

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD**



**SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR
LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE CRED DEL HOSPITAL
REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - PUNO - 2008**

TESIS

PRESENTADA POR:

MARY CALLACONDO TOMA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:

**ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO Y
ESTIMULACIÓN TEMPRANA DEL NIÑO.**

PROMOCIÓN: 2008

PUNO – PERU

2010

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD



**SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR
LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE CRED DEL HOSPITAL
REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - PUNO - 2008**

TESIS

PRESENTADA POR:

MARY CALLACONDO TOMA

PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN:

**ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO Y ESTIMULACIÓN
TEMPRANA DEL NIÑO.**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

.....
M. Sc. NELVA ENRIQUETA CHIRINOS GALLEGOS

PRIMER MIEMBRO

:

.....
M. Sc. CHRISTIAN WILLIAM JARA ZEVALLOS

DIRECTOR/ ASESOR

:

.....
Dra. HAYDEE CELIA PINEDA CHAÍÑA

Área

:

Crecimiento y Desarrollo

Tema

:

Satisfacción del usuario.

Fecha de Sustentación

:

18 de Noviembre 2010

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Samuel y Emiliana, quienes siempre me motivaron al estudio y la capacitación constantes.

A mis amados hijos Alexis Andy y Guido Leonardo, quienes son mi motivo de superación personal.

A mi esposo, Guido, quien me brindó su apoyo para el logro de metas personales.

A mis queridos docentes, quienes siempre me inculcaron el desarrollo profesional y la superación constante.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios, por la vida y por las oportunidades que pone en nuestro camino para crecer de forma integral.

A mis familiares, por su apoyo en todas las etapas difíciles de mi vida.

A los docentes de la facultad de Enfermería, quienes se esmeran por mejorar la calidad de formación del profesional de Enfermería.

A todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional en todo el proceso de elaboración de la tesis.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I	13
EL PROBLEMA.....	13
1.1 Caracterización del problema.....	13
1.2 Antecedentes sobre el problema.....	14
1.3 Formulación	17
CAPÍTULO II.....	18
IMPORTANCIA Y UTILIDAD.....	18
2.1 Importancia	18
2.2 Utilidad.....	18
CAPÍTULO III.....	19
MARCO TEORICO	19
3.1 Teorías existentes sobre el tema.....	19
3.2 Funciones de la enfermera en el componente CRED.....	21
3.3 Rol de la madre en el cuidado del niño	23
3.4 Calidad de atención	24
3.5 La satisfacción del paciente	25
3.6 Características de la calidad de atención.....	26
3.7 Rol de la enfermera en el componente CRED	28
CAPÍTULO IV	30
VARIABLES	30
4.1 Definición de variables	30
4.2 Operacionalización de las variables	30
CAPÍTULO V.....	31
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	31

5.1	Objetivo general	31
5.2	Objetivos específicos	31
CAPÍTULO VI		32
MARCO METODOLÓGICO.....		32
6.1	Tipo y diseño de investigación:.....	32
6.2	Ámbito de estudio	32
6.3	Población y muestra de estudio.....	32
6.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
6.5	Procedimientos de recolección de datos	33
6.5.1	De la medición de la variable.	34
6.5.2	Tabulación y tratamiento estadístico para el análisis de datos.	35
6.6	Tratamiento estadístico.	35
CAPÍTULO VII.....		36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
6.1	Resultados	36
CAPÍTULO VIII.....		49
CONCLUSIONES		49
CAPÍTULO IX		51
RECOMENDACIONES.....		51
BIBLIOGRAFÍA		52
ANEXOS		54

INDICE DE TABLAS

Cuadro 1. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión humana en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” Puno – 2008.....	36
Cuadro 2. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión oportuna en el componente CRED del hospital regional “Manuel Nuñez Butron” Puno – 2008.	38
Cuadro 3. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión continua en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno – 2008.....	40
Cuadro 4. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión segura en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” Puno – 2008.....	42
Cuadro 5. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera, según dimensiones en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Nuñez Butron” Puno – 2008.	44
Cuadro 6. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente cred del hospital regional “manuel núñez butron” puno – 2008.	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera, según dimensiones en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” Puno – 2008.	46
Gráfico 2. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butron” Puno – 2008.	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “SATISFACCIÓN DE LA MADRE EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA EN EL COMPONENTE CRED DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - PUNO - 2008”, Se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción que la madre refiere respecto a la atención que le brinda la enfermera en el componente CRED, en el mencionado Establecimiento de Salud.

La investigación fue de tipo descriptivo, diseño descriptivo simple, la muestra estuvo constituida por 50 madres que acuden regularmente a consultorio de Crecimiento y Desarrollo del mencionado establecimiento de salud; para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta en la modalidad de entrevista, como instrumento una guía de entrevista. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva porcentual.

Los resultados obtenidos permiten concluir. Que del 100% de madres asistentes a consultorio de control de crecimiento y Desarrollo, predominantemente la satisfacción es media 58%, seguida de satisfacción alta y baja. Así también se midió la satisfacción de la madre de acuerdo a cuatro dimensiones diferentes.

En cuanto a la dimensión humana, presentan un nivel de satisfacción media y baja refiriendo que la enfermera sólo a veces saluda a la madre cuando ésta ingresa al consultorio de CRED y que nunca se despide al terminar la consulta (66%). Referente a la dimensión oportuna, igualmente predomina la satisfacción media, debido a que la enfermera sólo a veces informa de los procedimientos que se realizan en el niño durante el control de CRED (46%). Acerca de la satisfacción de la madre en la dimensión continua, se tiene una satisfacción media a baja ya que a veces la enfermera muestra interés por saber el motivo de la falta a control CRED (58%), aduciendo que la

enfermera sólo llama la atención ante una falta sin importar la razón. En cuanto a la Dimensión Seguridad, la satisfacción es media y baja, ya que durante la atención la enfermera a veces la enfermera evita las corrientes de aire (68%) y la mayoría de las madres consideran que el tiempo de duración de la atención es muy corto en relación al tiempo de espera, que es prolongado (70%).

Palabras claves: Satisfacción, madre, atención, enfermera, hospital, Establecimiento de Salud.

ABSTRACT

The present titled investigation work: "SATISFACTION OF THE MOTHER OF THE OFFERED ATTENTION FOR THE NURSE IN THE COMPONENT DE CRED OF THE REGIONAL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN. PUNO, 2008", he/she was carried out with the objective of determining the level of satisfaction that the mother refers regarding the attention that the nurse offers him/her in component CRED, in the mentioned Establishment of Health.

