. 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] Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2007. (Citado el 15 de junio del

- 2017). Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2689/1/Mellado_hc.pdf
27. Urra ME, Jana AA, García VM. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su Teoría de cuidados transpersonales. 2011. (Citado el 15 de junio del 2017). Disponible en:
<http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
28. Tillet LA. Nola J. Pender. Marriner TA. Modelos y Teorías en enfermería. Madrid, España: Diorki; 1997. p. 508-511. (Citado el 17 de junio del 2017).
29. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw-Hill; 2014. 4 p.
30. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw-Hill; 2014. 24 p.
31. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw-Hill; 2014. 92 p.
32. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw-Hill; 2014. 158 p.
33. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6th ed. México: Mc Graw-Hill; 2014. 152 p.
34. Seclén PJ, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Citado el 6 de marzo del 2019). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

35. Hernández AC, Torres RA, Salcedo AV. La importancia de los cuidados humanizados en la mejora de calidad de vida de los pacientes. (Citado el 10 de marzo del 2019). Disponible en: <http://www.revistaenfermeriadocente.es/index.php/ENDO/article/view/348>

ANEXOS

ANEXO 1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE RESPUESTAS
Satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera	Es el estado de complacencia de la madre resultado de una atención con calidad que ha recibido su niño en un periodo de tiempo determinado, por el profesional de enfermería, abarcando el componente técnico, Interpersonal y	Es la respuesta de bienestar y confianza que manifiesta la madre del cuidado ofrecido por parte de la enfermera en las diferentes dimensiones humana, oportuna, continúa y segura, el cual será evaluado a través de un cuestionario.	Humana	-Lo saluda y se despide -Esta bien uniformada y arreglada -Llama por su nombre al niño -Atiende con respeto y cortesía -Atiende con paciencia -Respeto creencias y costumbres	Bajo: menos de 16 Medio: 16 - 17 Alto: 18 a más

	confort. ²²		Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> -Explica los procedimientos -Realiza el control del peso y talla, evaluación física -Explica sobre el progreso en relación con el peso y talla -Ante problema detectado lo deriva a un especialista -Brinda orientaciones claras 	<p>Bajo: menos de 27</p> <p>Medio: 27 - 29</p> <p>Alto: 30 a más</p>
			Continua	<ul style="list-style-type: none"> -Muestra interés por saber sobre la falta a la consulta -Entrega indicaciones escritas 	<p>Bajo: menos de 4</p> <p>Medio: 4 - 5</p> <p>Alto: 6 a más</p>

				-La cita para el siguiente mes	
			Segura	<ul style="list-style-type: none"> -Las condiciones físicas del ambiente del consultorio son favorables -Está pendiente de la seguridad del niño -El tiempo de espera es breve. -El tiempo que dura la consulta es suficiente 	<p>Bajo: menos de 10</p> <p>Medio: 10 - 11</p> <p>Alto: 12 a más</p>

ANEXO 2

Tabla: Datos generales de las madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas – Ate, 2018.

DATOS GENERALES		FRECUENCIA (n= 89)	PORCENTAJE (%)
Edad de la madre	19 - 25 años	49	55
	26 - 32 años	38	43
	33 - 38 años	2	2
Edad del niño	2 - 8 meses	49	55
	9 - 15 meses	23	26
	16 - 23 meses	17	29
Grado de instrucción	Primaria	7	8
	Secundaria	82	92

A partir de la tabla presentada se observa que la mayoría de las madres encuestadas se encuentran en la edad promedio de 19 a 25 años (55%), así mismo, las edades de sus hijos en mayor proporción tienen una edad de 2 a 8 meses (55%) por lo que están asistiendo al control de crecimiento y desarrollo. También estas madres en su mayoría se caracterizan por presentar un grado de instrucción de nivel secundario (92%).

ANEXO 3

ESCALA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo

SATISFACCIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
General	Menos de 62	62 – 65	66 a más
Humana	Menos de 16	16 - 17	18 a más
Oportuna	Menos de 27	27 - 29	30 a más
Continua	Menos de 4	4 - 5	6 a más
Segura	Menos de 10	10 - 11	12 a más

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del trabajo: “Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas - Ate 2018”

Responsable: Srta. Ingrid Melany Chacón Aponte

Estudiante de Enfermería del X ciclo de la E.E.P.L.T

Propósito y descripción de la investigación:

El propósito es determinar el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas - Ate. Consiste en entregar la encuesta donde se le preguntará aspectos referentes a la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Procedimientos:

Si acepta participar en la investigación, se le entregará un cuestionario con preguntas relacionadas a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo, los que deben ser desarrollados por usted. Posteriormente se procederá a vaciar los datos y se obtendrá un resultado.