The investigation was of descriptive type, I design descriptive simple, the sample was constituted by 50 mothers that go regularly to clinic of Growth and Development of the mentioned establishment of health; for the gathering of data the survey technique was applied in the interview modality, like instrument an interview guide. For the analysis of the data the descriptive percentage statistic was used.

The obtained results allow to conclude. That of 100% of assisting mothers to clinic of control of growth and Development, predominantly the satisfaction is half 58%, followed by high satisfaction and it lowers. Likewise the mother's satisfaction was measured according to four different dimensions.

As for the human dimension, they present a level of half satisfaction and it lowers referring that the nurse only greets sometimes the mother when this enters to the clinic of CRED and that she never says goodbye when finishing the consultation (66%). With respect to the opportune dimensión, equally the half satisfaction prevails, because the nurse only informs sometimes of the procedures that are carried out in the boy during the control of CRED (46%). About the mother's satisfaction in the continuous dimension, one has a half satisfaction since to low the nurse it sometimes shows interest to taste the reason from the lack to control CRED (58%), adducing that the nurse only

gets the attention before a lack without caring the reason. As for the Dimension Security, the satisfaction is half and low, since during the attention the nurse sometimes avoids the currents of air (68%) and most of the mothers consider that the time of duration of the attention is very short in relation to the time of wait that is lingering (70%).

Keywords: Satisfaction, mother, attention, nurse, hospital, establishment of health.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Caracterización del problema

Durante los últimos 20 años en el Perú la mortalidad infantil ha ido decreciendo. Sin embargo a pesar de ello cada vez son más los afectados por factores adversos que dañan el normal crecimiento y desarrollo del niño, los cuales pueden ser controlados si se adoptan medidas de intervención adecuadas.

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

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

1.2 Antecedentes sobre el problema.

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

A nivel nacional

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

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

Tataje Reyes, Olga en el 2003, en Lima realizó un estudio sobre: “Nivel de Satisfacción de la púérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”. Con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la púérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé .El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 púérperas .El instrumento fue el cuestionario .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones entre otras fueron:

‘Respecto al nivel de satisfacción de la púérpera sobre la atención que brinda la enfermera se obtuvo que la mayor parte 33(66%) tienen nivel de satisfacción alto,

12(24%) nivel de satisfacción medio, 5 (10%) nivel de satisfacción bajo es decir existe una adecuada interrelación enfermera -puérpera –familia y equipo de Salud ‘’.

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

‘‘Existe un porcentaje significativo de pacientes que tienen una percepción acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con intensidad favorable...’’.

I. Caligiore Corrales, J. A. Díaz Sosa, en el año 1999, en Venezuela realizaron un estudio sobre: ‘‘Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel Mérida Venezuela ‘’.Con el objetivo de valorar la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización de un Hospital de tercer nivel .El método fue descriptivo de corte longitudinal. La población estuvo conformada por 468 usuarios, con una muestra de 210 usuarios .El instrumento fue el cuestionario .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones fueron entre otras:

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

Mellado Huamaní, Carmen Dense, en el año 2007 en su tesis para optar el título de licenciada en enfermería: “Satisfacción de la madre de la atención brindada por la

enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión”. Con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de la madre en el componente CRED, el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 110 madres .La técnica fue la entrevista, y el instrumento el cuestionario .Los resultados fueron: el nivel de satisfacción de la madre respecto a la atención que brinda la enfermera, de un total de 110(100 %) madres, 62(56%) tienen satisfacción medio, 13(12%) bajo y 35(32%) alto

A nivel local

Mamani Perales, Delia Maruja I. en el año 2001, realizó un estudio sobre: ‘‘Satisfacción del usuario del área de CRED en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y Hospital General Carlos Monge Medrano Juliaca’’. Con el objetivo de valorar la satisfacción y diferencia entre estos dos hospitales. El método fue descriptivo de corte longitudinal. El instrumento fue el cuestionario .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones fueron entre otras:

‘‘La mayoría de usuarios encuestados consideran que la atención recibida es buena en la ciudad de Juliaca, mientras que en Puno consideran que la atención recibida es regular.’’

Vilca Barrantes, Doris en el año 2005, realizó un estudio sobre: ‘‘Satisfacción de la madre en el área de CRED en el Centro de salud Cono Sur- Juliaca’’. Con el objetivo de valorar la satisfacción de la madre que asiste al control de CRED. El método fue descriptivo de corte transversal. El instrumento fue el cuestionario .La técnica fue la entrevista .Las conclusiones fueron entre otras:

‘‘La mayoría de usuarios encuestados consideran que la atención recibida es regular, por lo tanto el nivel de satisfacción es moderada o media.’’

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

1.3 Formulación

Por tal razón se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la Enfermera en el Componente de Crecimiento y Desarrollo en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón?

CAPÍTULO II

IMPORTANCIA Y UTILIDAD

2.1 Importancia

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

2.2 Utilidad

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

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

3.1 Teorías existentes sobre el tema

En los últimos 20 años la tasa de mortalidad infantil (TMI) en el Perú fue el indicador de salud que mayor reducción experimentó, actualmente el promedio nacional es menor a 50 muertes por mil nacidos vivos. Existen estudios, basados en información de los censos y encuestas nacionales especializadas, como la de ENDES, que muestran las disparidades existentes en los niveles de mortalidad infantil y las condiciones de vida de los hogares, como por ejemplo bajos ingresos, falta de acceso al agua potable, hacinamiento, asistencia escolar, salud de las mujeres, etc., que muestran un aspecto de las carencias que existen en el país y que repercuten de forma, a veces trágica en los hogares; y dentro de éstos con mayor fuerza en los niños afectando en su crecimiento y desarrollo.

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

Dentro de la etapa de Vida Niño se tiene como estrategia de atención el Componente CRED, el cual persigue el siguiente objetivo general: Promover un óptimo crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años con la activa participación de la familia, las

organizaciones e instituciones comunales y del sector salud en conjunto. Las metas están orientadas a:

- 1) Incrementar la tasa de lactancia materna exclusiva en el menor de 06 meses de 35% a 80%.
- 2) Incrementar la tasa de lactancia materna prolongada hasta los 2 años en un 50%.
- 3) Incrementar la tasa de alimentación complementaria alrededor de los 6 meses en un 50%.
- 4) Lograr que el 50% de niños se alimenten a base de mezclas balanceadas a partir de la olla familiar y frecuencia alimentaria adecuada.
- 5) Incrementar a 60% el número de niños menores de 1 año y el 50% de niños de 1 a 4 años controlados en crecimiento y desarrollo.
- 6) Logran que el 100% de los niños con problemas nutricionales se rehabiliten y recuperen en su medio ambiente.
- 7) Lograr que el 60% de los niños menores de 5 años reciban estimulación del desarrollo psicomotor que lo ayuden a alcanzar el máximo de sus potencialidades.
- 8) El 50% de los niños detectados con problemas de desarrollo, serán intervenidos activamente a través de un protocolo básico de estimulación.
- 9) El 100% de los niños que reciban atención en su crecimiento y desarrollo deberán estar vacunados según calendario.
- 10) Lograr que el 80% de madres de niños menores de 5 años conozcan la prevención y atención de accidentes y el manejo en el hogar de las infecciones respiratorias agudas y las enfermedades diarreicas.

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

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

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

3.2 Funciones de la enfermera en el componente CRED

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

Función Asistencial

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

-Obtiene datos necesarios para la atención (antecedentes)

- a) Valoración del crecimiento.
- b) Verifica la salud bucal
- c) Realiza la exploración física del niño
- d) Valora el desarrollo psicomotor del niño:

- Aplica, valora y registra la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP).
 - Aplica valora y registra el Test de desarrollo psicomotor (TEPSI)
 - Aplica valora y registra el Test. abreviado de evaluación del desarrollo psicomotor (TA)
- e) Revisa el calendario de vacunaciones y aplica o supervisa su administración, según el calendario.
- f) Refiere a los niños con déficit en su crecimiento y desarrollo o con patología biología al especialista o nivel correspondiente
- g) Revisa el calendario del control del niño sano, e indica la próxima cita (menor de 1 año cada mes)

Función Educativa

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

Función Administrativa

- a) Cumple y hace cumplir en el servicio los reglamentos y normas de la institución y el MINSA.
- b) Coordina con otros profesionales de la salud para un seguimiento de la atención del niño, tanto extramural como intramural.
- c) Supervisa la atención que se brinda al niño y familia a fin de lograr que sea de óptima calidad.

- d) Lleva un registro de los niños atendidos, a fin de obtener un rendimiento diario de la cobertura de atención e identificar las principales alteraciones del crecimiento y desarrollo del niño.

Función Investigativa

Participa en estudios de investigación llevados a cabo en el servicio o en la jurisdicción del centro de salud o institución de salud.

- a) Promueve y realiza estudios de investigación relacionados con la salud del niño para mejorar la atención al niño y familia.

3.3 Rol de la madre en el cuidado del niño

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

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

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

3.4 Calidad de atención

Calidad es un enfoque que surge frente al desarrollo científico y tecnológico para alcanzar la excelencia, el cual se determina mediante resultados, es decir si cumplen o no los estándares para los cuales se crearon. La calidad de atención se define como el grado al cual los servicios de salud para individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de los resultados sanitarios deseado y son consistentes con el crecimiento profesional. Es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado. Asimismo la calidad se describe como consistente en dos partes interdependientes: La calidad de hecho y calidad en percepción. La calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias; la calidad en la percepción es satisfacer las expectativas del consumidor.

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

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

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

3.5 La satisfacción del paciente

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

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

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

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

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

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

3.6 Características de la calidad de atención

a. Humana

Según Jean Barret “La forma según la cual el hospital, el equipo de salud y las enfermeras en especial, comprendan al paciente, determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba este y en que se basa su importancia “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención y sabemos que para comprender es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica también saber

que como ser humano tiene necesidades comunes a él .El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente “, por ello la enfermera debe ,saludar a la madre llamar por su nombre al niño , tratar con respeto y consideración , brindar un trato amable , mantener una buena comunicación con la madre etc.

b. Oportuna

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

c. Continua

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

inasistencia y promueve la continuidad de la asistencia a la consulta e importancia de asistir al servicio de CRED.

d. Segura

Como su nombre lo indican los cuidados de enfermería que se brindan al individuo, familia o comunidad son seguras cuando están libres de riesgo y estos riesgos no sólo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales. Es el grado en el cual el riesgo de una intervención y el de un entorno de cuidados se reducen tanto para el paciente como para los otros incluyendo al proveedor de los cuidados. Según Maslow “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones “Esta característica debe responder a preguntas como: las condiciones físicas del consultorio son favorables, se preocupa por que el tiempo de espera sea breve, ya que el tiempo de consulta sea aproximadamente de 20min y se disponga de todos los materiales que se requieren para la atención disminuyendo el riesgo a complicaciones.

3.7 Rol de la enfermera en el componente CRED

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

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

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

La continuidad de la atención se ve reflejada en las indicaciones que la enfermera deja a la madre, muestra interés por la falta a la consulta , cuando la enfermera cita a la madre para el control de su niño cada mes para evaluar su crecimiento y desarrollo, brindar un cuidado implica también que sean seguros , libres de riesgos es por eso que el consultorio donde se da la atención debe ser limpio , ordenado , decorado con motivos apropiados , al proteger al niño de caídas durante la consulta , considera también que el tiempo de espera para la consulta no dure más de 30 a 60 minutos y que el tiempo que dura la consulta sea aproximadamente de 15 a 30 minutos; sin embargo debemos tener en cuenta que esto puede variar dependiendo de la demanda y la necesidad del niño, es decir si se requiere que sea evaluado en cuanto a su desarrollo psicomotor a través del EEDP o TEPSI considerándose entonces un tiempo de 30 a 40 minutos por consulta por ello es importante el dialogo constante con las madres y brindar una atención de calidad.

CAPÍTULO IV

VARIABLES

4.1 Definición de variables

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

H.1 Satisfacción de la Madre de la atención brindada por la Enfermera en el Componente CRED. Es la respuesta o expresión de complacencia que refiere la madre de la atención brindada por la enfermera en lo referente a las características de calidad en la dimensión humana, oportuna, continua y segura .El cual fue obtenido a través de un cuestionario y valorado en alto, medio y bajo .

4.2 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Nivel de satisfacción de la madre	Calidad de atención	<p>Humana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demuestra empatía. - Saluda al madre. - Trata por su nombre al niño. - Brinda un trato amable. - Respeta la individualidad del paciente. <p>Oportuna</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registra en el carnet de control la evaluación realizada. - Le informa a la madre la evolución y logros del niño. - Brinda orientación acerca de la salud integral del niño. <p>Continua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establece con la madre la fecha para el siguiente control. - Se preocupa por razones de inasistencia. - Promueve la continuidad de la asistencia. <p>Segura</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de espera es menor de 20 minutos. - las condiciones físicas del consultorio son adecuadas. - El tiempo de consulta es de 20 minutos. 	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento cuestionario</p>

CAPÍTULO V

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón.