Participación voluntaria:

La participación en este trabajo de investigación es voluntaria, teniendo en cuenta que usted aceptó su participación, tiene la plena libertad de decidir si desea o no participar del estudio. Si decides no participar podrá hacerlo sin tener que dar motivo alguno, no se tomará ningún tipo de sanciones en contra de su persona.

Beneficios:

Con su participación se busca tener un panorama amplio acerca del nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, en base a ello los resultados de la investigación

propiciarán nuevas investigaciones donde se permitirá crear conocimiento sobre los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios.

Riesgos y molestias:

No tendrá ningún riesgo físico ni emocional, pues solo desarrollará un cuestionario.

Privacidad:

A fin de proteger su privacidad, la información y datos obtenidos serán codificados y no con su nombre, ni sus iniciales, conservando la información y su consentimiento en un archivo seguro. Su nombre no figurará en ninguna publicación o informe sobre esta investigación, trabajando los datos solo para fines establecidos en el estudio de investigación.

Remuneración:

No recibirá ninguna remuneración por participar en este estudio.

¿DESEA PARTICIPAR EN EL PRESENTE ESTUDIO?

Confirmando que la estudiante encargada de realizar el estudio me ha explicado las actividades a desarrollar, y también confirmo que he tenido la posibilidad de hacer preguntas relacionadas y estoy satisfecha con las respuestas y explicaciones, tuve el tiempo y la posibilidad de leer la información y decidir si acepto participar o no en el presente estudio.

Nombre del contacto:

Si tuviera alguna duda sobre el estudio puede comunicarse con la Srta. Ingrid Melany Chacón Aponte quien es la responsable del estudio. Correo: ingridchacon_97@hotmail.com

Nombre de la participante (EN LETRA IMPRENTA)

FIRMA

ANEXO 5



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA

Afiliada a la Universidad Ricardo Palma



CUESTIONARIO

Presentación

Buenos días, soy estudiante de enfermería de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. La investigación tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Por lo tanto, se le solicita su colaboración a través de una respuesta honesta a los enunciados que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones

Se presentará una lista de enunciados a los que usted deberá responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Datos Generales

Edad de la madre:

Grado de instrucción:

Edad del niño:

Enunciados	Respuesta		
	Siempre	A veces	Nunca
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 al niño.			
7. La enfermera realizó el control de peso y talla al niño.			
8. La enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
9. La enfermera realizó el examen físico del niño.			
10. Ante un problema detectado en la salud del niño la enfermera lo deriva a un especialista.			
11. La enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
12. La enfermera le sonríe y le habla al niño.			

13. La enfermera le explica sobre cómo se está 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 al niño cierra la puerta.			
17. Durante la atención al niño la enfermera evita las corrientes de aire.			
18. Durante el examen la enfermera no deja desnudo a su niño por mucho tiempo.			
19. Considera que la enfermera protege al niño de posibles caídas durante la atención.			
20. Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
21. La enfermera pregunta acerca de que alimentos consume su niño.			
22. La enfermera le orienta sobre las vacunas y que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad del niño.			
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 la enfermera le brinda indicaciones comprensibles			
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 de su turno fue el adecuado.			
30. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			



ANEXO 6

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: PRUEBA BINOMIAL

Ficha de resumen de la opinión de los jueces de expertos



Pregunta	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Juez 6	Juez 7	Juez 8	suma	p
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0,00390625
										0,0390625
TOTAL										0,000390625

Se ha considerado:

0: si la respuesta es negativa.

1: si la respuesta es positiva.

Excepto en las preguntas 7 y 8 que es lo contrario

$$P = 0,00390625/10 = 0,000390625$$

Si "P" es menor de 0.05 entonces la prueba es significativa: Por lo tanto, el grado de concordancia es significativo, siendo el instrumento válido según la prueba binomial aplicada al juicio de expertos **P= 0,000390625**

ANEXO 7

CARTA DIRIGIDA A LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA - ESTE



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA
AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA



Surco, 7 de mayo de 2018

Carta N° 073-2018/D-EEPLT

Médico Cirujano
LEONCIO BARRANZUELA SARANGO
Director General de la Dirección de Redes Integradas
de Salud Lima Este
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente, asimismo conocedora de su alto espíritu de colaboración para la formación del personal de salud, me permito solicitarle su autorización para que nuestra estudiante del IX ciclo INGRID MELANY CHACÓN APONTE pueda realizar la investigación titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO", en el Centro de Salud Micaela Bastidas, que dignamente usted dirige.

Agradeciendo anticipadamente la acogida que se sirva brindar a la presente, me despido reiterándole las muestras de mi mayor consideración y deferente estima.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
M^g. SOR HAIDA ECHEVARRIA SCHMIDT
DIRECTORA
C.E.P. 085727

Adjunto:
Proyecto de Investigación

SHES/tpm.