5.2 Objetivos específicos

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

CAPÍTULO VI

MARCO METODOLÓGICO

6.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo.- El presente trabajo de investigación es de tipo **Descriptivo** puesto que nos limitaremos a describir la realidad, sin la manipulación de la variable.

Diseño.- El diseño para el presente trabajo de investigación fue el **descriptivo simple** ya que nos permite obtener la información tal y como se presenta, en un espacio y tiempo determinado

6.2 Ámbito de estudio

Componente de CRED Del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la provincia, departamento y región de Puno

6.3 Población y muestra de estudio

Población.- La población estuvo conformada por todas las madres que asisten con sus niños menores de 1 año al Componente CRED, que conformaron 50 madres. La muestra se realizó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por todas las madres que asistieron en el mes de 15 de Setiembre al 15 de Octubre, de lunes a viernes los días miércoles y jueves de 8 a.m. a 12pm al consultorio de CRED.

- a) Dentro de los criterios de inclusión tenemos:
- b) Madre con niño menor de 1 año
- c) Todo niño atendido por el Profesional de Enfermería
- d) Por lo menos haya asistido a una consulta
- e) Madre que no tenga limitaciones para comunicarse (sorda, muda, o quechua hablante)

- f) Que acepte participar en el estudio

En los criterios de exclusión son:

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

6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizó la técnica de la entrevista.

Instrumentos: Se utilizó el instrumento de Cuestionario, el cual fue adaptado de un estudio previo, el cual fue debidamente validado y expuesto a todas las reglas de confiabilidad.

6.5 Procedimientos de recolección de datos

- Se coordinó con la dirección del C.S. Metropolitano Puno, ubicado en el hospital regional “Manuel Núñez Butrón” para la aplicación de la encuesta.
- Se coordinó con la jefatura de enfermería del C.S. Metropolitano Puno, ubicado en el Complejo Materno infantil del hospital para la aplicación de la encuesta.
- Se captó a las madres consultantes del CRED, de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.
- Se explicó a la madre los fines de la aplicación de la encuesta, para lograr su colaboración.
- Se evaluó los carnets de Crecimiento y Desarrollo para valorar los datos requeridos para la investigación.
- Se agradeció a la madre por su disposición.

- Se realizó la tabulación y elaboración de cuadros e histogramas y redacción del informe final.

6.5.1 De la medición de la variable.

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

Nivel de Satisfacción:

Satisfacción alta: Más de 60 puntos

Satisfacción media: De 48 a 60 puntos

Satisfacción baja: Menos de 48 puntos

Dimensión Humana:

Satisfacción alta: Más de 17 puntos

Satisfacción media: De 14 a 17 puntos

Satisfacción baja: Menos de 14 puntos

Dimensión Oportuna:

Satisfacción alta: Más de 29 puntos

Satisfacción media: De 22 a 29 puntos

Satisfacción baja: Menos de 22 puntos

Dimensión Continua:

Satisfacción alta: Más de 5 puntos

Satisfacción media: De 3 a 5 puntos

Satisfacción baja: Menos de 3 puntos

Dimensión Segura:

Satisfacción alta: Más de 11 puntos

Satisfacción media: De 8 a 11 puntos

Satisfacción baja: Menos de 8 puntos

6.5.2 Tabulación y tratamiento estadístico para el análisis de datos.**Tabulación de datos.**

Se realizó las siguientes acciones:

- Verificación y enumeración de los instrumentos.
- Vaciado de datos en un matriz.
- Tabulación y organización de datos.
- Presentación porcentual en cuadros.
- Interpretación de datos.

6.6 Tratamiento estadístico.

Se utilizó el método estadístico descriptivo (porcentajes, cuadros unidimensionales) utilizando proporciones. Siendo la fórmula:

PORCENTAJE:

$$P = \frac{x}{n} \times 100$$

Donde:

P = Porcentaje.

n = Tamaño de muestra.

X = Adaptación de adolescentes embarazadas.

CAPÍTULO VII

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Resultados

Cuadro 1. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión humana en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno – 2008.

ÍTEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera saludó.	7	14	30	60	13	26	50	100
4. Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada	21	42	23	46	6	12	50	100
5. Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.	11	22	28	56	11	22	50	100
14. Durante la atención al niño, la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.	10	20	23	46	17	34	50	100
15. Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.	19	38	24	48	7	14	50	100
28. Al terminar la consulta la Enfermera se despide.	5	10	12	24	33	66	50	100

Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

Por los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de madres que fueron atendidas por la enfermera en el Componente CRED del hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” presentan un nivel de satisfacción medio y bajo respecto a la dimensión humana; así se observa que la enfermera sólo a veces saluda a la madre cuando ésta ingresa al consultorio CRED(60%), refiriendo las madres que ellas son quienes saludan al ingresar al consultorio, A veces la enfermera está bien uniformada y arreglada (46%), Cuando acude a la consulta a veces la enfermera llama al niño por su nombre (56%), durante la atención al niño a veces la enfermera lo hace con respeto y cortesía (46%), así también a veces lo hace con paciencia (48%) y al terminar la consulta la enfermera nunca se despide (66%).

La dimensión humana está directamente relacionada con el retorno del niño al establecimiento de salud a realizar sus controles. Por ello es indispensable, desarrollar una buena relación con los padres y/o acompañantes del niño, a través de mensajes claros y sencillos, respetando sus costumbres, y brindando un trato amable y cálido aplicando todos los conocimientos para una atención integral y de calidad.

Según los resultados y el ideal que se espera alcanzar existe aún una discrepancia significativa, debido a que muchas madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo no se sienten bien tratadas o como algunas de ellas refieren “me tratan bien cuando están de humor”. De continuar esta situación la calidad de atención que persigue el Ministerio de Salud nunca llegará a su nivel deseado, por ello es imprescindible que por lo menos en la dimensión humana se enfatice con gran preponderancia los objetivos y metas, debido a que está directamente relacionado con la atención al individuo, familia y comunidad, que para este caso recae en el profesional de enfermería, quien cumple múltiples funciones durante la atención al niño.

La dimensión humana ayuda a conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica también saber que como ser humano tiene necesidades comunes; así al considerar al niño como un individuo perteneciente a una familia y una comunidad ayudará a mejorar sus potencialidades y resolver en algún grado algunos tipos de déficit que pueda presentar; si el profesional no puede ingresar a este nivel las recomendaciones y actuaciones no tendrán mayor efecto significativo, sino más bien se tornará paliativa y superficial, hecho que no ayuda al logro de la calidad de vida de la población y las familias, con comportamientos positivos y cambios de comportamientos negativos, ya que la enfermera como ente promotor de la salud juega un rol primordial y está a su disposición en las actividades diarias que realiza.

Cuadro 2. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión oportuna en el componente CRED del hospital regional “Manuel Núñez Butrón” Puno – 2008.

ÍTEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
6.La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron	10	20	23	46	17	34	50	100
8. La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.	26	52	16	32	8	16	50	100
9. La Enfermera realizó la evaluación física.	11	22	19	38	20	40	50	100
10. Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.	27	54	21	42	2	4	50	100
11. La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes	31	62	14	28	5	10	50	100
12. La Enfermera le sonrío y le habla al niño	14	28	25	50	11	22	50	100
13. La Enfermera le explica sobre como sé esta desarrollando su niño.	15	30	32	64	3	6	50	100
20. Las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.	13	26	28	56	9	18	50	100
21. Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.	16	32	22	44	12	24	50	100
23. La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.	14	28	32	64	4	8	50	100

Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

Los resultados demuestran que existe un nivel de satisfacción medio, alto y bajo respectivamente, así tenemos que sólo a veces la enfermera explica los procedimientos que se realizan(46%), la enfermera siempre explica sobre el progreso de peso y talla del niño (52%), nunca realiza una evaluación física completa(40%), ante un problema detectado en la salud del niño a veces lo deriva a un especialista(42%), Cuando examina al niño siempre le muestra juguetes (62%),solo a veces le sonrío y le habla al niño(50%), A veces le explica a la madre como se está desarrollando su niño ((64%),a veces las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles (56%), a veces la enfermera pregunta a cerca de los alimentos que consume el niño (44%), a veces la enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño (64%) y aducen algunas madres que al realizar algunas preguntas al profesional de enfermería no quedan completamente satisfechas por las respuestas que reciben.

La dimensión oportuna consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, y de acuerdo a cada situación sea este del individuo sano o enfermo, familia o comunidad, implica una observación minuciosa de signos o síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones. Todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico, es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado o intervención en el momento más beneficioso o necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades.

Al realizar el contraste del marco teórico y los resultados se evidencia que el nivel de satisfacción de la madre es medio, lo que implica que en la mayoría de las atenciones que brinda el profesional de enfermería lo realiza de forma inconstante; así como se destaca el nivel de satisfacción alto que la madre percibe, lo que significa que existe un esfuerzo por mejorar los servicios de salud que brinda el profesional que labora en el área de Crecimiento y desarrollo, es decir está pendiente de que los servicios que brinda sean de forma oportuna de acuerdo al estado de salud detectado o diagnóstico de enfermería respectivo que se realiza en el momento de la atención, donde se trata de detectar algunos problemas de salud de forma precoz. Sin embargo observamos que en cuanto a la evaluación física el profesional de enfermería nunca realiza una evaluación física completa (40%), así conocemos que para la detección de problemas de salud de forma precoz se requiere realizar una evaluación física céfalo – caudal debidamente sistematizada y orientada a objetivos de promover la salud integral del niño que se encuentra en un estado potencial de desarrollo físico, social, psicológico y espiritual.

Ante tal situación es indispensable que el personal que labora en la atención del niño tenga los medios disponibles para atender al niño de forma oportuna, brindando los servicios de calidad que requiera, detectando sus necesidades primordiales y ayudando

en la solución de problemas de salud detectados y diagnosticados precozmente, que en coordinación y comunicación directa con la madre o el cuidador principal puede mejorar la calidad de vida del niño en sus primeros años, los cuales serán de base para su desarrollo integral, desenvolvimiento y rol en la sociedad.

Cuadro 3. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión continua en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno – 2008.

ÍTEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
25. La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.	10	20	29	58	11	22	50	100
26. Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.	0	0	6	12	44	88	50	100

Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

Según los resultados se observa que el nivel de satisfacción de la madre es predominantemente bajo y medio, así se tiene que la enfermera a veces muestra interés por saber sobre la falta a la consulta de Crecimiento y Desarrollo (58%), seguido de nunca (22%) ya que según referencia de las madres sólo les llaman la atención por no haber asistido a tiempo a sus controles. También al final de la consulta nunca la enfermera entrega indicaciones escritas (88%) seguido de a veces (12%).

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

inasistencia y promueve la continuidad de la asistencia a la consulta e importancia de asistir al servicio de CRED.

El profesional de enfermería busca el retorno y la continuidad de la madre al traer a su niño a sus controles de forma periódica, para este caso de acuerdo al cronograma de control de Crecimiento y Desarrollo que se encuentra estandarizado y programado a nivel nacional y que está sujeto a reprogramaciones del profesional de enfermería de acuerdo a la evolución del niño y al diagnóstico que el profesional realice; así es importante que esta cadena de continuidad no se rompa fácilmente por detalles minuciosos que están en la capacidad de ser superados por el personal que brinda la atención.

Observamos que las madres no se sienten satisfechas por la atención brindada respecto a la dimensión continua, situación que pone al niño en riesgo potencial de no retornar y desertar en sus controles de Crecimiento y desarrollo, uno de los problemas más frecuentes en el ministerio de salud, acto que indudablemente no garantiza el seguimiento del niño, la prevención de enfermedades, la inmunización de acuerdo a calendario, la prevención de riesgos y accidentes en el hogar, alimentación saludable de acuerdo a edad, en fin una serie de recomendaciones que debería recibir la madre por parte del profesional de enfermería respetando sus creencias y valores y que directamente están orientadas al desarrollo integral del niño.

Cuadro 4. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera respecto a la dimensión segura en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno – 2008.

ÍTEMS	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
3. Considera que la decoración del consultorio es adecuada.	18	36	24	48	8	16	50	100
17. Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire	8	16	34	68	8	16	50	100
19. Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.	21	42	22	44	7	14	50	100
30. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.	7	14	12	24	31	62	50	100
29. Considera que el tiempo de espera no es prolongado	5	10	10	20	35	70	50	100

Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

Los resultados obtenidos en el cuadro evidencian que en cuanto a la dimensión segura existe un nivel de satisfacción medio y bajo. Donde la madre considera que a veces la decoración del consultorio es adecuada (48%), durante la atención la enfermera a veces evita las corrientes de aire (68%), a veces la enfermera protege al niño de caídas durante la atención (44%) y el 62% de madres consideran que el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuada, ya que muchas de ellas refieren que les gustaría que atendieran a sus niños por más tiempo, indicando además que el tiempo de espera es muy prolongado (70%).

La dimensión segura es el grado en el cual el riesgo de una intervención y el de un entorno de cuidados se reducen, Según Maslow “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones”; los ambientes son seguros cuando están libres de riesgos y estos riesgos no sólo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales, tanto para el paciente como para el proveedor de los cuidados.