ANEXO 8

RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA - ESTE

	PERU Ministerio de Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este	"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional" Decenio de la igualdad y oportunidades para mujeres y hombres
---	---------------------------------	---	---

El Agustino, 01 de octubre 2018

OFICIO N° 2574 2018- DG- DMGS N° 1389 -DIRIS LE/MINSA

Mg. SOR HAIDA ECHEVARRIA SCHMIDT
Directora
Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza
Jr. Polo 641, Surco _Lima
Teléfonos: 4342770, mail. escuela-tezza@eepit.edu.pe

Presente:-

Referencia:	Expediente N° 18838-2018
Asunto:	Levantar Observaciones

RECIBIDO
05 OCT. 2018
DIRECCIÓN
ESCUELA TEZZA



De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, y a la vez hacer de su conocimiento que en cumplimiento a lo establecido en la DIRIS Lima Este, y contando mi representada con un Comité de Investigación en Salud que se encargan de realizar el proceso de autorización de los proyectos de investigación a realizarse en nuestra jurisdicción.

Es preciso señalar, que no hay inconveniente en brindarle las facilidades del caso a la Srta. INGRID MELANY CHACON APONTE egresada de la carrera de enfermería de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, para la ejecución de la Investigación: "Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas."

Para lo cual se debe de levantar las siguientes observaciones:

1. Precisar el tiempo y lugar en el título y en el objetivo del proyecto de la investigación.
2. Precisar al servicio que acuden el EESS y en el ítem 3.6 Criterios de Inclusión y Exclusión.

Agradeciendo la deferencia, hago propicia la oportunidad para expresarle a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

 M.C. Leoncio Bustamante Sarango DIRECTOR GENERAL	
--	---

LBS/MAG
mpd
C/c: Archivo
Archivo (02)

Av. César Vallejo,
Cuadra 13 SN. El Agustino
Telf. 362 1354 - 362 0765
Anexo: 102

ANEXO 9

AUTORIZACIÓN DE LA DIRIS LIMA – ESTE PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este

"Decenio de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA N° 015 – 2018

AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Expediente N° 18838 - 2018
Expediente N° 35491 - 2018

El Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este por medio de la presente deja constancia que la Srta.:

INGRID MELANY CHACÓN APONTE

Investigador principal de la ejecución del estudio de Investigación "**Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas- Ate 2018.**", concluido el proceso correspondiente, con la aprobación del Comité de Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este a mi cargo, se **AUTORIZA** el inicio del desarrollo del mismo, sujeto a las características que se indican en esta comunicación:

El desarrollo del Proyecto de investigación se realizará en el ámbito de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este según lo establecido en el proyecto.

Así mismo, hacemos de su conocimiento, que es importante para nuestra institución contar con **los informes de avance (cada tres meses) y el informe final**, así como las conclusiones y recomendaciones del estudio para su consideración en el Análisis de la Situación de Salud de nuestra Institución.

La presente tendrá una vigencia para el inicio del desarrollo del proyecto, de 30 días útiles contados a partir de la recepción de la misma, y una vigencia general hasta el 22 de noviembre del 2019; no obstante la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, podrá dejar sin efecto el desarrollo del proyecto de investigación, si las condiciones para la autorización del mismo se modificaran. Los trámites para su renovación, de ser necesario, deberán iniciarse 30 días previos a su vencimiento.

El Agustino, 22 de noviembre del 2018

LBS/VAAG/RMDR
Cc: Archivo

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA ESTE

M.C. Leoncio Barranzuela Sarango
DIRECTOR GENERAL

www.limaeste.gob.pe

Av. César Vallejo cdra. 13
El Agustino, Lima 10, Perú
Telf. 3621354 - 3620765

ANEXO 10

AUTORIZACIÓN DEL JEFE DEL CENTRO DE SALUD MICAELA BASTIDAS - ATE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA



Surco, 18 de diciembre de 2018

Carta N° 172-2018/D-EEPLT

Señor Médico
SEDELMAYER MUÑOZ COPE.
Jefe del Centro de Salud Micaela Bastidas
Ate
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente, asimismo conoedora de su alto espíritu de colaboración para la formación del personal de salud, me permito solicitarle tenga a bien autorizar a nuestra estudiante del X ciclo **INGRID MELANY CHACÓN APONTE** desarrolle la Investigación titulada: "Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Micaela Bastidas - Ate 2018", en su Institución que dignamente dirige.

Agradeciendo anticipadamente la acogida que se sirva brindar a la presente, me despido reiterándole las muestras de mi mayor consideración y deferente estima.

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN PRIMARIA
C.S. MICAELA BASTIDAS
SEDELMAYER MUÑOZ COPE
MÉDICO JEFE
C.M.P. 31723

Adjunto:

- Proyecto de Investigación




Mg. SOR HAIDA ECHEVARRÍA SCHMIDT
DIRECTORA
C.E.P. 065127

SHES/tpm.