Al observar los resultados se observa que existen más riesgos sociales y psicológicos que físicos, por ejemplo el tiempo de espera que es muy prolongado y el tiempo de atención es muy corto, de otro lado la enfermera no le da mucha importancia a evitar corrientes de aire ya que algunas veces atiende con la puerta abierta, hecho que genera el riesgo de que el niño pueda adquirir un resfriado y además la privacidad a la que todo paciente tiene derecho también se ve afectada por no tener cuidado en un detalle tan pequeño como el de cerrar una puerta.

Es importante resaltar a la vez que algunas madres de familia refieren que sus niños no son bien tratados, debido que al acudir a sus controles de Crecimiento y desarrollo tienen la percepción de que algunos profesionales de enfermería tratan a sus niños con poco cuidado y delicadeza, aducen que ellas como madres cuidan a sus niños de la mejor manera posible en el hogar, revirtiéndose esta situación en el consultorio por el personal que realiza la evaluación donde los voltean, flexionan, extienden, enderezan y trasladan de un lugar a otro con poca delicadeza. Ante tal situación es importante que la madre pueda tener la plena seguridad de que su niño será tratado como lo que es: un individuo vulnerable y completamente dependiente de cuidados que lo ayuden a desarrollarse de forma integral. En este caso el profesional de enfermería es el principal involucrado en la imagen que pueda brindar de la atención en el consultorio de Crecimiento y desarrollo que directamente se encuentra a su cargo y responsabilidad.

Por otro lado algunas madres refieren que cuando sus niños son evaluados por estudiantes de enfermería o practicantes, como ellas las denominan; no existe la confianza plena de que hayan sido correctamente evaluados y que el resultado de la evaluación sea el acertado, así a veces se van con muchas dudas, ya que durante la consulta la enfermera se dedica a explicar a sus alumnas y poco o casi no existe comunicación con la madre para absolverle sus dudas. Así nuevamente la

responsabilidad de la confianza y seguridad que pueda percibir la madre recae en el profesional de enfermería quien necesita reorientar algunas estrategias cuando se encuentra en proceso de docencia, debido a que esta actividad tampoco puede obviarse por ser necesario en la formación de futuros profesionales capaces de brindar calidad de atención al individuo, familia y comunidad.

Cuadro 5. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera, según dimensiones en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno – 2008.

NIVEL DE SATISFACCION	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Dimensión humana	10	20	28	56	12	24	50	100
Dimensión Oportuna	15	30	31	62	4	8	50	100
Dimensión Continua	2	4	18	36	30	60	50	100
Dimensión Segura	9	18	31	62	10	20	50	100

Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

En el cuadro se observa que el nivel de satisfacción de la madre brindado por la enfermera en el componente CRED es medio a bajo, ya que se observa que en la dimensión humana el nivel de satisfacción de la madre es medio (56%), en la dimensión oportuna es medio (62%), en la dimensión continua es bajo (60%) y en la dimensión segura es medio (62%).

MINSA establece para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud: la “Norma técnica de supervisión integral”, mediante el cual se establece el marco conceptual, la metodología y los instrumentos del proceso de supervisión integral de los servicios a nivel nacional y regional, para el mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de prestación, gestión, organización y desarrollo de los servicios de salud.

Dicha norma fue aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 669-2005-MINSA, donde se precisa que tales disposiciones tendrán una aplicación nacional.

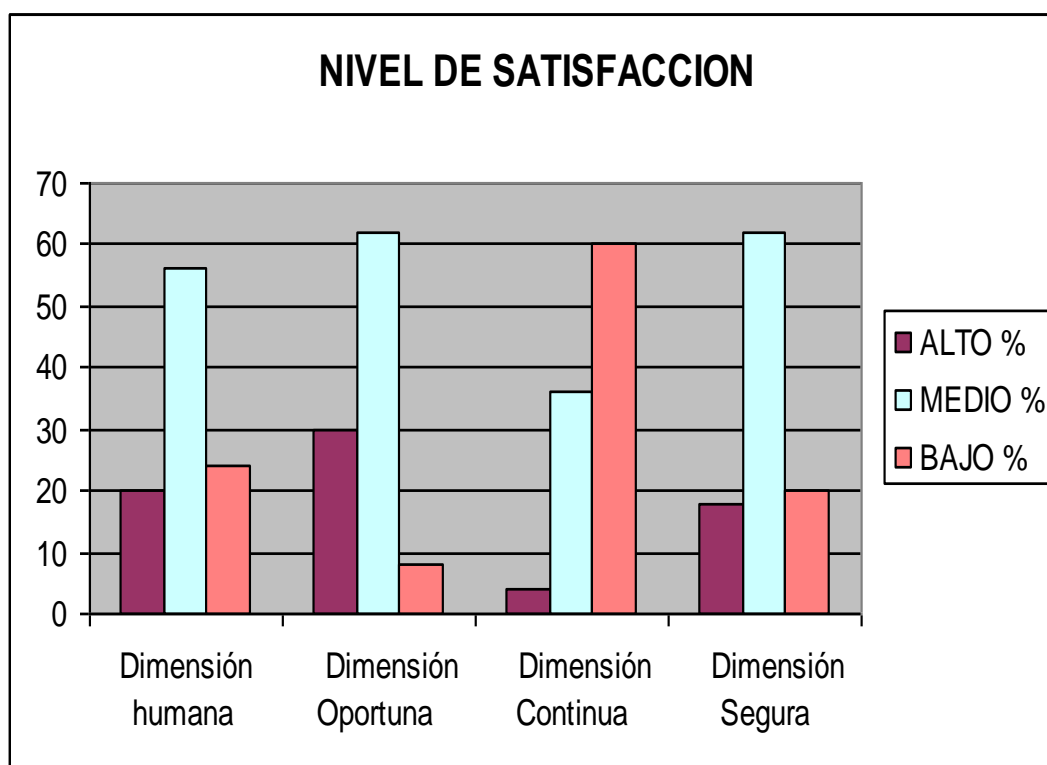
Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario. Que mejorará la normatividad y las capacidades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

Ante los datos obtenidos es alarmante que no exista una dimensión con nivel de satisfacción alto, ya que existe el nivel de satisfacción medio con tendencia a la satisfacción baja, a pesar de que el ministerio de salud ha dado sus políticas de salud y lineamientos que exigen la mejora de la calidad de atención, los cuales sólo deben cumplirse a cabalidad para lograr los resultados esperados, es decir el personal profesional y no profesional encargado de la atención de salud del niño, familia y comunidad debe conocer dichas políticas y lineamientos establecidos para ser cumplidos y lograr la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

De otro lado la integralidad de la atención es una expresión de la calidad de los servicios de salud, así es importante que todas las dimensiones de la satisfacción de la madre deben tener un seguimiento constante, con orientación a la superación de errores o déficits durante la atención brindada en el consultorio de atención al niño en cuanto a su crecimiento y desarrollo, el cual debe ser abordado en todas sus áreas para una detección de riesgos adecuada y de forma precoz.

De continuar esta situación las madres corren el riesgo de no retornar a los servicios de salud, para realizar los controles a sus niños, de tal forma que la mayoría de los mismos se encuentran en riesgo de no gozar de buena salud para su desarrollo integral, hecho que es prevenible sólo con una atención de calidad y especialmente humana ya que todo individuo busca el buen trato a todo nivel, esto mezclado con una adecuada capacitación del personal que labora en el componente CRED se lograría de alguna manera los objetivos y metas que el ministerio de salud aspira lograr desde el año 2000, cuando se dieron los lineamientos de salud enfocados en una atención de calidad para el individuo, familia y comunidad.

Gráfico 1. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera, según dimensiones en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” Puno – 2008.



Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

Cuadro 6. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” puno – 2008.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
satisfacción alta	10	20
satisfacción media	29	58
satisfacción baja	11	22
TOTAL	50	100

Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

Según los datos obtenidos se observa que el nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED es media (58%), seguido de satisfacción baja (22%) y alta (20%).

MINSA 2000 define que la satisfacción del usuario es cuando el servicio responde a las necesidades y supera la expectativas del paciente que conducen a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros. Es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado.

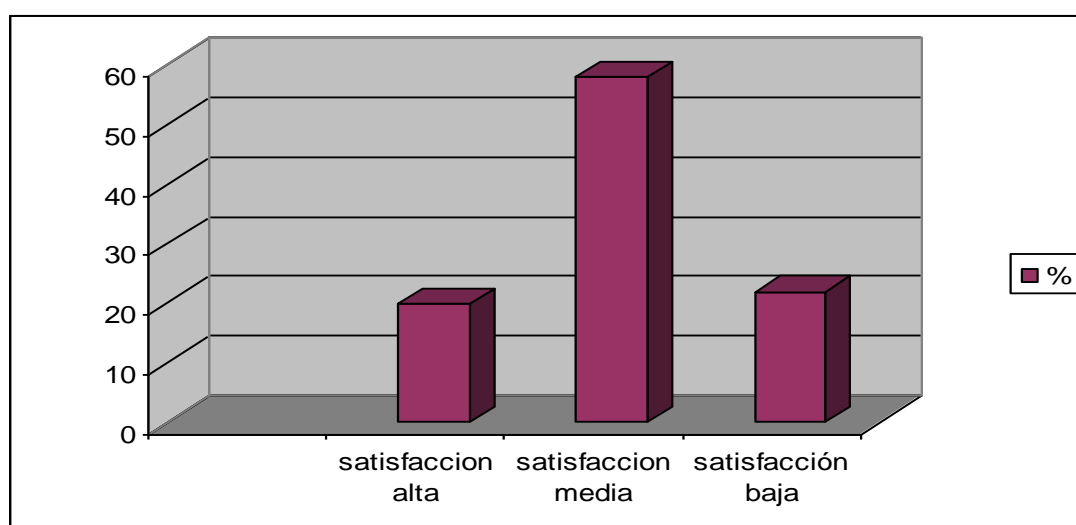
Los primeros años de vida del niño son muy importantes sobre todo el primer año, ya que es la etapa en la que el niño crece con mayor rapidez y atraviesa por un proceso de adaptación es por eso que la madre cumple un rol muy importante y debe por ello cuidar su crecimiento y desarrollo asistiendo al consultorio de CRED, que establece un cronograma o calendario de atención en la que los niños menores de un año deben acudir cada mes para su control de crecimiento y desarrollo a fin de detectar precozmente alguna alteración. Es por ello que es muy importante que la madre se sienta satisfecha para asistir a los controles de crecimiento y desarrollo puntualmente, donde se pueden detectar riesgos y déficits en diferentes áreas de desarrollo del niño; así también prevenir enfermedades que se dan en el proceso de crecimiento del niño.

El nivel de la satisfacción de la madre que es media con tendencia a la satisfacción baja, lo cual denota una realidad que exige la reorientación urgente de estrategias de

atención para el cumplimiento de las metas que estén relacionadas a la mejora de la calidad de atención que el ministerio de salud persigue con más ahínco desde el año 2000. Esto se cumplirá con mayor cabalidad cuando el personal de salud que se encarga de la atención conozca las políticas y lineamientos que el ministerio de salud persigue, los cuales deben ser difundidos y conocidos por la mayor parte del personal de salud, para así poder brindar la calidad de sus servicios a todo nivel.

La satisfacción de la madre en el componente Crecimiento y Desarrollo hará posible el retorno puntual de ella con su niño, y así poder monitorear el desarrollo integral del individuo en formación potencial, ya que se encuentra en un período de riesgos y de múltiples necesidades, completamente dependientes de diferentes atenciones, los cuales deben ser orientados por el profesional encargado, que para este caso viene a ser el profesional de enfermería, quien con un bagaje de conocimientos sobre el niño debe brindar con calidad sus servicios al niño, su familia y entorno que los rodea, para así garantizar en alguna forma su desarrollo integral.

Gráfico 2. Nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del Hospital Regional “Manuel Nuñez Butron” Puno – 2008.



Fuente: Encuesta realizada en el componente CRED, HRMNB .set-oct. Puno-2008.

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES

PRIMERA: El nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED es media (58%), seguido de satisfacción baja (22%) y alta (20%).

SEGUNDA: En cuanto al nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión humana presentan un nivel de satisfacción medio y bajo; así se observa que la enfermera sólo a veces saluda a la madre cuando ésta ingresa al consultorio CRED(60%), A veces la enfermera está bien uniformada y arreglada (46%), Cuando acude a la consulta a veces la enfermera llama al niño por su nombre (56%), durante la atención al niño a veces la enfermera lo hace con respeto y cortesía (46%), así también a veces lo hace con paciencia (48%) y al terminar la consulta la enfermera nunca se despide (66%).

TERCERA: Acerca del nivel satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión oportuna un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción medio y bajo así tenemos que sólo a veces la enfermera explica los procedimientos que se realizan(46%), la enfermera siempre explica sobre el progreso de peso y talla del niño (52%), nunca realiza una evaluación física completa(40%), ante un problema detectado en la salud del niño a veces lo deriva a un especialista(42%), Cuando examina al niño siempre le muestra juguetes (62%),solo a veces le sonrío y le habla al niño(50%), A veces le explica a

la madre como se está desarrollando su niño ((64%), a veces las orientaciones que brinda la enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles (56%), a veces la enfermera pregunta a cerca de los alimentos que consume el niño (44%), a veces la enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño (64%).

CUARTA: Sobre el nivel satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión continua se tiene que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción bajo, así se tiene que la enfermera a veces muestra interés por saber sobre la falta a la consulta de Crecimiento y Desarrollo (58%), seguido de nunca (22%) ya que según referencia de las madres sólo les llaman la atención por no haber asistido a tiempo a sus controles. También al final de la consulta nunca la enfermera entrega indicaciones escritas (88%) seguido de a veces (12%).

QUINTA: En relación nivel satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión segura la mayoría de las madres tienen satisfacción media y bajo. Donde la madre considera que a veces la decoración del consultorio es adecuada (48%), durante la atención la enfermera a veces evita las corrientes de aire (68%), a veces la enfermera protege al niño de caídas durante la atención (44%) y el 62% de madres consideran que el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuada, ya que muchas de ellas refieren que les gustaría que atendieran a sus niños por más tiempo, indicando además que el tiempo de espera es muy prolongado (70%).

CAPÍTULO IX

RECOMENDACIONES.

PRIMERA.- Que el profesional de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón- Puno, de acuerdo a los resultados formule estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención que brinda a los niños en CRED y lograr que la madre se sienta satisfecha.

SEGUNDA.- Que el personal de enfermería elabore programas de capacitación y propuestas dirigidas a mejorar los aspectos tales como, consejería para el hogar, fomentando que la madre pregunte y exprese lo que piensa, dialogar con la madre sobre el tiempo de espera y duración de la consulta y de esta manera satisfacer sus demandas.

TERCERA.- Realizar estudios de investigación similares en madres de niños mayores de 1 año en diferentes centros de salud a fin de establecer las comparaciones y diferenciaciones en lo que respecta al nivel de satisfacción del usuario.

CUARTA.- Realizar estudios de investigación aplicando el enfoque cualitativo referente la calidad de atención de la enfermera en el componente CRED.

BIBLIOGRAFÍA

1. CALIGIORE CORRALES I., Díaz Sosa J. A., Satisfacción del usuario del área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel Mérida Venezuela 1999'. En Tesis realizado por Profesores de Escuela de Enfermería de la Universidad de los Andes. Venezuela, 1999.
2. DELGADO AGUILAR Magda, 'Grado de satisfacción de la madre del niño menor de un año de la atención brindada por la Enfermera en el Sub-Programa CRED en CMI Tablada de Lurín Noviembre 2000'. En Tesis para optar el título de Licenciada, Lima- Perú ,UNMSM ,2000.
3. DONABEDIAN Avedis. Evaluando la Calidad de la Atención Medica. México. Edit. Prensa mexicana. 1990.
4. DORSCH Friedrich .Diccionario de Psicología .España. 1998.
5. DUGAS Beberly. Tratado de Enfermería –Práctica .3ra Edición. Edit .Interamericana .México .1982.
6. HUBER Diane .Liderazgo y Administración en Enfermería .México –DF .Edit. Mc Graw-Hill Interamericana. 1999.
7. INEI .Estado de la población peruana. Perú .2000. Pág. 41
8. KRON Thora. Liderazgo y Administración en Enfermería .5ta Edición. México - DF. .Edit. Interamericana. 1984.
9. MANKELIUNAS Mateo V Psicología de la Motivación .2da Edición Barcelona.Edit. Harla. 1991. Pag 64-70.
10. MARRINER- TOMEY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España- Madrid .Edit. Mosby. 1996.
11. MELLADO HUAMANI, Carmen Dense. Tesis **“Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI Daniel Alcides Carrión”**. Lima-Perú 2007. Anexo N° 01

12. MINSA .Atención Integral en el Control Decrecimiento y Desarrollo del Niño. Perú .1998.Pag7.
13. MINSA. Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima – Perú .2000.
14. MINSA .Estimulación del Desarrollo del Niño De 0 A 6años. Perú.1994. Pág. 8.
15. MINSA .Lineamientos de Política Sectorial para Periodo 2002- 2012.Perú. 2002.
16. MINSA. Normas de Atención del Niño Menor de 5años.Lima- Perú. 1999. Pág. 19
17. MURILLO CLAET Natalia. Psicología Clínica .4ta Edición. España .Edit. Pinedo Barcelona. 1999.
18. REFULIO Esther Silvia, Zavala Trujillo Zoila, ‘Percepción que tiene los pacientes del programa de TBC sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en tres Centros de Salud Udes Lima –Ciudad Noviembre 1993’ .En Tesis para optar el titulo de Licenciada, Lima –Perú, UNMSM, 1993.
19. TATAJE Olga Rosa ‘Nivel de satisfacción de la puérpera sobre la atención que brinda la Enfermera en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Noviembre 2003 ’. En Tesis para optar el titulo de Licenciada, Lima - Perú, UNMSM, 2003.
20. THORNDIKE E. L. Psicometría Aplicada .3ra Edición. México. Edit. Limusa. 1989. Pág. 46-53.
21. WITTAKER J. Psicología .México. Edit. Interamericana .1987. Pág. 36.
22. Buscador: Google
23. Tema: Ministerio de Salud – Perú
24. [http:// WWW .minsa.gob.pe/oei/](http://WWW.minsa.gob.pe/oei/)



ANEXOS

CUESTIONARIO

Presentación

Buenos días, soy enfermera y estoy cursando la especialidad de Crecimiento Desarrollo y Estimulación Temprana del Niño en la UNA – Puno. Estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el “nivel de satisfacción de la madre del menor de 1 año de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED”.

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

Instrucciones

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

Siempre **(S)** A veces **(AV)** Nunca **(N)**

Datos Generales

Edad de la madre: _____ Edad del niño: _____

Lugar de procedencia de la madre: _____

Fecha de nacimiento del niño: _____

Grado de instrucción: _____

Con que frecuencia va al consultorio CRED: _____

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

18. Durante el examen la Enfermera no deja expuesto a su niño por mucho tiempo			
19. Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención			
20. Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles			
21. Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo			
22. La Enfermera le orienta sobre que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad			
23. La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño			
24. La Enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
25. La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
26. Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
27. La Enfermera la cita para el siguiente mes.			
28. Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
29. Considera que el tiempo de espera no es prolongado.			
30. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado			