

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL  
CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO  
Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S.  
SAN FRANCISCO TACNA - 2019

TESIS

Presentada por:

Bach. Lourdes Melania Calizaya Mamani

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

TACNA - PERÚ

2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA**

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Enfermería

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL  
CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO  
Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S.  
SAN FRANCISCO TACNA - 2019

TESIS

Presentada por:

**Bach. LOURDES MELANIA CALIZAYA MAMANI**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

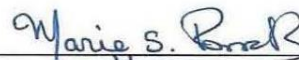
Aprobado por Unanimidad, ante el siguiente jurado.



Dra. Ruth R. Salinas Lunario  
Presidenta



Dra. Eiva Alejandrina Maldonado de Zegarra  
Secretaria



Dra. María Soledad Porras Roque  
Vocal



Dra. Ingrid María Manrique Tejada  
Asesora

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, por darme la vida, estar siempre conmigo, guiándome en mi camino y permitir concluir mis objetivos.*

*A mis padres, Domingo y Lucrecia quienes son mi motor y mi inspiración, por confiar en mí y todo lo que logre hacer será gracias a su fortaleza, virtudes y valores inculcados en mí.*

*A mi asesora Dra. Ingrid Manrique Tejada, por haberme guiado no solo en la elaboración de este trabajo de investigación, sino a lo largo de mi carrera universitaria.*

**Bach. (Lourdes Melania Calizaya Mamani)**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

Al C.S. San Francisco en especial al área del control de crecimiento y desarrollo y la Lic. De enfermería Sonia Cari por el apoyo y facilidad en mi investigación.

A mis hermanos Arnaldo y Arnold por su cariño y apoyo incondicional a poder culminar mi tesis.

***Bach. (Lourdes Melania Calizaya Mamani)***

## ÍNDICE

Pág.

RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción del problema .....	3
1.2. Formulación del problema .....	7
1.3. Objetivos .....	8
1.3.1. Objetivo general.....	8
1.3.2. Objetivos específicos.....	8
1.4. Justificación .....	9
1.5. Hipótesis de la investigación.....	11
1.5.1. Hipótesis alterna.....	11
1.5.2. Hipótesis nula .....	11
1.6. Variables de estudio .....	11
1.6.1. Variable independiente: .....	11
1.6.2. Variable dependiente:.....	11
1.7. Operacionalización de variables .....	12

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación .....	14
2.2. Bases teóricas .....	19
2.2.1 Teoría general y/o de enfermería.....	19

	Pág.
2.2.3. Variable de estudio.....	24
2.3 Definiciones conceptuales .....	42

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Enfoque de la investigación .....	45
3.2. Tipo de investigación .....	45
3.4. Población .....	46
3.4.1. Criterios de inclusión y exclusión .....	46
3.5. Muestra.....	46
3.5.1.Tamaño de muestra .....	46
3.5.2.Muestreo selección de la muestra.....	47
3.6. Unidad de analisis .....	47
3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	47
3.8. Procedimiento de recolección de datos .....	50
3.9. Validez y confiabilidad .....	51
3.10. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	52
3.11. Consideraciones éticas.....	52
3.11.1. Principio de autonomía:.....	52
3.11.2. Consentimiento informado:.....	52
3.11.3. Privacidad y confidencialidad de los datos:.....	53
3.11.4. Principio de beneficencia:.....	53
3.11.5. Evaluación de los beneficios del estudio y sus destinatarios .....	53

	<b>Pág.</b>
3.11.6. Protección de grupos vulnerables.....	53
3.11.7 Principio de justicia: .....	53
3.11.8 La selección de seres humanos o sin discriminación: .....	54
3.11.9. Lo beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad.....	54

#### **CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS**

4.1 Presentación de resultados en tablas y descripción .....	55
4.2. Prueba de hipótesis .....	77
4.3. Discusión de resultados.....	79

#### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones .....	89
5.2. Recomendaciones .....	91

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA N <sup>o</sup> 1	Características sociodemográficos de los usuarios en Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes C.S. San Francisco Tacna – 2019.	56
TABLA N <sup>o</sup> 2	Nivel de Satisfacción del usuario de la atención brindada por el Profesional de Enfermería del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	59
TABLA N <sup>o</sup> 3	Nivel de Satisfacción del usuario con la atención brindada por el Profesional de Enfermería del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	61
TABLA N <sup>o</sup> 4	Cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	64

		<b>Pág.</b>
TABLA N <sup>o</sup> 5	Nivel de Satisfacción del usuario de la atención brindada por el Profesional de Enfermería relacionada con el cumplimiento en Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	66
TABLA N <sup>o</sup> 6	Nivel de Satisfacción según dimensión Técnico Científico relacionado con el cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	69
TABLA N <sup>o</sup> 7	Nivel de Satisfacción según dimensión Humana relacionado con el cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	71
TABLA N <sup>o</sup> 8	Nivel de Satisfacción según dimensión Entorno relacionado con el cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Pág.</b>
GRÁFICO Nº 1	Características sociodemográficos de los usuarios en Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes C.S. San Francisco Tacna – 2019.	58
GRÁFICO Nº 2	Nivel de Satisfacción del usuario de la atención brindada por el Profesional de Enfermería del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	60
GRÁFICO Nº 3	Nivel de Satisfacción del usuario con la atención brindada por el Profesional de Enfermería del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	62
GRÁFICO Nº 4	Cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	65

		<b>Pág.</b>
GRAFICO N°5	Nivel de Satisfacción del usuario de la atención brindada por el Profesional de Enfermería relacionada con el cumplimiento en Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	68
GRÁFICO N° 6	Nivel de Satisfacción según dimensión Técnico Científico relacionado con el cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	70
GRÁFICO N° 7	Nivel de Satisfacción según dimensión Humana relacionado con el cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	73
GRÁFICO N° 8	Nivel de Satisfacción según dimensión Entorno relacionado con el cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo en Lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.	76

## RESUMEN

El estudio tiene como **objetivo**: Determinar el nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019. **Metodología**: tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y retrospectivo con diseño no experimental; población de estudio de 141 usuarios (madres, padres, y familiares) cuidadores de niños menores de 2 años; la técnica fue el instrumento encuestas de satisfacción del usuario y guía de recolección de datos CRED. **Resultados**: indican que están altamente satisfechos con la atención brindada por el profesional de enfermería y cumplen siempre en los controles según edad en un (51,8%), la satisfacción es media y cumple siempre en un (31,9%). **Conclusión**: si existe relación entre nivel de satisfacción y el cumplimiento en control de CRED de sus niños menores de 2 años, estadísticamente significativo con un valor de ( $P < 0,05$ ).

**Palabras clave**: Satisfacción, cumplimiento, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

## ABSTRACT

The **Objective** of the study is to: Determine the level of satisfaction of the care provided by the nursing professional related to compliance with growth and development control in infants, San Francisco Tacna Health Center - 2019. **Methodology:** quantitative type, correlational descriptive and retrospective with non-experimental design; study population of 141 users (mothers, fathers, and relatives) caregivers of children under 2 years old; the technique was the instrument of user satisfaction surveys and CRED data collection guide. **Results:** indicate that they are highly satisfied with the care provided by the nursing professional and always comply in the controls according to age in a (51,8%), the satisfaction is average and always complies in (31,9%). **Conclusion:** if there is a relationship between satisfaction level and compliance with CRED control of their children under 2 years, statistically significant with a value of ( $P < 0,05$ ).

**Key words:** Satisfaction, compliance, Growth and Development Office.

## INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar Nivel de Satisfacción del usuario en la atención brindada por el profesional de enfermería y relacionado con el cumplimiento en control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019.

Una de las actividades más importantes que realiza el profesional de Enfermería en el consultorio de Niño Sano es el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en el que se evalúa integralmente al niño/a identificando así signos y síntomas de alguna patología para su respectiva derivación, además tiene la oportunidad de brindar a la madre, padre o cuidador educación acerca del proceso de crecimiento y desarrollo del niño. La consulta en la atención integral de salud forma parte del perfil profesional de enfermería, para su desempeño requiere del dominio de habilidades, conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su rol.

Es primordial saber la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud en nuestro país, ya que permitirá poder orientar las estrategias mejorar en la gestión de los cuidados por parte del profesional de enfermería y la búsqueda de la atención oportuna y detección precoz que pueda presentar durante la consulta en control de crecimiento.

En tal sentido, el siguiente estudio de investigación se organizó en V capítulos:

En el Capítulo I, abarca el problema en el cual se expone el planteamiento, formulación del problema, los objetivos, justificación de la investigación y operacionalización de la variable.

En el capítulo II, comprende el marco teórico y diseño metodológico en el cual se expone el marco teórico, antecedentes del estudio, base teórica, definición operacional de términos.

En el capítulo III, presenta la metodología de la investigación, material y métodos, la población y la muestra, la técnica e instrumento, los procedimientos de recolección y procesamiento de datos y consideraciones éticas.

En el capítulo IV, trata sobre los resultados en tablas y descripción, prueba de hipótesis y discusión

En el capítulo V, pone en manifiesto las conclusiones y recomendaciones y finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad la satisfacción del usuario es considerado como un indicador que mide la calidad a nivel nacional e internacional, por ello se considera fundamental en la atención de salud. La calidad es la prestación de los servicios de salud, orientado no solo a mejorar las capacidades en las instituciones si no a su vez en brindar una atención eficiente para satisfacer las expectativas del usuario.

El Sistema de Gestión de la Calidad, (SGC) del Ministerio de Salud, (MINSA) identifica la calidad de la atención como principio básico de la atención en salud, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios en las instituciones prestadoras de servicios de salud (1).

En el ámbito mundial, todas las organizaciones de salud, han sido creadas para brindar servicios útiles a la sociedad, donde la atención que se brinda depende no sólo de la alta tecnología, sino también de un grupo interdisciplinario de profesionales, dentro de los que se encuentra el profesional de enfermería. En el primer nivel de atención de salud, uno de los campos en los que desempeña el profesional de Enfermería son los consultorios de crecimiento y desarrollo. En esta, orienta su trabajo en el cuidado integral al niño menor de 5 años con lo que se pretende favorecer su crecimiento y desarrollo saludable. Durante este trabajo la enfermera está en contacto permanente con el niño, su madre y familia, este proceso

es percibido por los usuarios, quienes manifiestan diferentes niveles de satisfacción, en los sistemas de salud, consideran un indicador de calidad del servicio.

La satisfacción es percibida por los usuarios, mediante una buena recepción de información y de varios factores dependerán si es buena o mala la atención que se brindan en las distintas instituciones.

En Perú se realizaron diversos estudios sobre satisfacción y control de niño sano dentro de ellas, tenemos: “Factores asociados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año en establecimientos de salud de Amazonas, Loreto y Pasco”, según estos resultados hay diversos elementos vinculados con la realización del control de niño sano en menores de doce meses de edad que cambian de acuerdo a la región. Una de las esenciales dificultades identificadas son las diversas obligaciones que debe cumplir el profesional de enfermería que trabaja en esta estrategia. Por lo tanto, pierde oportunidades de realizar el control al niño; de tal modo que es necesario garantizarse la asignación idónea de profesionales en el excelente trato que se debe brindar a los usuarios (2).

En el Perú la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuario en Salud que elaboro el Instituto Nacional Estadística e Informática (INEI) en el año 2016, se refleja que están satisfechos con los servicios de salud recibido por parte de MINSA en consultas externas es de 74,9%, insatisfecho el 6,4 % ni satisfecho ni insatisfecho un 25,67%, mientras que en la ciudad de Lima refiere el 76,34% se sientes satisfechos y en la regio de Tacna el 77,11% (3).

La encuesta de satisfacción al usuario externo de Centro de Salud “San Francisco” de la Micro red Cono Sur, realizada en el año 2017 por los estudiantes de Gestión en los servicios de Enfermería de la UNJBG, reflejan un 72,2% de los usuarios encuestados insatisfechos con la atención mientras que un 27,8% satisfechos (4).

La Organización Mundial de Salud (OMS) define el control de crecimiento y desarrollo (CRED) como el conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional de salud (enfermera(o) o médico), con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño (5).

Se observa que, a nivel mundial, el retraso del crecimiento en la niñez y el número total de menores de 5 años que lo padecen están disminuyendo. Entre 2000 y 2016, la prevalencia de retraso del crecimiento descendió del 32,7% al 22,9% y la cifra total de niños afectados pasó de 198,4 a 154,8 millones. Sin embargo, la situación no ha evolucionado igual en todas las regiones. En Asia hay todavía 86,5 millones de niños con retraso del crecimiento, de los cuales 61,2 millones viven en la parte meridional del continente. En África, el número de niños con retraso del crecimiento aumentó de 50,4 a 59 millones entre 2000 y 2016 (6).

La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) a nivel nacional, en el primer semestre 2018, el 60,8% de los menores de 36 meses tuvieron controles de crecimiento y desarrollo (CRED) completos para su edad. En el área urbana fue 58,5% y en el área rural 67,5% (7).

Según región natural, en el primer semestre 2018, la Sierra 67,4% y la Selva 66,3% muestran porcentajes altos de menores de 36 meses con controles de crecimiento y desarrollo (CRED) completos para su edad, en comparación a la Costa de 55,9%. Con respecto al año 2017, se observa incremento significativo en la Selva de 60,3% a 66,3%. Se observa un incremento progresivo en cuanto en el crecimiento y desarrollo, pero (ENDES) 2015, se sabe que el 14,4% de los menores de cinco años presenta desnutrición crónica y el 32,6% de las niñas y niños menores de cinco años presentó anemia nutricional, este indica que la madres acuden al control de crecimiento y desarrollo pero, no cumplen con los cuidados brindados por el Profesional de Enfermería o no perciben la información correcta por partes del profesional, teniendo como consecuencia que muchos de los usuarios expresen insatisfacción en cuanto a la atención que recibe (7).

En Tacna Según (ENDES) 2016 control crecimiento y desarrollo en la región fueron de 56% la desnutrición crónica en niños menores de 5 años alcanzo a 2.3%, sin embargo según estadística de nivel regional, Sistema de Información del Estado nutricional de niños y gestantes (2017) se obtiene que 4% de niños menores de 5 años presentan desnutrición crónica, observando que la prevalencia se mantiene respecto al año anterior, con diferencias significativas al interior de los distritos de zonas rurales y zona urbanas (7).

La anemia persiste en nuestra región, Según (ENDES), en el año 2016 se tuvo que 35,1% niños de 6 a 35 meses estuvieron afectados con anemia, según el Instituto Nacional de Salud (SIEN) 2017 la anemia en niños menores de 3 años reporta 32.3%. Según la suplementación con micronutrientes según (ENDES) 2017 evidencia 32.5%, se observa alto porcentaje de deserción respecto al esquema de suplementación, el cual

requiere mayor monitoreo y seguimiento por parte del profesional de Enfermería, el equipo de salud. Es de gran importancia fomentar cuando la madre acude en las primeras consultas en control de niño sano, pueda resolver sus dudas e inquietudes en tema de salud mediante sesiones educativas, demostrativas, consejerías nutricionales, sesiones de estimulación temprana y hacer hincapié en asistir a todo el control según la edad de su niño.

El estudio se origina por las experiencias en las prácticas pre-profesionales, se ha observado en los servicios de control de crecimiento y desarrollo, son pocas las enfermeras que, se acercan a las madres y les brindan un ambiente acogedor, pero hay madres de familia refieren no tener un buen trato por parte del Profesional como “cuando quiero preguntarle mis dudas, no me responde o me dice que espere”, “parece que la enfermera esta de mal genio”, “entra y sale del consultorio” y entre otras. Se evidencia que hay insatisfacción en la calidad en cuanto a la atención en los consultorios de CRED.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objeto general**

Determinar el nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir las características sociodemográficas de los usuarios que acudan al control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.
- Identificar el nivel de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería en control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.
- Establecer el nivel de satisfacción según dimensiones técnico científico, humano y entorno, en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.
- Establecer el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación buscó determinar la satisfacción de la atención brindada por la enfermera y el cumplimiento de los controles de crecimiento y desarrollo del menor de 2 años.

La importancia a nivel institucional y profesional se verá reflejada en los resultados, porque contribuirán a mejorar la calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo del C.S. San Francisco.

Así mismo, los hallazgos permitirán brindar información válida, actualizada y confiable sobre el nivel de satisfacción de la madre del niño en la atención integral brindada a fin que el servicio de enfermería elabore estrategias de capacitación orientada a contribuir al mejoramiento de la calidad de atención del profesional de enfermería en los consultorios de crecimiento y desarrollo.

La calidad de atención de los servicios de crecimiento y desarrollo está orientado a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de los usuarios en cuanto a la atención brindada, por lo que es muy importante que la labor que desempeña el profesional de enfermería dentro de la atención del control CRED este encaminado a promover la salud física mental y social del niño, prevenir enfermedades prevalentes de la infancia y brindar una atención holística con calidad y calidez.

La importancia de los controles de crecimiento y desarrollo del menor radica en el momento oportuno en que la madre/padre podrá detectar signos normales y anormales en su niño, relacionados con la

hemoglobina, sistema inmune protegido, desarrollo normal y crecimiento acorde a la edad, entre otros.

El Ministerio de Salud pone a disposición de todos los equipos de gestión y prestadores de las organizaciones del Sector Salud la Resolución Ministerial, que aprobó la NTS N° 137-2017-MINSA/DGIESP. “Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento Desarrollo de la Niña y el Niño Menores de Cinco Años” documento en el que se establecen las disposiciones técnicas para la evaluación oportuna y periódica del crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años; identificando oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva (5).

## **1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS ALTERNA**

**HA:** El nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería si tiene relación con el cumplimiento del control crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna- 2019.

### **1.5.2. HIPÓTESIS NULA**

**Ho:** El nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería no tiene relación con el cumplimiento del control crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna- 2019.

## **1.6. VARIABLES DE ESTUDIO**

### **1.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:**

Satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería.

### **1.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE:**

Cumplimiento de los controles crecimiento y desarrollo en lactantes.

## 1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICIÓN
Satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería	Es la respuesta o expresión de complacencia que refieren los usuarios por la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED. (27)	Técnico-Científica	Inicio de la atención. Valoración en el control de CRED. Evaluación al niño. Consejería integral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13	Satisfacción Alto 32 - 39 puntos.  Satisfacción Medio 23 - 31 puntos.  Satisfacción Bajo 13 - 12 puntos.	Ordinal
		Humana	Trato cordial y amable. Interés en el niño(a) y su problema. Respeto al orden de llegada. Respeto a la privacidad	14,15,16,17,18,19	Satisfacción Alto 15 - 18 puntos.  Satisfacción Medio 11 - 14 puntos.  Satisfacción Bajo 6 - 10 puntos	
		Entorno	Seguridad en la atención. Limpieza y orden de los ambientes del consultorio. Equipos e instrumentos necesarios.	20,21,22	Satisfacción Alto 8 - 9 puntos.  Satisfacción Medio 6 - 7 puntos.  Satisfacción Bajo 3 - 5 puntos.	

Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes	Llevar a cabo el Seguimiento del CRED de todos los niños(os) con el propósito de favorecer su desarrollo total a través de la detección temprana de cualquier alteración o trastorno. (5)	Control de crecimiento y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 28 días: 4 controles</li> <li>- &lt; De 1 año: 11 controles.</li> <li>- De 1 a &lt; 2 años: 6 controles</li> </ul>	Cumple siempre 1 punto	Ordinal
				Cumple a veces 2 puntos	
				No cumple 3 puntos	

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Considerando que la satisfacción del usuario es uno de los indicadores de calidad de los servicios de salud, se viene investigando desde algún tiempo, y en diversos escenarios.

Monteiro, F. (8), realizó el estudio “Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar en el año de 2015”. *Objetivo:* Estimar el nivel de satisfacción del cuidador (padres u otro acompañante) con respecto al control de salud infantil en el Centro de Salud Familiar Karol Wojtyła, en la Comuna de Puente Alto - Chile, 2015. *Metodología:* Tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, su muestra conformada por 150 madres, padres u otro cuidador. La técnica encuesta. *Resultados:* Niveles positivos de satisfacción usuaria. Sin embargo, sugieren que la evaluación de la satisfacción usuaria debe ser realizada de forma continua y ser considerada como una estrategia que permita conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados para optimizar la atención de Control de Salud Infantil de forma sostenida en el tiempo.

Paternina D. et al. (9), realizaron un estudio sobre “Satisfacción de padres de niños que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo – Colombia, 2016”. *Objetivo:* Determinar la satisfacción de los padres que acuden al servicio de control de niño sano.

*Metodología:* Estudio cuantitativo de tipo descriptivo y corte transversal, la población estuvo conformada por 292 padres, el instrumento utilizado fue un cuestionario. *Resultado:* El 94.2% manifiestan sentirse satisfechos, 96.2% manifestaron recibir un trato digno y respetuoso, 91.8% piensan que el ambiente es adecuado y el 81.8% hay privacidad, 65.1% el tiempo de espera como adecuado. *Conclusiones:* La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera.

Huacachino Y. (10), realizo el estudio “Cumplimiento de Control de Crecimiento y Desarrollo y Salud General en niños Menores de un Año. Aclás Las Moras - Huánuco 2017” *Objetivo:* Determinar la relación que existe entre el cumplimiento de control de crecimiento y desarrollo y salud general en niños menores de un año. *Metodología:* Estudio es de enfoque cuantitativo, diseño correlacional, la muestra fue 64 niños. Se utilizó ficha de registros *Resultados:* En general, 43,8% (28 niños) tuvieron control completo de crecimiento y desarrollo, y sobre la salud general, 18,8% (12 niños) tuvieron sobrepeso, 10,9% (7 niños) talla baja, 14,1% (9 niños). *Concluyen:* existe relación significativa entre el cumplimiento de control de crecimiento y desarrollo y salud general del niño en talla para la edad ( $p \leq 0,047$ ).

Flores N. (11), realizo el trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED”. *Objetivo:* Determinar la relación entre la percepción de las madres respecto a las actividades preventivo-promocionales de enfermería y el cumplimiento del CRED en niños menores de 1 año, SAN Juan de Lurigancho – Lima 2017. *Metodología:* Enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo

compuesta por 118 madres con sus respectivos 22 niños. El instrumento encuesta. *Resultado:* El 53% perciben medianamente favorable. 27% favorable 20% desfavorable. *Concluye:* Existe relación significativa entre la percepción de las madres sobre las actividades preventivo-promocionales y el cumplimiento del CRED.

Díaz F. (12), realizó la investigación titulada: "Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez" Puerto Maldonado-Perú 2016. *Objetivo:* Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado 2016, en el mes de enero – abril. *Metodología:* Estudio es de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo simple, Cuestionario y la técnica empleada fue la entrevista. *Resultados:* De la población global encuestada, en la dimensión técnico – científico el 70,7 % estar satisfechas, dimensión humana el 73,3% satisfechas y dimensión entorno el 66,7% también están satisfecho. Por lo que se concluye que las madres atendidas en el servicio de crecimiento y desarrollo se encuentran satisfechas con el cuidado brindado por el profesional de enfermería.

Sivana, M. Y Tarraga, C. (13), realizaron el estudio "Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños menores de 5 años. Consultorios de CRED C.S. Ciudad de Dios Yura – Arequipa 2015". *Objetivo:* Determinar la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. *Metodología:* Estudio cuantitativo, tipo descriptivo, de corte transversal, diseño correlacional. Población conformada por 782 cuidadores, 258 de muestra. *Resultados:* sobre la satisfacción de atención de enfermería fue

que el 76.7% alta, no se halló satisfacción baja. Por dimensiones, la segura presentó satisfacción media 58,1% y las demás satisfacción alta.

López B. (14), en su estudio “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”. *Objetivo:* 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 en el programa de CRED. *Metodología:* Estudio cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 81 madres, la técnica fue la encuesta. *Concluye* que 61% están medianamente satisfechas, 22% insatisfecha y 17% satisfecha.

Quevedo A. (15), realizó un estudio titulado “Factores que intervienen en el incumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de dos años Tablada de Lurín Lima – 2014”. *Objetivo:* Determinar los factores que intervienen en el incumplimiento del control CRED del niño menor de dos años. *Metodología:* Nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 madres; la técnica fue la entrevista, y el instrumento un cuestionario. *Concluye:* que el número de profesionales de enfermería es insuficiente (100%), tiempo de espera demasiado (64%), la información brindada por la enfermera no es clara ni útil (8%) y tiempo para el control inadecuado (4%).

Paredes C. (16), realizó el estudio “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Lima –

Perú, 2013”; el cual tuvo por *Objetivo*: determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, *Metodología*: De tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fue conformada por 68 madres, la técnica fue la encuesta. *Resultado*: 26% (18) están satisfechas, 49% (33) medianamente satisfechas, y 26% (18) insatisfechas con la atención brindada por la enfermera.

Gonzales E. et al. (17), realizaron el estudio “Factores Asociados al Cumplimiento Del Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño Menor de un Año en Establecimientos de Salud de Amazonas, Loreto Y Pasco, 2013”. *Objetivo*: Identificar los factores asociados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo (CRED) del niño menor de 1 año, en establecimientos de salud del Ministerio de Salud (MINSA). *Metodología*: tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La muestra fue de 292 madres y padres, la técnica que se utilizó fue la encuesta *Resultados*: El 94.2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que se les brinda. *Concluye*: Los elementos más relacionados con la satisfacción son: El ambiente adecuado, la comunicación y el trato recibido. El tiempo de espera es el que genera mayor insatisfacción en los padres de los menores usuarios del programa.

Guevara, S. (18), realizó un estudio titulado: “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Consultorio de CRED de la Red de Es Salud “San José” - 2012“, tuvo como *objetivo*: Determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera. *Metodología*: Tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra por 150 madres. El instrumento fue un cuestionario. *Resultados*: 50% percibe la atención como medianamente favorable, 31% favorable y 19%

desfavorable. *Concluye*: 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.

Calizaya M. (19), realiza el estudio “Actitud de la enfermera hacia el cuidado y su relación con la calidad en el consultorio de CRED en el C.S. San Francisco – 2017”; *objetivo*: Determinar la actitud de la enfermera hacia el cuidado y su relación con la calidad en el consultorio de CRED en el C.S. “San Francisco. *Metodología*: Es un estudio cuantitativo de diseño descriptivo correlacional; la población fue de 170 madres, se aplicó las encuestas. Los *Resultados*: Indican que la actitud de la enfermera hacia el cuidado en el consultorio de CRED, según las madres y/o cuidador, es medianamente favorable con 47,1 % y favorable con un 52,9% mientras que la calidad en el consultorio de CRED es regular en un 34,1% y alta en 65,9%. *Concluye*: Que existe relación significativa entre el nivel de actitud de la enfermera hacia el cuidado y la calidad según manifiesta la madre y/o cuidador del consultorio de CRED con  $p < 0,05$ .

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 TEORIA GENERAL Y/O DE ENFERMERIA**

#### **EL ENFOQUE DE KATHRYN BARNARD “Modelo de interacción padre –hijo”**

El Modelo de Enfermería que me podría ayudar a comprender o fundamentar mejor el estudio es el “Modelo de interacción padres- hijos” de Kathryn E. Barnard, ya que esta relaciona a la psicología y del desarrollo humano y se centra en la comunicación asertiva que tienen

estos participantes con el entorno. Es decir, determina que el sistema padres- lactantes tienen influencia de las características de cada uno de los miembros, estas se modifican para satisfacer las necesidades del sistema mediante la adaptación del comportamiento.

La interacción entre padre o madre (cuidador) y el niño según modelo de Barnard se da mediante cinco señales y actividades:

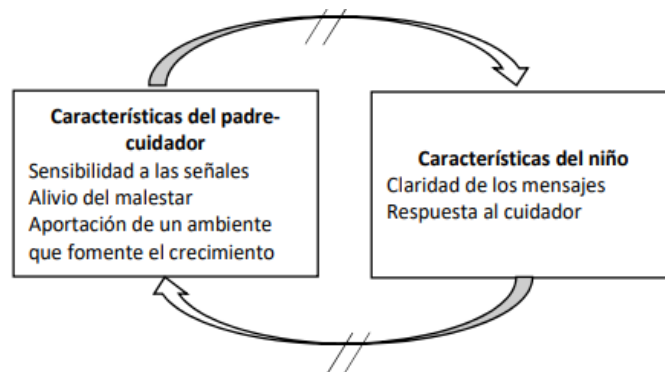
- Claridad del lactante en la emisión de señales
- Reactividad del lactante a los padres
- Sensibilidades de los padres a la señal del lactante
- Capacidad de los padres a identificar y aliviar la incomodidad del lactante
- Actividades sociales, emocionales y cognitivas estimulantes del desarrollo desplegada por los padres.

El modelo de Barnard está constituido sobre tres conceptos principales:

- **Niño:** Para describir al niño ella “recurre a las características del comportamiento del recién nacido, patrones de sueño y alimentación. Aspecto físico, temperamento y capacidad para adaptarse a la persona que lo cuida y al entorno” (20).
- **Madre:** “El término madre se aplica tanto a la madre biológica del niño, como a la persona que lo cuida, junto con sus características más importantes. Entre estas características se incluyen los condicionamientos psicosociales de la madre, sus preocupaciones con respecto al niño, su propia salud, la magnitud del cambio que experimenta en su vida, las expectativas que despierta el niño en ella

y, sobre todo, su estilo de maternidad y su capacidad de adaptación” (20).

- **Entorno:** “El entorno incluye tanto el del niño como el de la madre. Las características de este entorno comprenden aspectos del entorno físico de la familia, la implicación del padre y el grado de acuerdo entre los padres con respecto a la educación del niño” (20).



*Figura: modelo de Barnard K.E.*

Barnard se basa en 10 afirmaciones para la valoración de la salud infantil, las afirmaciones son las siguientes:

1. En la valoración del niño, el objetivo último consiste en identificar los problemas antes de que se desarrollen y cuando sea máxima la eficacia de la intervención.
2. Los factores ambientales, tal y como han sido tipificados en el proceso de interacción padres-hijo, son importantes para determinar los resultados sobre la salud del niño.
3. La interacción entre él bebe y la persona que lo cuida ofrece información que refleja la naturaleza del entorno actual del niño.
4. El cuidador se comporta con arreglo a un estilo básico de conducta y con un nivel de habilidad que constituyen características

duraderas: la capacidad adaptativa de esta persona se ve influenciada por las respuestas del bebe y por el apoyo que reciba de su entorno.

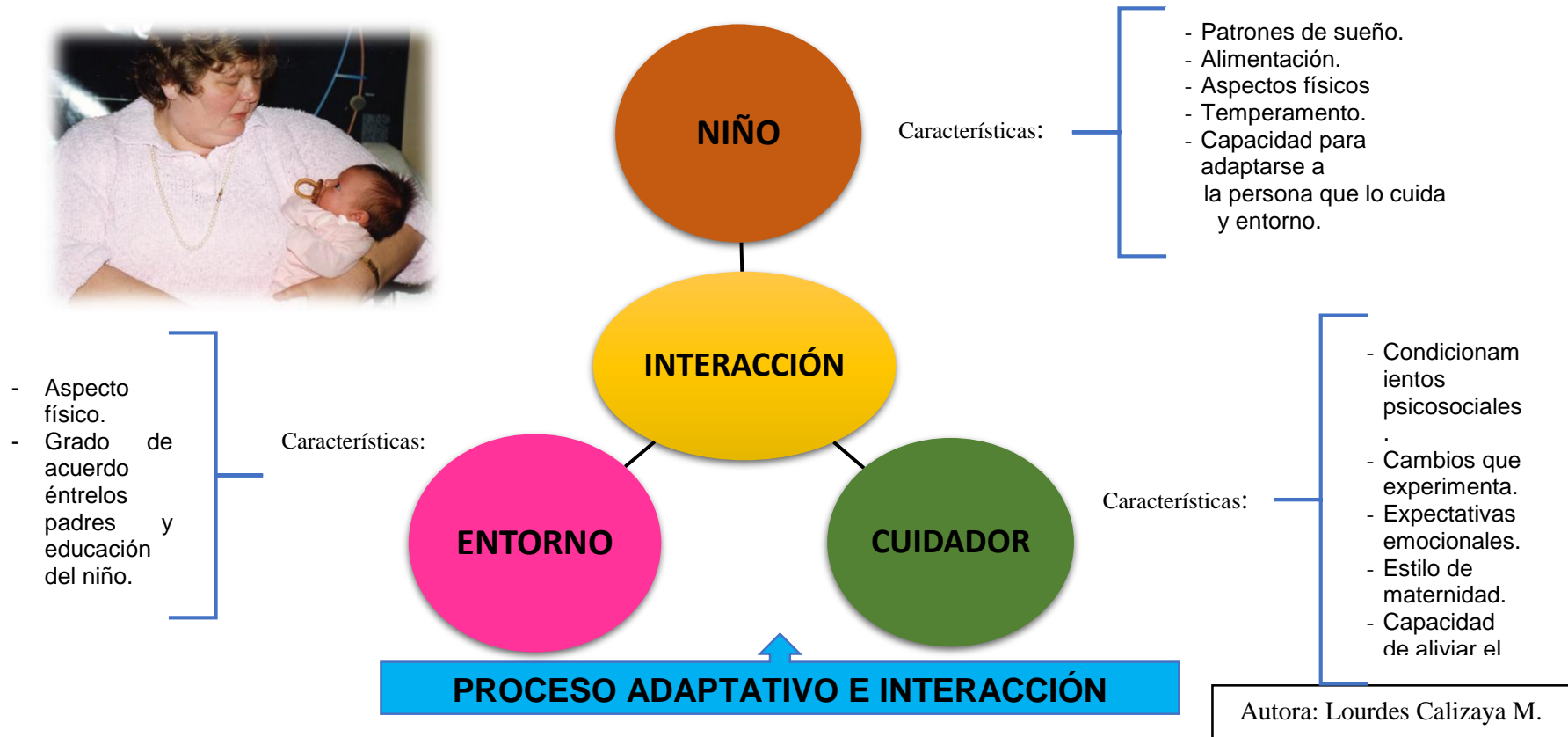
5. En la interacción adaptativa padres-hijo se produce un proceso de modificación mutua en el que la conducta de los padres influye en la del bebe o niño, y a la inversa.
6. El proceso adaptativo es más fácil de modificar que las características básicas del niño o de la madre; por tanto, las intervenciones de enfermería deben dirigirse más a fomentar la sensibilidad de la madre y sus capacidades de respuesta ante las señales que le transmite el niño, que a intentar cambiar sus estilos o características.
7. Una cualidad importante del fenómeno de aprendizaje del niño consiste en permitir las conductas surgidas por iniciativa del niño y reforzar sus intentos emprendidos en este sentido.
8. Una función importante de la profesión de enfermería consiste en apoyar a la persona que cuida al niño durante el primer año de vida de éste.
9. La evaluación interactiva es importante en cualquier modelo global de asistencia sanitaria infantil.
10. La valoración del entorno del niño es importante en cualquier modelo de valoración de la salud infantil.

2.2.2. MAPA CONCEPTUAL: ESQUEMA MODELO DE INTERACCIÓN PADRE –HIJO (Kathryn E. Barnard)

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO EN CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019.



23



### **2.2.3. VARIABLE DE ESTUDIO**

#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.**

##### **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

En el transcurso de los años ha ido evolucionando los conceptos de satisfacción del usuario: teniendo diferentes enfoques y numerosos conceptos a lo largo del tiempo. A mediados de la década 1970 los investigadores muestran más interés en conocer aspectos relacionados con la satisfacción, entre ellos tenemos: (21).

- Hunt: La evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si se alcanzan o superan las expectativas. El mismo año publica más de 500 estudios acerca del tema (21).
- Swan, Frederick, y Carroll: juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto o servicio produce un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible (21).
- Tse, Nicosia y Wilton: respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, se trata, pues, de un proceso multidimensional y dinámico (21).
- Jones y Sasser: definieron la satisfacción del cliente identificando cuatro factores que afectaban a ésta. Dichos factores que sacian las preferencias, necesidades o valores personales son: a. aspectos

esenciales del producto o servicio que los clientes esperan de todos los competidores de dicho producto o servicio, b. servicios básicos de apoyo como la asistencia al consumidor, c. un proceso de reparación en el caso de que se produzca una mala experiencia y la personalización del producto o servicio (21).

- Gerson: sugirió que un cliente se encuentra satisfecho cuando sus necesidades, reales o percibidas se saciaban o superaban. Y resumía este principio en una frase contundente “La satisfacción del cliente es simplemente lo que el cliente dice que es”(21).

En el marco de los Lineamientos de Política Sectoriales, (22) el Ministerio de Salud, en diciembre del año 2001, aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad. Por otro lado, el Ministerio de Salud del Perú en el 2002 refiere que la satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

La satisfacción es la complacencia de un servicio que recibe el usuario ante un profesional de salud, cuando las expectativas de los usuarios se ven cubiertas a sus necesidades.

## **NIVEL DE SATISFACCIÓN**

Dada la importancia que posee la satisfacción del consumidor para la estrategia de marketing, este es un parámetro que ha sido estudiado tanto desde el punto de vista académico, como por parte de muchos

profesionales en el área. Al respecto, existen diversos “métodos para medir la satisfacción del cliente, entre los cuales destacan encuestas regulares, seguimiento del índice de abandono de clientes, entre otros (23). Es decir, la satisfacción del usuario es considerada con una respuesta a la actitud y juicio por la calidad de atención, dependiendo del nivel de satisfacción, el usuario tendrá una actitud positiva indicando una satisfacción buena ante el servicio o no estar conforme demostrando una actitud negativa.

La satisfacción es uno de los resultados más importante de prestar servicio de buena calidad, influirán factores y determinantes, si cubren con sus expectativas el usuario volverá acceder al servicio o puede aceptar la atención sin quejarse y luego expresar mediante entrevistas o encuestas, que permitan detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencia o disconformidades.

Seclén, refieren que existen varios factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios de salud, entre los que encontramos: (28).

- **Factores individuales:** la edad y el género; sociales: estado marital, grupo social, nivel educativo, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social; factores económicos, expectativas, concepciones culturales sobre el proceso salud-riesgo-enfermedad y por último, en este rubro, experiencia en el contacto previo entre usuario y servicio (24).
- **Factores familiares/sociales:** experiencias con el servicio de parte de amigos, familiares, y de la red social circundante en general, y

conducta y concepción del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad (28).

- **Factores del servicio de salud:** Accesibilidad geográfica, comunicación interpersonal, resolución del servicio, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disponibilidad de medicamentos, confort local y privacidad, entre otros (24).

Carmel Weiss: Considera tres aspectos como los más determinantes entre las causas de insatisfacción al paciente: (25)

- **Característica del usuario:** La edad, el sexo, el nivel educativo, el ingreso económico, necesidades de comunicación las expectativas ante los trabajadores de la salud (enfermeras), el estado de salud, son variables que se deben considerar en la satisfacción de los usuarios. Las mujeres y en particular las personas con ingreso económico medio y alto, tienden a exigir un elevado nivel de atención para su satisfacción (25).
- **Característica de la enfermera y del médico:** La relación interpersonal es decisiva para lograr un alto nivel de satisfacción en el usuario y un adecuado cumplimiento de las recomendaciones terapéuticas. Aquellas relaciones en las que se permite al paciente expresarse con libertad y se le ofrece suficiente información para aclarar dudas o temores, (25).

Según Rost, si el paciente interrumpe varias veces a la enfermera durante la entrevista, aumenta su satisfacción; mientras que si es la enfermera es quien interrumpe al paciente, sucede lo contrario. En el

caso de las evaluaciones del control de CRED, si el usuario se sintió ayudada, comprendida y acompañada de profesionales de la salud accesibles, su grado de satisfacción es alto.

- **Factores de Beneficio - Costo:** La accesibilidad, el monto del pago, la duración del tratamiento y la continuidad del cuidado, son factores importantes en la satisfacción del usuario dentro del sector salud. Se ha demostrado que la continuidad del cuidado es un factor determinante para un elevado nivel de satisfacción; los usuarios y familiares manifiestan su agrado al tener las mismas enfermeras durante la atención (25).

## **SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

Es fundamental para la satisfacción del paciente que el profesional de enfermería gestione el cuidado con eficiencia y calidad, es a partir del usuario que la enfermera logra desarrollarse profesionalmente.

Es indispensable establecer con el usuario una buena comunicación, trato y calidad de los cuidados que dependen de muchos factores, como: la actitud del propio profesional de enfermería, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el usuario recibe los cuidados (26).

Medir la satisfacción del usuario incluye, evaluar el nivel de calidad de atención en el actuar de la enfermera, en cuanto si alcanza o no las expectativas del usuario.

La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo ésta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al personal de enfermería que brinda dicho cuidado. Es necesario que el profesional de enfermería conozca la percepción del usuario, sobre la calidad de cuidado que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es el cuidado, considerándose este como un proceso de interacción sujeto-sujeto, dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales (27).

La satisfacción del usuario es de importancia la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

### **EL MODELO: Estructura-proceso-resultado (E.P.R.), del Dr. Avedias Donabedian.**

Donabedian, en su discurso sobre la naturaleza de la calidad refiere que una característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Es el consumidor quién, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. El objetivo no sólo es alcanzar la satisfacción del consumidor sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura (28).

Gilmore M. refiere que Donabedian tiene un enfoque compuesto de tres partes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado:

- **Estructura:** La estructura contiene las características del marco en que se prestan los servicios, entre los que están los recursos materiales (tales como instalaciones, equipos médicos y dinero), recursos humanos (tales como el número y las calificaciones del personal) y de la estructura institucional (como la organización del personal médico, método para la evaluación del colegas y métodos de reembolsos).
- **Proceso:** El proceso contiene lo que en realidad se realiza para prestar y recibir servicios e incluye las acciones del paciente al buscar atención médica, tanto como las acciones del profesional para presentar un diagnóstico y recomendar o instrumentar el tratamiento.
- **Resultado:** El resultado comprende los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y poblaciones.

Según el Ministerio de Salud existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Donabedian sigue siendo, pese a su generalidad, la que tiene mayor aceptación cuando propone tres dimensiones: (29)

- Los aspectos técnicos de la atención
- Las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario
- El contexto o entorno de la atención

Las siguientes dimensiones, según el Ministerio de salud, se expresan en las dimensiones técnico-científica, humana y entorno de la calidad.

## **DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICA:**

Dentro de esta dimensión, Donabedian refiere que entre las circunstancias locales que pueden influir en cómo se evalúa la atención técnica, se encuentran diferencias en la disponibilidad y las características de los recursos humanos y materiales. Desde luego, es posible pasar tales diferencias por alto, basando nuestro juicio sólo en si se ha diseñado y ejecutado de una manera tendiente a producir los mayores beneficios de salud que posibilitan la ciencia y la tecnología actuales (30).

Esta es una norma importante que hay que establecer, pero en muchas situaciones no tiene relevancia inmediata, más bien, puede haber necesidad de calificar el rendimiento de los proveedores de la salud comparándolo con los mejores resultados posibles a partir de los recursos de que éstos disponen. Resulta fácil aceptar esta modificación de normas cuando existen recursos materiales limitados, tal vez debe ser aceptada también cuando los proveedores del servicio padecen limitaciones de conocimiento y de capacidad que pueden atribuirse a causas sociales y ambientales generalizadas, y no a fallas individuales.

Para Dueñas O. la dimensión técnica se refiere a la práctica de los mejores estándares técnicos científicos verificados en la atención en salud, se ha tratado desde los mismos comienzos de la medicina, siempre en búsqueda de las mejores acciones y procedimientos seguros y comprobados a realizar sobre el paciente en la balanza calidad-ética y riesgo-beneficio; principios que inspiraron trabajos como los de Nightingale cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes hospitalizados durante la Guerra de Crimea, así como el del

análisis de la efectividad de las intervenciones quirúrgicas que era el interés fundamental de Codman a principios de siglo (31).

Para el Ministerio de Salud la dimensión Técnico-Científica está referida a los aspectos científico-técnicos de la atención de salud. Sus características básicas son: (29)

- Efectividad, referida al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud de la población.
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
- Eficiencia, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
- Integridad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Los aspectos científicos técnicos de la atención. Hace hincapié de la capacidad de los proveedores a utilizar un alto nivel de conocimientos existente para abordar los diferentes problemas de salud.

## **DIMENSIÓN HUMANA:**

Dueñas O. (32), refiere que la calidad en la atención en salud en una organización hospitalaria es una función directiva donde las herramientas y métodos de gestión se encuentran orientados al cliente, pero principalmente es un sistema de pensamiento empresarial, una filosofía de vida empresarial e individual. La calidad no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud de quienes prestan el servicio, conscientes de lo que verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio. De poco sirven los mejores conocimientos con las mejores habilidades técnicas profesionales utilizando los mejores equipos y tecnologías y los mejores procesos, si se desconoce al paciente como eje fundamental y razón de ser del ejercicio médico clínico.

Según el Ministerio de Salud la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tienen las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de las personas.
- información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quien es responsable de él o ella.
- Información completa, veraz oportuna y entendida por el usuario o paciente, o por quien es responsable de él o ella.

- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Al trato que le brinda la enfermera a la paciente, depende si tiene una relación de comunicación que debe existir entre enfermera - paciente, la confianza, el apoyo emocional que se brinda al brindar cuidado. El trato humanístico en la profesión de enfermería es el prioritario, depende de la integridad del paciente, del respeto al que se le brinde, la cordialidad y al código de ética en la atención al paciente, ya que es un ser holístico, íntegro y espiritual.

Abizanda refiere que hoy en día no se discute que el ser humano es por principio libre, sino que con relación a su ámbito nacional y cultural tiene derecho a que se respeten sus formas particulares de comportamiento y expresión, siempre y cuando éstas no vulneren las de otros individuos (33).

Finalmente, Donabedian afirma que, en relación al manejo de la relación interpersonal, es fácil ver que lo que se considera bueno en la relación entre el paciente y el proveedor de la atención médica y que también tiene que variar de un lugar a otro. Los valores que incorporan la cultura y las costumbres locales determinan lo que es correcto, propio o moral en las transacciones paciente-proveedor; y estos valores influyen, a su vez, en cuales estilos de los que se usan para manejar las

transacciones lograrán que los pacientes participen con la mayor efectividad en su propia atención. (34)

### **DIMENSIÓN DEL ENTORNO:**

Donabedian A. refiere que la persona u organización bajo cuyos auspicios se proporciona la atención es responsable de contar con los recursos necesarios para instrumentar las decisiones con un cierto grado de comodidad. Por comodidad se entiende todas aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen a la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y, hasta cierto punto, deseable (35).

Según el Ministerio de Salud, la dimensión del entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio (29).

Para Donabedian el ambiente físico de la atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona esta, que las hacen aceptables o deseables. Depende del medio ambiente en que se proporciona la atención esto implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio lo que significa proporcionar atención de calidad.

## **CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES**

### **NORMA TÉCNICA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Nº 137 - 2017/MINSA DEL MINISTERIO DE SALUD**

#### **Objetivos del Componente de Crecimiento y Desarrollo (36):**

- Establecer los estándares de procedimientos para la evaluación del crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de 5 años.
- Promover el crecimiento y desarrollo temprano de la niña y el niño menor de 5 años con enfoque de derechos, interculturalidad y equidad.
- Contribuir a la disminución de la malnutrición infantil y la prevalencia de trastornos del desarrollo psicomotor en los menores de 5 años; identificando e interviniendo de manera oportuna en los factores condicionantes de la salud, nutrición, desarrollo y crianza de la niña y o el niño.
- Fortalecer las prácticas saludables: lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses y prolongada hasta los dos años, alimentación complementaria adecuada a partir de los 6 meses, lavado de manos.
- Promover el desarrollo de competencias físicas, cognitivas, emocionales y sociales de niñas y niños a través de la estimulación temprana.

- Promover el buen trato, los vínculos afectivos y las prácticas de crianza humanizada entre padres, cuidadores, adultos y las niñas y niños.
- Detectar precozmente, atender y referir de manera oportuna los riesgos, alteraciones y trastornos de crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de 5 años.
- Fomentar la participación de los padres o responsables del cuidado de la niña y el niño en los procesos de evaluación de crecimiento y desarrollo.
- Fortalecer el seguimiento a través de la visita domiciliaria y la implementación de la vigilancia a nivel comunal.
- Fortalecer la referencia y contra referencia entre los diferentes niveles de atención de salud.
- Promover la salud, el crecimiento y desarrollo armónicos de todos los niños a partir del involucramiento e iniciativas de los actores locales sociales.

**Instrumentos a ser utilizados en el Control de Crecimiento y Desarrollo:**

Historia Clínica estandarizada, forma parte de una carpeta familiar e incluye:

Plan de atención.

Datos de filiación y antecedentes.

Evaluación de la alimentación.

Formato de consulta.

Carnet de atención integral del menor de 5 años.

Registro diario de atención de acuerdo al sistema vigente.

Formato de Atención de acuerdo a sistema de aseguramiento que garantice el financiamiento. (SIS u otro si corresponde).

Registro de seguimiento de la atención integral de salud de la niña y el niño.

Curvas de crecimiento P/E, T/E /PT y PC.

Instrumentos de evaluación del desarrollo: En el menor de 30 meses:

Test Abreviado Peruano (TAP). De 3 a 4 años: Pauta breve.

Ficha de tamizaje de violencia familiar y maltrato infantil.

## **Actividades e Intervenciones del Control de Crecimiento y Desarrollo**

Examen Físico:

- Respetar la identidad e individualidad de la niña o niño y de la madre (aprender y recordar el nombre de la niña, niño y padres, usar voz suave y dulce para tratarlos).
- Tomar los signos vitales: temperatura, frecuencia respiratoria, pulso y presión arterial.
- Durante la evaluación se debe actuar de manera suave pero firme, con paciencia y delicadeza durante los procedimientos, explicando a los padres o acompañante los resultados obtenidos.

Detección de enfermedades prevalentes, problemas visuales, auditivos, salud oral y signos de violencia o maltrato.

Detección de Enfermedades Prevalentes.

Detección de problemas visuales.

Detección de problemas de la Audición.

Detección de problemas de salud bucal.

Detección de violencia familiar y maltrato infantil.

Suplementación con multi micronutrientes:

Suplementación con hierro: El objetivo de la suplementación es prevenir la anemia por deficiencia de hierro, la misma que es el resultado de una ingesta insuficiente, pérdida excesiva, reservas limitadas o requerimientos aumentados de hierro. La prescribe el profesional que realiza el control de la niña o niño.

Suplementación con Vitamina A: La suplementación con Vit. "A" se realiza en las niñas y niños de áreas priorizadas según criterios de alta prevalencia de morbilidad por enfermedades infecciosas frecuentes y niveles de pobreza y extrema pobreza.

### **Evaluación del crecimiento y estado nutricional**

- Valoración antropométrica: peso, longitud / talla y perímetro cefálico.
- Se realiza a todo niño o niña desde el nacimiento hasta los 4 años 11 meses
- 29 días, en cada control o contacto con los servicios de salud.

## **Evaluación del desarrollo**

Instrumentos para la evaluación del desarrollo de la niña y niño menor de 5 años niñas y niños de 0 a 30 meses: Test Peruano de Desarrollo del Nino (TPD).

Comportamiento motor postural, que incluye las siguientes líneas de desarrollo:

- Control de cabeza y tronco - sentado.
- Control de cabeza y tronco - rotaciones.
- Control de cabeza y tronco - marcha.

Comportamiento viso motor, que incluye las siguientes líneas de desarrollo:

- Uso de brazo y mano.
- Visión.

Comportamiento del lenguaje, que incluye las siguientes líneas de desarrollo:

- Audición.
- Lenguaje comprensivo.
- Lenguaje expresivo.

Comportamiento personal social, que incluye las siguientes líneas de desarrollo:

- Alimentación vestido e higiene.
- Juego.
- Comportamiento social.

Inteligencia y Aprendizaje.

Niñas y niños de 3 y 4 años: Test abreviado de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (TA) o PB (Pauta Breve). El Test mide el

rendimiento en las áreas de lenguaje, social, coordinación y motora.

### **Estimulación del desarrollo y cuidado integral del niño de acuerdo a su edad.**

La estimulación del desarrollo se lleva a cabo en el consultorio de manera individual o en forma colectiva a través de sesiones agrupando a los niños según su edad.

Las pautas de estimulación del desarrollo y cuidado integral del niño deben estar de acuerdo a la edad y el nivel de desarrollo de la niña o niño, considerando el contexto socioeconómico y cultural de la familia.

### **Consejería Integral**

La consejería se realiza en cada control o contacto de la niña o niño con los servicios de salud tanto si este se da a través de oferta fija (establecimientos de salud, otros escenarios de la comunidad) y oferta móvil (brigadas o equipos itinerantes) de acuerdo a las necesidades identificadas (alimentación de acuerdo a la edad, estimulación temprana, alimentación durante la enfermedad, higiene personal/ lavado de manos, prevención de complicaciones de enfermedades prevalentes, fomento de vínculos afectivos, prevención de accidentes, alimentación y cuidado de la madre etc.).

### **Consejería Nutricional**

La consejería nutricional se realiza en cada control o contacto de la niña o niño con los servicios de salud tanto si este se da a través de oferta

fija (establecimientos de salud, otros escenarios de la comunidad) y oferta móvil (brigadas o equipos itinerantes).

**Esquema de periodicidad de Controles de la niña y niño menores de dos años.**

Edad	Concentración	periodicidad
Recién Nacido	4 controles	48 horas del alta, 7,14 y 21 días de vida.
De 01 –11 meses	11 controles	1mes, 2meses, 3meses, 4meses, 5meses, 6meses, 7meses, 8meses, 9meses, 10meses y 11meses
De 2 años – 1 año, 11 meses	6 controles	1año 1años 2meses 1años 4meses 1año 6meses 1año 8meses 1año 10meses.

**2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- Satisfacción: cuando la atención de enfermería coincide con la expectativa del usuario en control de Crecimiento y Desarrollo. (37)
- Satisfacción del usuario: Es la respuesta manifestada por los usuarios sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

- Niveles de satisfacción: Grado de expresión relacionada al bienestar que experimenta la madre de los niños/niñas, sobre los cuidados recibidos de la enfermera durante la consulta de crecimiento y desarrollo, que puede ser valorada a través de la observación o expresada por medio del lenguaje y que fue medido en niveles de una escala: Alto, Medio, Bajo. (38).
- Control de CRED: Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional de enfermería, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años a fin de detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico y tratamiento, y de este modo reducir la severidad y duración de la alteración, evitar secuelas, disminuir la incapacidad y prevenir la muerte (38).
- Lactante: Período inicial de la vida extrauterina durante la cual el bebé se alimenta de leche materna, cuanto más tiempo sea lactante, más sano crecerá, Niño mayor de 28 días de vida hasta los 2 años de edad. Este periodo a su vez puede dividirse en dos subperiodos. 1. Lactante Menor: desde los 29 días de nacido hasta los 12 meses de edad. 2. Lactante Mayor: desde los 12 meses de edad hasta los 24 meses de edad (39).
- Atención: la asistencia en salud accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de los cuidados esenciales y administrado de forma oportuna

- Profesional de Enfermería: que ofrecer una amplia gama de servicios de atención en salud, sobre todo niño sano los cuidados en niños menores de 5 años (37)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo porque trabaja sobre la realidad de hecho y su característica fundamental y el nivel de satisfacción del usuario en un momento dado.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación de acuerdo a los autores, según Abouhamad es una investigación descriptiva correlaciona y según Sierra Bravo su alcance temporal es retrospectivo (40), con diseño no experimental. Es descriptivo por que describe la realidad de situaciones. Es correlacional porque tuvo como propósito determinar la relación entre dos o más variables. Es retrospectivo porque se considera los meses y años pasados.

#### **3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método del presente estudio es deductivo lo que implica que de una teoría general se derivan ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad.

### **3.4. POBLACIÓN**

La población estuvo conformada por 220 los usuarios (madres, padres y familiares) cuidadores de niños menores de 2 años que asistan al control de CRED del C.S. San Francisco en el año 2019.

#### **3.4.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

##### **a) Criterio de inclusión**

Madres lactantes menores de 2 años que tengan más de 2 controles en crecimiento y desarrollo en el C.S. San Francisco 2019.

Madres de lactantes que pertenezcan a la jurisdicción Centro de Salud San Francisco

Madres que estén dispuestas a colaborar en el estudio de investigación y que firmen el consentimiento informado.

##### **b) Criterio de exclusión**

Madres de lactantes que no pertenecen a la jurisdicción del C.S. San Francisco.

Madres de niños mayores de 2 años.

Madres que no tengan como mínimo 2 controles de CRED.

### **3.5. MUESTRA**

#### **3.5.1. Tamaño de muestra**

Para obtener el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística para población finita, con un grado de confianza del 95% (1,96) y la

probabilidad de error de 5%, siendo 141 usuarios (madre y cuidadores) (Ver anexo N° 01).

### **3.5.2. Muestreo selección de la muestra**

La presente investigación es de tipo no probabilístico por conveniencia para seleccionar la muestra se hizo según programación por citas al día en control de crecimiento y desarrollo, se excluyeron a los niños mayores de dos años y partir de dos controles.

### **3.6. UNIDAD DE ANALISIS**

La unidad de análisis son todos los usuarios que se encuentre en el consultorio de CRED según programación solo niños menores de dos años en el Centro de Salud San Francisco Tacna 2019.

### **3.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se aplicó el uso de los instrumentos un cuestionario y la ficha de Recolección de datos del carnet de Atención Integral del niño menor de 5 años e historia clínica, para obtener la información, los usuarios decidieron participar firmando el consentimiento informado.

#### **Variable Satisfacción de la atención por el profesional de enfermería en los controles CRED.**

El cuestionario de satisfacción fue dirigido y aplicado a los usuarios (madres, padres, familiares) que acudieron al control de CRED de sus menores hijos (menores de 2 años), fue elaborada por la Lic. Bertha

Milagros López y modificado por mi persona, consta de 22 ítems repartidas en 3 dimensiones: (Ver anexo N° 02).

- Técnico - Científico: (13 ítems): (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13) Se refiere a las actividades que realiza el personal de enfermería aplicando sus conocimientos y habilidades en forma oportuna.
- Humana: (6 ítems): (14, 15, 16, 17, 18,19). Son las acciones que brinda el personal enfermero para tener una buena relación con los usuarios teniendo en cuenta valores y normas.
- Entorno: (3 ítems): (20, 21,22). son los cuidados que ofrece el personal de enfermería cuya finalidad de brindar comodidad y confort a los usuarios.

La medición del cuestionario consta de tres valores:

Siempre: 3 puntos      A veces: 2 puntos      Nunca: 1 punto

Para la calificación de las 3 dimensiones se evaluaron con la siguiente escala

TÉCNICO CIENTÍFICA	BAJO	13	22
	MEDIO	23	31
	ALTO	32	39

HUMANA	BAJO	6	10
	MEDIO	11	14
	ALTO	15	18

ENTORNO	BAJO	3	5
	MEDIO	6	7
	ALTO	8	9

PUNTAJE GENERAL SATISFACCIÓN		
ALTO	MEDIO	BAJO
57 - 66	45 - 56	33 - 44

### Variable Cumplimiento de los controles CRED.

Fue necesario el uso del instrumento: Ficha de Recolección de datos del carné de Atención Integral del niño e historia clínica sobre datos generales de la madre y del niño menor de 2 años, se revisó el cumplimiento y asistencia al control crecimiento y desarrollo, previo consentimiento informado (Ver anexo N° 03).

Rango en puntuación:

- Cumple siempre: 3 puntos
- Cumple a veces: 2 puntos
- No cumple: 1 punto

EDAD LACTANTE		CONTROLES	RANGO DE CUMPLIMIENTO		
			1 = NO CUMPLIÓ	2 = CUMPLE A VECES	3 = CUMPLE SIEMPRE
RN	14 días	3	1	2	3
	21 días	4	1	2 a 3	4
Menor de 1 año	3m	3	1	2	3
	4m	4	1	2 a 3	4
	5m	5	1	2 a 3	4 a 5
	6m	6	1 a 2	3 a 4	5 a 6
	7m	7	1 a 2	3 a 4	5 a 7
	8m	8	1 a 3	4 a 6	7 a 8
	9m	9	1 a 3	4 a 6	7 a 9
	10m	10	1 a 3	4 a 7	8 a 10
	11m	11	1 a 4	5 a 8	9 a 11
Mayor 1a	1a4m	3	1	2	3
	1a6m	4	1	2 a 3	4
	1a8m	5	1 a 2	3 a 4	5
	1a10m	6	1 a 2	3 a 4	5 a 6

### **3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se solicitó la autorización respectiva con documento al Gerente del C.S. San Francisco, Dr. José Luis Gómez Molina, mediante un oficio dirigido por la Dirección de la escuela profesional de Enfermería Universidad Nacional Jorge Basadre Ghohmann, y coordinación con la Jefa de Enfermería Lic. Enf. Sonia Agripina Cari Pumahuanca para la facilidad en la recolección de datos.

Previa recolección de datos, se pidió permiso al Profesional de Enfermería de turno en control de crecimiento y desarrollo para las facilidades en cuanto a la revisión de historia clínica.

La ejecución fue según citas programadas y establecidas. Se recolecto los datos mediante entrevista y aplicación del instrumento en forma personal durando aproximadamente 20 minutos previa a ello se solicitó la firma del consentimiento informado a cada usuario

Fue llevado a cabo durante el mes de octubre del 2019, realizado un total de 141 encuestas a los usuarios que asistieron en el Centro de Salud San Francisco al consultorio de CRED menores de dos años, los días lunes a viernes en turno mañana 8 am a 12 pm, turnos tardes 2:00 pm a 6:00pm y los sábados a las 8 am 12 pm.

### 3.9. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### **Validez:**

- **Validez de criterio:** Según los cuadros, nos muestra las correlaciones, siendo el aporte de cada uno de los 22 ítems de la prueba con el resultado total de su variable, podemos apreciar el grado del coeficiente de correlación es muy alta para el primer instrumento y en el segundo es moderada, estos coeficientes proporcionan la fiabilidad de ambos instrumentos, encontrándose aptos para ser utilizados en la recolección de datos (ver anexo N° 04).
- **Validez de contenido:** Según los cuadros, nos muestra los resultados obtenidos por 22 ítems de cada cuestionario (nivel de satisfacción) a utilizar en el presente trabajo de investigación, podemos apreciar el grado de V-Aiken siendo este excelente (Ver anexo N° 04 - A).
- **Validez de constructo:** El instrumento establece y especifican la relación teórica entre los conceptos, a su vez se correlacionan los conceptos y se analizan cuidadosamente, interpretándose con la evidencia empírica. El valor del KMO y prueba de Bartlett para el instrumento en general es 0,773, por lo que se considera de aceptable adecuación muestral (ver anexo N° 04 - B).

#### **Confiabilidad:**

Para obtener la confiabilidad del cuestionario nivel de satisfacción del usuario se aplicó una muestra piloto de 20 usuarios (madre, padre

familiar y/o otros) que acudieron a control de CRED en el Puesto de Salud 5 de noviembre. Se hizo mediciones estables y consistentes Alfa de Crombach., donde se obtuvo un coeficiente (0,689), lo cual indico que el instrumento tiene una confiabilidad marcada (Ver anexo N° 05).

### **3.10. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento de datos se realizó con el estadístico SPSS versión 21 para Windows, el mismo que permitió tabular y organizar los datos en tablas y gráficos simples y doble entrada.

Para el análisis de los resultados cuantitativo de tipo descriptivo se utilizó las frecuencias absolutas y relativas simples, para el análisis de la correlación entre las variables, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado, considerando un nivel de confianza de 95% y un valor de  $p < 0,05$  para aprobar la hipótesis de investigación.

### **3.11. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

#### **3.11.1. Principio de autonomía:**

Se pidió autorización al usuario y/o consentimiento escrito y verbal en forma clara, respetando su decisión de participar y se mantuvo la confiabilidad en los datos y respuestas obtenidas.

#### **3.11.2. Consentimiento Informado:**

Se presentó el consentimiento informado, explicándole previamente en que consiste la encuesta y se revisó historias clínicas con el fin de saber los números de controles (Ver anexo N° 06).

### **3.11.3. Privacidad y Confidencialidad de los Datos:**

La encuesta estructurada de recolección de datos se llevó a cabo de forma anónima, no se divulgó ninguna información.

### **3.11.4. Principio de beneficencia:**

La aplicación de este instrumento favoreció a la recolección de datos y es de apoyo para futuros estudios y para una mejora en el servicio de CRED.

El instrumento fue claro y preciso para el usuario, sin causar daño, se consideró su anonimato y confidencialidad. No se divulgó las respuestas brindadas.

### **3.11.5. Evaluación de los beneficios del estudio y sus destinatarios**

La información obtenida se utilizó con el fin de mejorar la calidad de los cuidados en la atención de enfermería de acuerdo a los estándares estipulados en la normatividad actual.

### **3.11.6. Protección de grupos vulnerables**

El trabajo de investigación demostró que los niños de 2 años son un grupo vulnerable no solo por la edad, sino porque necesitan ser tener un control de CRED oportuno y adecuada por parte del Profesional de Enfermería.

### **3.11.7 Principio de justicia:**

El instrumento tuvo los mismos ítems, para todos los usuarios sin exclusión de raza, color y se brindó un trato amable y con respeto antes, durante y después de la entrevista.

### **3.11.8 La Selección de Seres Humanos o sin Discriminación:**

Se respetó este principio, porque no se puede poner en riesgo la dignidad, ni los derechos y no se discriminó a ninguna índole, se realizó de manera equitativa.

### **3.11.9. Lo beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad**

Se respetó este principio porque se busca que los resultados del presente estudio beneficien a cada uno de los usuarios que acudan al control de CRED, con respecto a la satisfacción y el cumplimiento en los controles de sus niños.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS**

#### **4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS Y DESCRIPCIÓN**

En este capítulo se da a conocer los resultados obtenidos en la investigación conforme a los objetivos planteados y la información fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos.

**TABLA N<sup>o</sup> 01**

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS USUARIOS EN CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES  
C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019**

<b>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICOS</b>		<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>PARENTESCO DEL LACTANTE</b>	Padre	10	7,1
	Madre	128	90,8
	Familiares	3	2,1
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100</b>
<b>EDAD DEL USUARIO</b>	De 15 a 25 años	42	29,8
	De 26 a 36 años	68	48,2
	De 37 a 47 años	30	21,3
	De 48 a 58 años	1	0,7
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100</b>
<b>NÚMERO DE HIJOS</b>	Un hijo	56	39,7
	Dos hijos	48	34,0
	Tres hijos	27	19,1
	Cuatro hijos a más	10	7,1
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100</b>
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	Primaria	6	4,3
	Secundaria	49	34,8
	Superior técnica	21	14,9
	Superior universitaria	65	46,1
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100</b>
<b>ESTADO CIVIL</b>	Casado(a)	49	34,8
	Conviviente	76	53,9
	Soltero(a)	13	9,2
	Viudo(a)	1	0,7
	Divorciado(a)	2	1,4
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100</b>
<b>OCUPACIÓN</b>	Su casa	107	75,9
	Trabajo Independiente	19	13,5
	Trabajo Dependiente	15	10,6
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100</b>
<b>PROCEDENCIA</b>	Tacna	75	53,2
	Puno	44	31,2
	Arequipa	9	6,4
	Otros	13	9,2
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100</b>

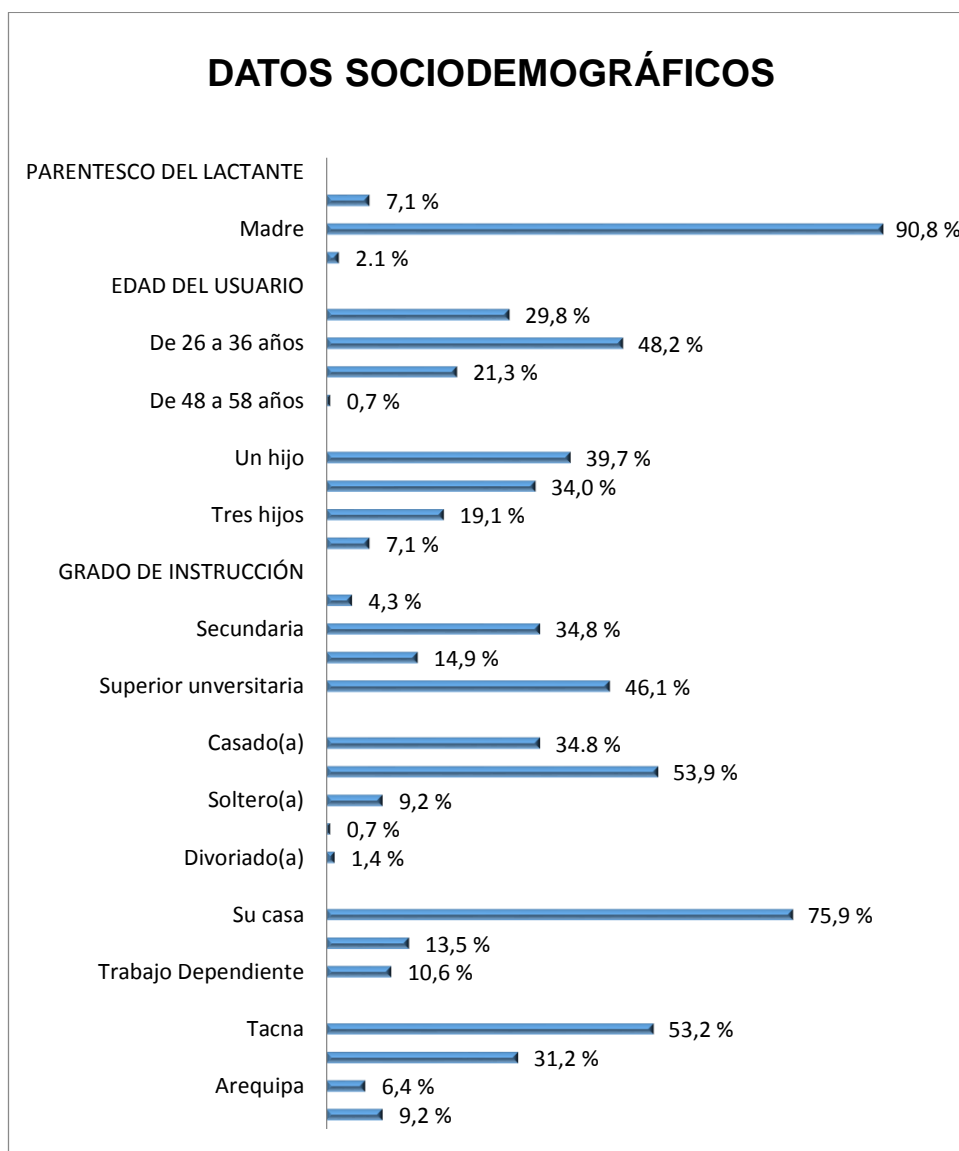
**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.  
**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

## **DESCRIPCIÓN:**

En la tabla 1, se observa la mayor proporción de usuarios que tienen parentesco con el lactante en el servicio de control de Crecimiento y Desarrollo son “madres” representando un (90,8 %), comprenden entre la edad de 26 -36 años (48,2%), además la mayoría tienen 1 hijo (39,7 %). El grado de instrucción “superior universitario” es el de mayor proporción (46,1%), en relación al estado civil (53,9%) son “convivientes”, la mayor parte no tienen una ocupación “su casa” siendo más de la mitad (75,9%) y por último predomina la procedencia en Tacna (53,2%).

## GRÁFICO Nº 01

### CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS EN CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019



Fuente: Ítem Tabla Nº 01

**TABLA N<sup>o</sup> 02**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN  
BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO  
EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO  
TACNA – 2019**

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		
	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Bajo	6	4,3
Medio	50	35,5
Alto	85	60,3
Total	141	100

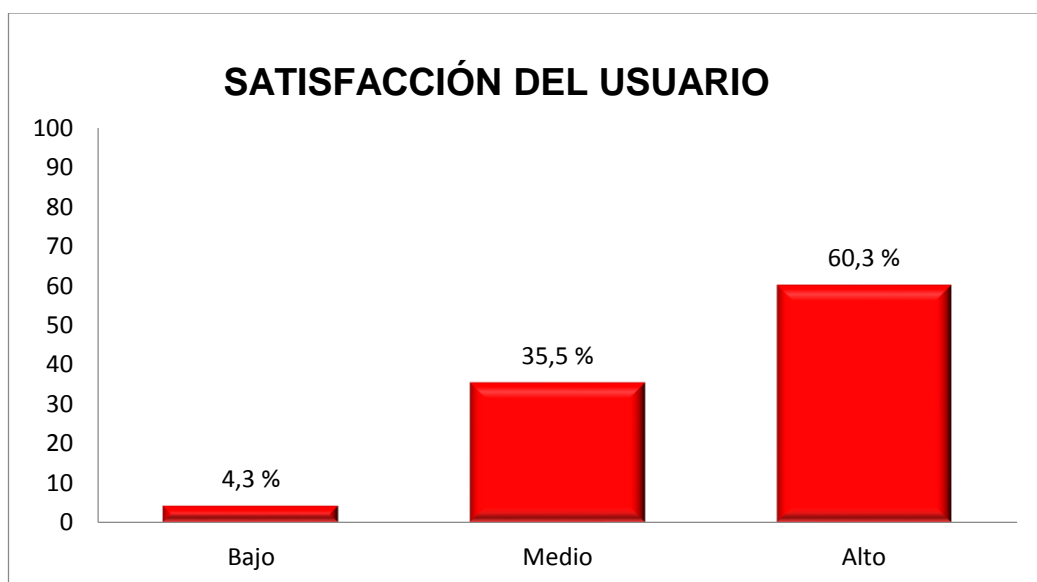
**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.  
**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

**DESCRIPCIÓN:**

En la Tabla N<sup>o</sup> 2, se aprecia que, el nivel de satisfacción de los usuarios de menores de dos años de la consulta de crecimiento y desarrollo realizada según encuesta es alto en el 60,3%, mientras que el nivel medio fue en el 35,5% y el nivel bajo 6% de los usuarios.

## GRÁFICO Nº 02

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019



Fuente: Ítem Tabla Nº 03

**TABLA N<sup>a</sup> 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019**

DIMENSIONES	SATISFACCIÓN							
	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
TÉCNICO CIENTÍFICO	7	5,0	44	31,2	90	63,8	141	100
HUMANA	10	7,1	94	66,7	37	26,2	141	100
ENTORNO	8	5,7	37	26,2	96	68,1	141	100

**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.

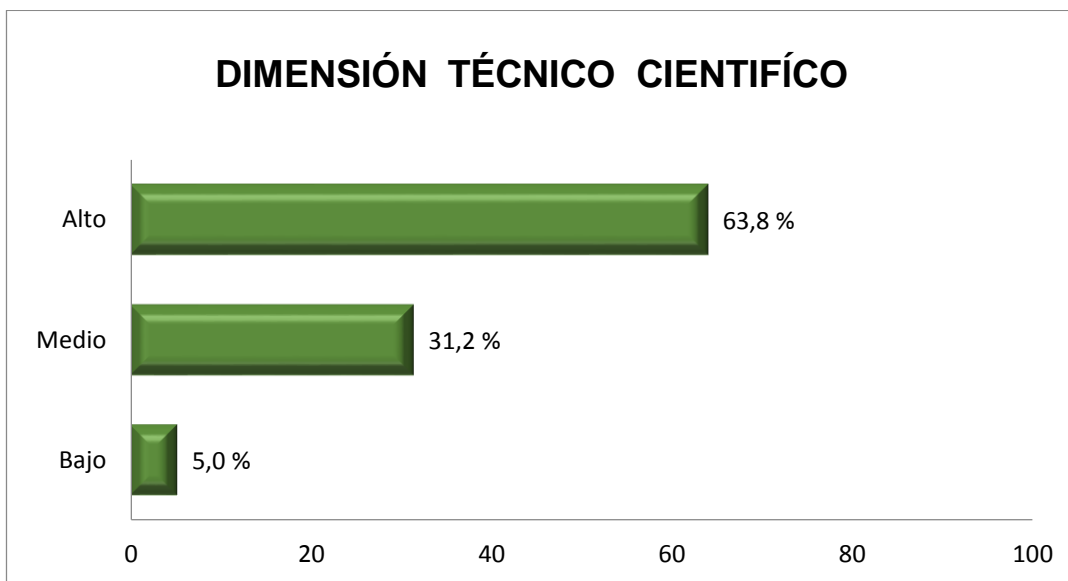
**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

### **DESCRIPCIÓN**

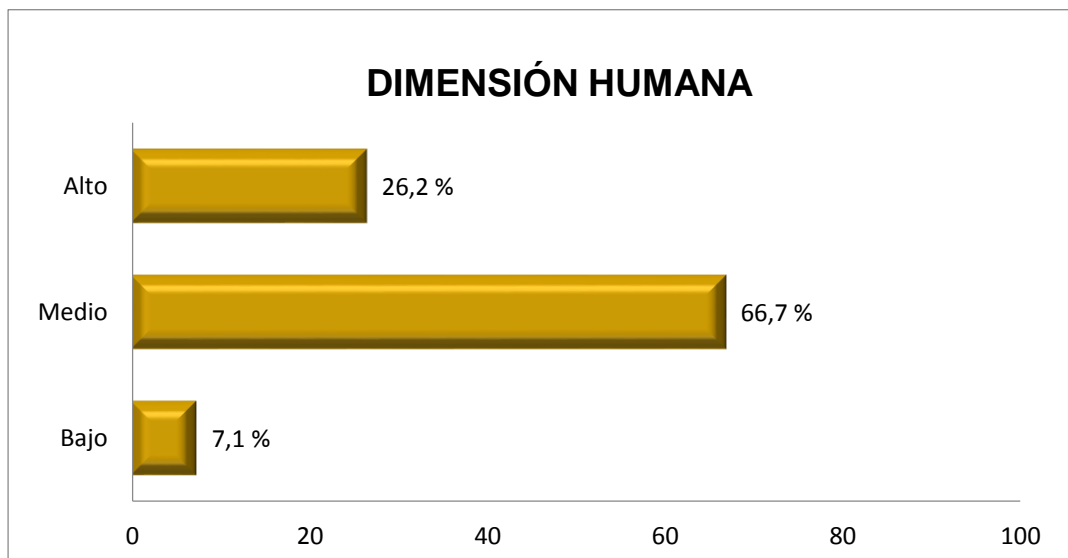
La Tabla N<sup>o</sup> 3, se aprecia las dimensiones de la satisfacción del cuidado enfermero donde la dimensión Entorno es referida como alta 68,1 %, medio 31,2% y bajo 5%. La dimensión Humana como 66,7 % considera como medio, alto 26,2% y bajo 10%. Por último, la Técnico Científico son percibe por los usuarios como alta 68,1% y medio 26,2% y un 8% bajo.

### GRÁFICO Nº 03

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019

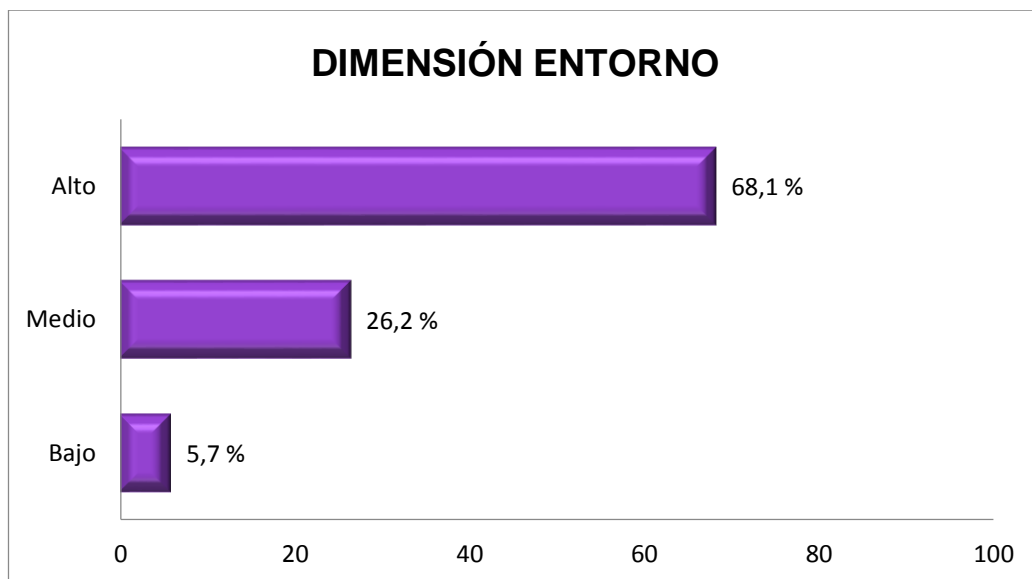


Fuente: Ítem Tabla Nº 03



Fuente: Ítem Tabla Nº 03

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SEGÚN DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019**



Fuente: Ítem Tabla N° 03

**TABLA N<sup>a</sup> 04**

**CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO EN LACTANTES, C.S.  
SAN FRANCISCO  
TACNA – 2019**

<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
No Cumple	4	2,8
Cumple A veces	18	12,8
Cumple Siempre	119	84,4
Total	141	100

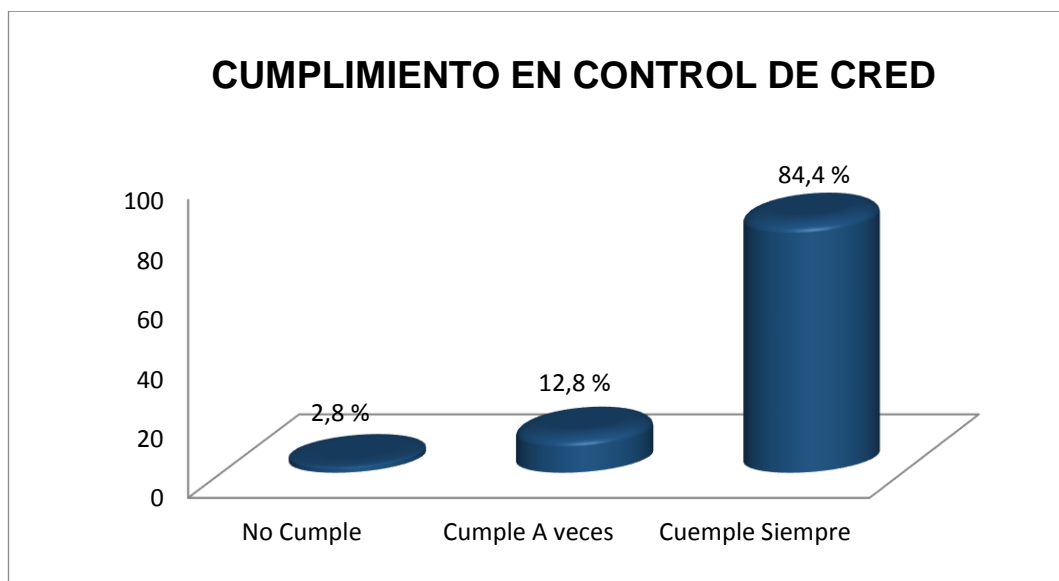
**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.  
**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

## **DESCRIPCIÓN**

En la Tabla N<sup>o</sup> 4 podemos observar que, la mayoría de los niños menores de dos años cumplen siempre 84,4% con los controles CRED de acuerdo a su edad, teniendo un menor número 12,8 % de menores de dos años que cumplen a vece sus controles, un 2,8% no cumplen.

### GRÁFICO N° 04

#### CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019



Fuente: Ítem Tabla N° 04

**TABLA N<sup>a</sup> 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN  
BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL  
CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO  
EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO  
TACNA – 2019**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO						Total	
	No Cumple		Cumple A veces		Cumple Siempre			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	3	2,1	2	1,4	1	0,7	6	4,3
Medio	1	0,7	4	2,8	45	31,9	50	35,5
Alto	0	0,0	12	8,5	73	51,8	85	60,3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2,8</b>	<b>18</b>	<b>12,8</b>	<b>119</b>	<b>84,4</b>	<b>141</b>	<b>100</b>

P= 0,000 < 0,05

**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.

**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

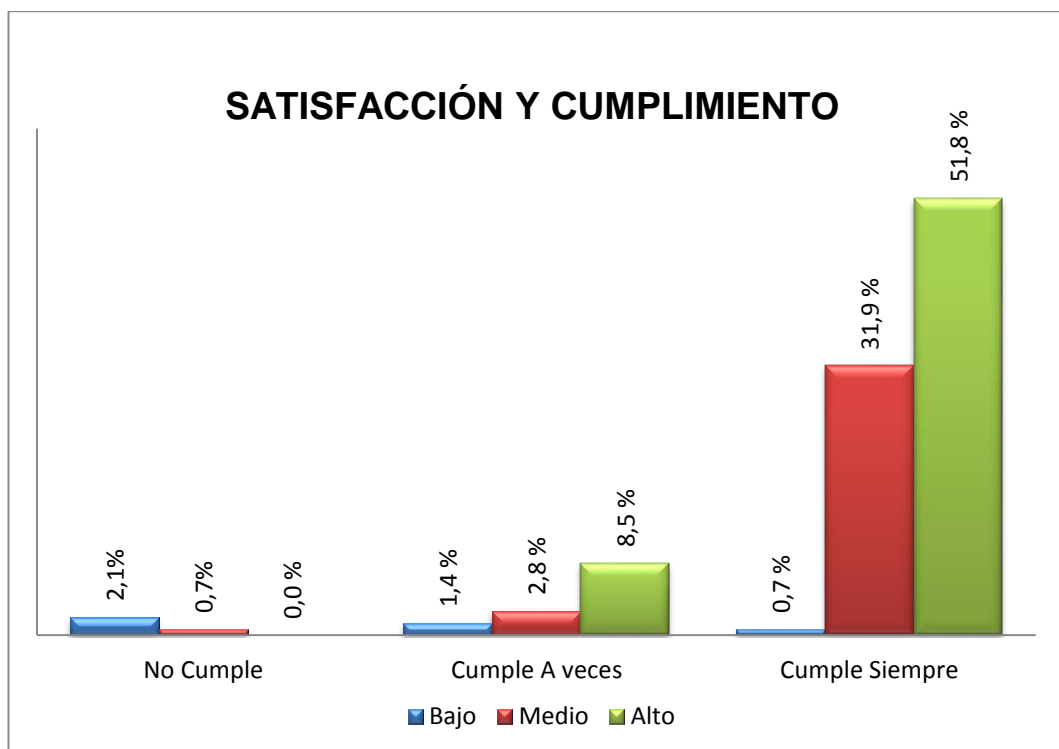
## DESCRIPCIÓN

En la Tabla N<sup>o</sup> 5, se puede apreciar la relación entre la satisfacción del usuario y el cumplimiento en el consultorio de CRED del C.S. "San Francisco". Donde la satisfacción alta con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona cumple siempre los controles según edad en un 51,8%, la satisfacción media con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona que cumple siempre en un 31,9%. Mediante la prueba estadística Chi cuadrado podemos apreciar que si existe relación estadística altamente significativa entre los niveles de satisfacción en la atención del profesional de enfermería y el cumplimiento en control de crecimiento y desarrollo con un valor de  $0,000 < 0,05$ .

Asimismo, se observa que la mitad de los usuarios se encuentran medianamente satisfechos y además cumplen con los Controles CRED de sus niños de acuerdo a su edad.

## GRÁFICO Nº 05

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019



Fuente: Ítem Tabla Nº 05

**TABLA N<sup>o</sup> 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO  
RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES,  
C.S. SAN FRANCISCO  
TACNA – 2019**

TÉCNICO CIENTÍFICO	CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO						Total	
	No Cumple		Cumple A veces		Cumple Siempre		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Bajo	3	2,1	3	2,1	1	0,7	7	5,0
Medio	1	0,7	3	2,1	40	<b>28,4</b>	44	31,2
Alto	0	0,0	12	8,5	78	<b>55,3</b>	90	63,8
<b>Total</b>	4	2,8	18	12,8	119	84,4	141	100

P= 0,000 < 0,05

**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.

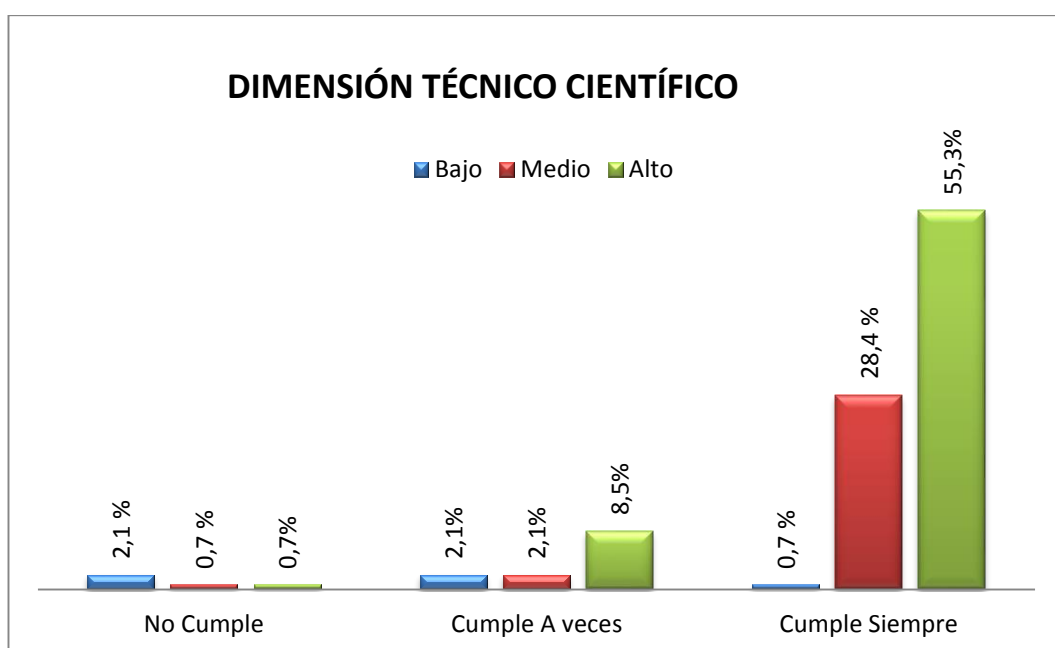
**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

## DESCRIPCIÓN

En la Tabla N<sup>o</sup> 6, se puede apreciar la relación entre la dimensión Técnico Científico y el cumplimiento en el consultorio de CRED del C.S. "San Francisco". Donde la satisfacción alta en la dimensión Técnico Científico con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona en que cumple siempre los controles según edad en un 55,3%, la satisfacción media con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona que cumple siempre en un 28,4%.

## GRÁFICO Nº 06

### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019



Fuente: Ítem Tabla Nº 06

**TABLA N° 07**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA  
RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL  
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES,  
C.S. SAN FRANCISCO  
TACNA – 2019**

HUMANA	CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO						Total	
	No Cumple		Cumple A veces		Cumple Siempre		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	2	1,4	3	2,1	5	3,5	10	7,1
Medio	2	1,4	11	7,8	81	<b>57,4</b>	94	66,7
Alto	0	0,0	4	2,8	33	<b>23,4</b>	37	26,2
<b>Total</b>	4	2,8	18	12,8	119	84,4	141	100

P= 0,004 < 0,05

**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.

**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

## DESCRIPCIÓN

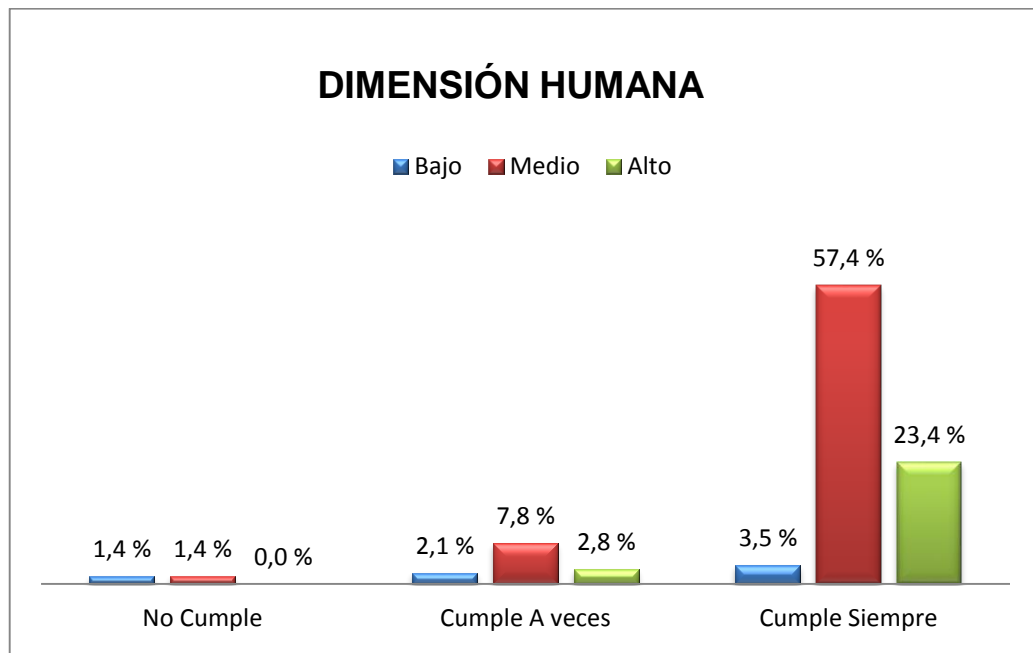
En la Tabla N° 7, se puede apreciar la relación entre la dimensión Humana y el cumplimiento en el consultorio de CRED del C.S. "San Francisco". Donde la satisfacción medio en la dimensión Humana con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona en que cumple siempre los controles según edad en un 57,4%, la satisfacción alta con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona que cumple siempre en un 23.4%.

Lo que indica que aproximadamente más de la mitad de los usuarios refieren que sus niños son entendidos regularmente con un trato cordial y amable, respetando su privacidad.

Mediante la prueba estadística Chi cuadrado podemos apreciar que si existe relación estadística altamente significativa entre los niveles de satisfacción en la calidad de atención al usuario y el cumplimiento del Control de crecimiento y Desarrollo con un valor de  $0,004 < 0,05$ .

### GRÁFICO Nº 07

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN HUMANA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019



Fuente: Ítem Tabla Nº 07

**TABLA N<sup>a</sup> 08**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN ENTORNO  
RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL  
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES,  
C.S. SAN FRANCISCO  
TACNA – 2019**

ENTORNO	CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO						Total		
	No Cumple		Cumple A veces		Cumple Siempre		Nº	%	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Bajo	3	2,1	3	2,1	2	1,4	8	5,7	
Medio	0	0,0	4	2,8	33	<b>23,4</b>	37	26,2	
Alto	1	0,7	11	7,8	84	<b>59,6</b>	96	68,1	
<b>Total</b>	4	2,8	18	12,8	119	84,4	141	100	
X <sup>2</sup> = 43,651		GL= 4		P= 0,000 < 0,05					

FUENTE: Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.

ELABORADO POR: Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

**DESCRIPCIÓN**

En la Tabla N<sup>o</sup> 8, se puede apreciar la relación entre la dimensión Entorno y el cumplimiento en el consultorio de CRED del C.S. "San Francisco". Donde la satisfacción alta en la dimensión Entorno con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona en que cumple siempre los controles según edad en un 59,6%, la satisfacción media con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona que cumple siempre en un 23,4%.

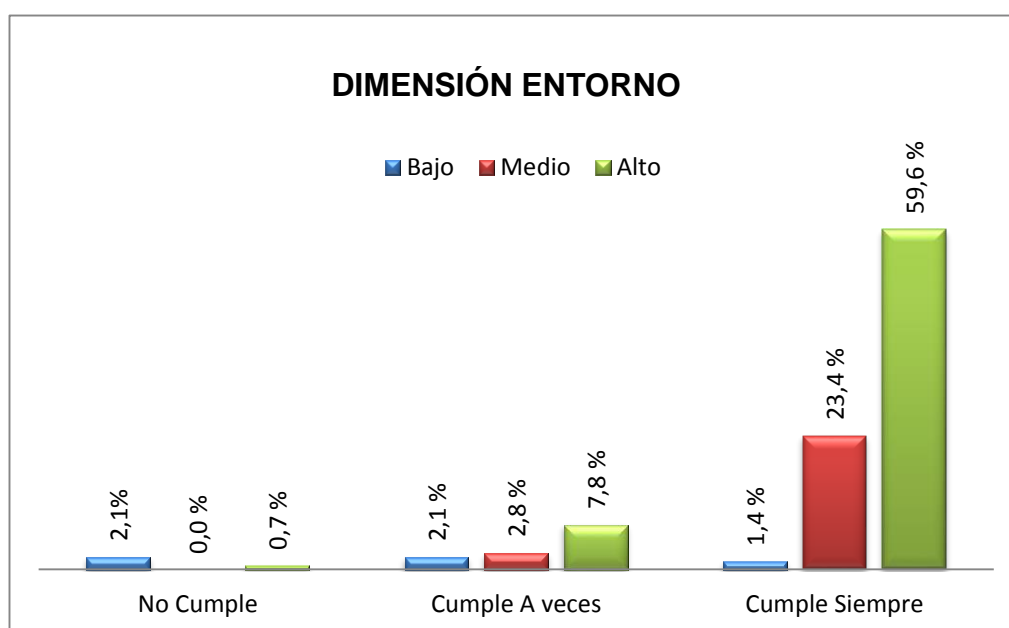
Se encuentran altamente satisfechos y además presentan cumplimiento siempre de Controles CRED de sus niños de acuerdo a su edad, lo que indica que aproximadamente más de la mitad de los usuarios

refieren que sus niños tienen un ambiente seguro y con equipos e instrumentos necesarios.

Mediante la prueba estadística Chi cuadrado podemos apreciar que si existe relación estadística altamente significativa entre los niveles de satisfacción en la calidad de atención al usuario y el cumplimiento del Control de crecimiento y Desarrollo con un valor de  $0,000 < 0,05$ .

### GRÁFICO Nº 08

#### NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIÓN ENTORNO RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019



Fuente: Ítem Tabla Nº 08

## 4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Se plantea 2 hipótesis:

### - HIPÓTESIS ALTERNA

**Ha:** Existe relación entre el nivel de satisfacción brindada por el profesional de enfermería y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna - 2019

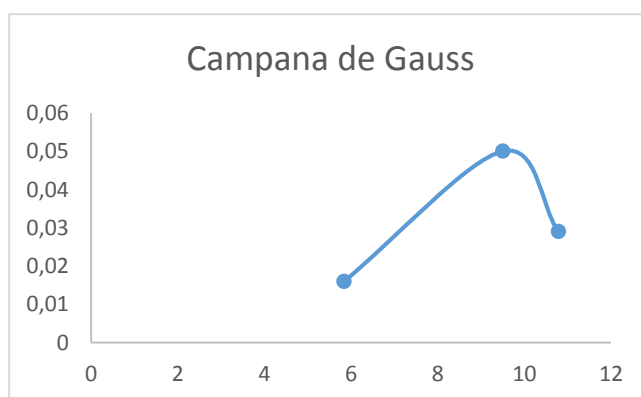
### - HIPÓTESIS NULA

**Ho:** No existe relación el nivel de satisfacción brindada por el profesional de enfermería y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna - 2019

Nivel de significancia:

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Estadístico de prueba:



### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	56,049	4	0,000
<b>Razón de verosimilitudes</b>	24,120	4	0,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	11,453	1	0,001
<b>N de casos válidos</b>	141		

DECISION:

$p = 0,000 > \alpha = 0,05$  Entonces se rechaza  $H_0$

**CONCLUSIÓN:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe nivel de satisfacción brindada por el Profesional de Enfermería y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna - 2019

### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La satisfacción percibida por el usuario en la atención tare como consecuencia la respectiva búsqueda y se han conseguido distintas investigaciones que abordan la temática de la satisfacción del usuario, la cual está relacionada tanto las condiciones de entorno como la interrelación entre el profesional de salud y el usuario. A continuación, se realizará la discusión entre los resultados obtenidos en el presente trabajo con los de otros estudios:

En la **Tabla Nº 01**, según las características sociodemográficos, los 141 usuarios encuestados en el C.S “San Francisco”, El parentesco del lactantes tuvo mayor porcentaje las madres quienes acuden al control de Crecimiento y Desarrollo junto a su menor hijo con 90.8%, su edad promedio era de 26 a 36 años con 48,2%, además la mayor parte de la población encuestada tienen un grado de instrucción superior universitaria 46,2%, en lo referente a la ocupación los usuarios no trabajan están en casa a cuidado de sus hijos un 75,9%, numero de hijo por familia un 39,7% solo tiene un hijo y estado civil son convivientes 53,9%.

Se encuentra estudios similares en ciertos aspectos a la investigación como Paternina D., Aldana M., Mendoza K. (9), siendo su población de 292 padres de familia, concluye que la mayoría son madres 93,80%, sus edades oscilan entre 21 -35 años 52,40%.

También concuerda con ciertos aspectos a la investigación por Coyla S., Quispe J. (41), siendo su población 141, concluye que el 100% son madres los cuidadores de los niños, su edad promedio es de 18 a 25 años 71,43%, un hijo por familia de 64,29%.

En la **tabla Nº 02** nivel de satisfacción del usuario de la atención brindada por el profesional de enfermería en control de Crecimiento y Desarrollo en lactantes C.S. San Francisco, se encontró que el 60,3% se encuentran alta mente satisfecho con la atención por parte de Profesional de Enfermería, un 35,5% esta medianamente satisfecho

Los resultados concuerdan con el estudio realizado Caizabanda G. (10), Concluye que de los 90 cuidadores de los niños hospitalizados en el área de pediatría, el 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presentan insatisfacción por el servicio recibido.

Los datos encontrados en el presente trabajo de investigación de Mendizabal S. (42), no concuerdan. Se observa que, de las 44 madres encuestadas en el puesto de Salud Señor de los Milagros, indica un nivel de satisfacción medio 75% sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera en el servicio de CRED en niños menores de 1 año y baja satisfacción 14%.

A si mismo Aira R. et al. (43), se observa que de 84 cuidadores del Centro de Salud Surquillo encuestadas indican que el 67,3% de los cuidadores encuestados estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada en la estrategia CRED y un 32,7% indicaba encontrarse satisfecho.

La satisfacción es la complacencia de un servicio que recibe el usuario ante un profesional de salud, cuando las expectativas de los usuarios se ven cubiertas a sus necesidades, involucrándose diversos

factores como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia etc, si cumplen éstos factores se puede brindar una atención con calidad.

La información percibida en la satisfacción por los usuarios es valiosa sobre la prestación de servicios y calidad en la atención por parte de un profesional, evidenciándose en el C.S. San Francisco, los usuarios expresan estar satisfecho, sin embargo, hay estudios que ha demostrado estar medianamente satisfecho. El profesional de enfermería como prestadora del servicio de CRED debe brindar una buena atención, teniendo en cuenta como prioridad el cuidado, calidad y realizar evaluaciones constantes en los servicios de control crecimiento y desarrollo (CRED) en la satisfacción de los usuarios.

En la **tabla Nº 03** Con respecto al nivel de satisfacción del usuario según dimensiones de la atención brindada por el profesional de enfermería se encuentra que percibe con mayor porcentaje, La dimensión Técnico Científica 63,8% refiere que está altamente satisfecho, 31,2% medianamente. La población encuestada refiere que está totalmente satisfecha con el mayor porcentaje en cuanto a la eficacia y evaluaciones a sus hijos. La dimensión Humano según los usuarios manifiestan 66,7% satisfacción media y un 26,2% alto, es decir que no está totalmente satisfecha con la atención, evidenciándose una relación interpersonal deficiente: comunicación, en el trato y respeto. Mientras que la dimensión Entorno un 68,1% manifiesta satisfacción alto, 26,2% medio. Es decir, la población está satisfecha en las prestaciones del servicio en CRED entre ellos la seguridad, limpieza y orden de los ambientes en los consultorios.

Concuerda con la investigación de Calizaya M. (19), donde la dimensión Entorno según las madres de familia y/o cuidador manifiestan 75,9% satisfacción alta, 23,5% regular, siendo la dimensión con mayor

satisfacción; es decir la población está satisfecha con las instalaciones que presenta actualmente el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) igual que la limpieza de esta, privacidad y la confianza que brinda el personal de enfermería. Sin embargo, no concuerdan con las dos últimas dimensiones: técnico Científico siendo su mayor porcentaje 58,8% regular y satisfacción alto un 40,6%. La población encuestada refiere que no está totalmente satisfecha con la efectividad, eficacia, eficiencia seguridad e integridad del usuario adquiriente en el consultorio de CRED y la dimensión Humana un 51,2% manifiesta satisfacción regular, 48,8% alta. Es decir, la población no está totalmente satisfecha con el aspecto interpersonal de la atención entre ellos la amabilidad, trato cordial empático entre otros.

A sí mismo el estudio de investigación realizados por Albornoz D., Arica D. (37), concuerda solo con una dimensión: la dimensión Entorno, el 51,3% tienen un nivel de satisfacción alta, así mismo el 48,8% tienen un nivel de satisfacción bajo. No concuerdan con las dos últimas dimensiones: Técnico – Científica teniendo como mayor porcentaje, el 65% tienen un nivel de satisfacción bajo, así mismo el 18,8% tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 16,3% tienen un nivel de satisfacción alto. Que según evidencia estadística obtuvo bajo porcentaje de satisfacción, lo que implica que la enfermera debe mostrar mayor interés, amabilidad, brindar mayor información en el consultorio de crecimiento y desarrollo Dimensión Humana, el 52,5% tienen un nivel de satisfacción alto, así mismo el 47,5% tienen un nivel de satisfacción bajo.

En cuanto a la investigación de Angulo F. (44), concuerda la dimensión Humana 96,7% indican un nivel medio y el 3,3 % indican nivel alto de satisfacción de las madres de familia en el servicio de crecimiento y desarrollo. Sin embargo, no concuerda con las dos últimas

dimensiones: técnico – científico el 86,7% indican un nivel medio y el 13,3 % indican nivel alto. Dimensión entorno el 96,7% indican un nivel medio y el 3,3 % indican nivel alto de satisfacción.

La satisfacción de los usuarios es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención. También menciona que los pacientes satisfechos continuarán haciendo uso de los servicios de salud. En el componente CRED la enfermera cumple un rol importante al aplicar el enfoque de calidad del cuidado evidenciado en el cuidado humanizado, los cuidados correspondientes que da al niño/a, la continuidad de la atención y un ambiente libre de riesgos. (45)

Los resultados de esta investigación manifiesta que los usuarios encuestados están satisfechos con la atención en el consultorio de CRED, se ve reflejada en la dimensión técnico – científico y entorno que según evidencia estadística obtuvo mayor porcentajes de satisfacción que implica que el profesional de Enfermería muestra mayor interés, en la atención, evaluación y consejerías, brindando mayor información en el consultorio de crecimiento y desarrollo, lo cual en algunas oportunidades se ve limitado por la gran demanda de pacientes pero los usuarios estas conforme con la seguridad y limpieza y orden en los consultorios ya que cuentan con equipos e instrumento necesarios. La satisfacción en la dimensión humana, evidencia que tuvo un porcentaje regular de satisfacción puede deberse, a una inadecuada comunicación, trato y respeto recibido por parte de la enfermera hacia los usuarios, o no demuestra importancia a los problemas de conducta que tuviese el niño en el consultorio.

En **tabla N° 04** se precia el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes C. S. San Francisco, con un mayor porcentaje cumple siempre 84,4% con los controles CRED de acuerdo a su edad, teniendo un menor número 12,8 % cumplen a veces.

Los resultados concuerdan en el estudio realizados por Huaman D. et al. (46), Donde se evidencia en sus trabajos, que la mayor parte ha cumplido de manera parcial en control de Niño Sano en menores de cinco años 86.5% y un 13.5% de manera tota

La investigación de Gonzales E. et al. (2), Concluyen que los factores de la oferta asociados al cumplimiento de los controles CRED fueron que la madre haya sido informada sobre el CRED durante el primer año de vida del niño, que la atención haya sido realizada alguna vez por un varón, la percepción de una adecuada forma de aconsejar por parte del personal de CRED y un buen desempeño del personal de CRED. El haber dejado de ser atendido alguna vez, se comportó como factor de riesgo en Loreto y Pasco, mientras que en Amazonas tuvo un efecto opuesto. Los factores de la demanda relacionados con el cumplimiento de los controles CRED en niños menores de un año se encuentran el acceso y la forma de llegar al establecimiento de salud, y el ser beneficiario del programa Juntos.

En otras investigaciones de inasistencias al programa de CRED tenemos a Cifuentes L. et al. (47), donde el 35% explicó que eso sucedió porque se le olvidó de la cita y cuando recordó, ya era tarde, el 21% de los padres les sucedió porque les faltaba interés porque desconocían la importancia del programa de Crecimiento y Desarrollo en cuanto a la atención integral, con respecto a la percepción de la calidad en la

atención el 85% de los encuestados la atención prestada es de buena calidad.

Las investigaciones presentadas por los dos autores indica que asisten a los controles de manera completa, sin embargo, a pesar de obtener menor porcentaje refieren algunos usuarios en cumplir a veces con los controles, estos tal vez sea ya que las madres no disponen de tiempo, o tienen algunas actividades por realizar y los horarios disponibles no se adecuaban al centro de Salud o simplemente se olviden de la cita.

Se evidencia que los usuarios acuden a las consultas de control (CRED) cumpliendo en su mayoría, debido a que las madres sienten el apego y amor por sus hijos como indica el modelo de interacción padre e hijo (Kathiryn Barnard) donde se centra en la relación a la psicología y desarrollo humano que los cuidados experimentan, teniendo conocimiento de la importancia de llevar a sus hijos al consultorio de niños sano ya que se puede identificar oportunamente signos o síntomas de alguna patología.

En la **Tabla Nº 05, 06, 07 Y 08**: Con respecto a la relación entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo se relacionan altamente satisfecho ya que cumplen siempre a los controles en un (51,8%), la satisfacción media con respecto a la satisfacción del usuario se relaciona con que cumplen siempre en un (31,9%). Mediante el Chi cuadrado podemos apreciar que si existe relación estadística altamente significativa entre los niveles de satisfacción en la atención al usuario y el cumplimiento del control de Crecimiento y desarrollo valor de  $0,000 < 0,05$ .

Los resultados coinciden con la investigación realizados por Ampuero R. et al. (48), Donde la mitad de las madres se encuentran altamente satisfechas y además presentan cumplimiento de Controles CRED de sus niños de acuerdo a su edad.

No concuerda el estudio de parte de los investigadores Quispe M. et al. (45), Se observa que el 86,7% de madres tienen satisfacción media, asimismo presentan un 54,4% de deserción relativa en CRED. El abandono de la madre y su niño(a) a los controles de crecimiento y desarrollo en el 50% o menos del total de los controles correspondientes a su edad.

En cuanto a las investigaciones se evidencia que cumplen siempre en llevarlos a sus hijos a los controles de Crecimiento y Desarrollo ya que es importante, a pesar que se observa en un menor porcentaje medianamente satisfecho debido a varios factores y sobre todo se evidencia, 67,4% a veces la enfermera conserva el orden de atención según cita programada, 63,8% se preocupa a veces de saber las razones de inasistencia a los controles y felicita por haber acudido, como también 54,6% la enfermera realiza el lavado de manos de vez en cuando y 55,3% protege de caídas al niño durante la atención. (Ver Tabla N° 09)

Se aprecia las dimensiones según el cumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo: Donde dimensión Técnico - científico se puede observar que la satisfacción es altamente satisfecha con respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona en que cumple siempre los controles según edad en un 55,3%. En la dimensión Humana medianamente satisfecha respecto al cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona en que cumple siempre los controles según edad en un 57,4%. Y la dimensión Entorno altamente satisfecho con respecto al

cumplimiento en el consultorio de CRED se relaciona en que cumple siempre los controles según edad en un 59,6%.

Según Donabedian quien habla de tres dimensiones en la calidad de atención siendo una de ellas la dimensión del entorno, son las condiciones de comodidad que brinda la institución de salud a los usuarios, se refiere a la limpieza y orden de los ambientes, ventilación e iluminación adecuada, y la dimensión técnico científico: son los conocimientos, habilidades y actitudes que tenga el profesional para prestar su servicio, Humana es respetar los derechos del su usuario, brindar una atención con amabilidad, respeto, cariño, cortesía, características que son imprescindibles al momento de evaluar a los niños en los consultorios de CRED.

Los resultados se deben a que están satisfecho con la atención en las dimensiones técnico – científico y entorno, observándose características por parte del profesional de enfermería en el consultorio CRED, saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar la atención, explica los procedimientos y actividades a realizar en la atención, protege la enfermera ante una caída al niño y la condición física del consultorio son adecuados y limpios contando con los equipos necesarios. Ya que el Profesionales Enfermería abarca el cuidado, esto no implica aspectos físicos, bilógicos, psicológicos o sociales, si no debe enfatizar más los principios y valores como profesional a una relación enfermero y usuario con empatía, amabilidad y respeto, con el propositivo de que el paciente se sienta satisfecho.

Son diversos los factores involucrados en la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., cumpliendo éstos factores se puede brindar una atención con calidad. Por

ello es importante en el caso de los profesionales de enfermería hacer evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- Las características sociodemográficas, en control de CRED. El parentesco de los lactantes tuvo mayor porcentaje las madres quienes acuden al control de Crecimiento y Desarrollo junto a su menor hijo (90.8%), su edad promedio era de 26 a 36 años (48,2%), además la mayor parte de la población encuestada tienen un grado de instrucción superior universitaria (46,2%), en lo referente a la ocupación los usuarios no trabajan están en casa a cuidado de sus hijos (75,9%) y son convivientes (53,9%).
- El nivel de satisfacción por el profesional de enfermería en control de crecimiento y desarrollo se encuentran altamente satisfecho (60,3%).
- En la Dimensión Técnico – Científico Y Entorno se relaciona significativamente con el cumplimiento de control crecimiento y desarrollo ( $P= 0,000$ ).
- En la Dimensión Humana se relaciona con el cumplimiento en (CRED) ( $P= 0,004$ ).
- El nivel de satisfacción según dimensiones Técnico Científico (63,8 %) percibe satisfacción alta. La dimensión Humana (66,7 %) considera como medio. Por último, la dimensión Entorno altamente satisfecho (68,1%).

- El cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes C. S. San Francisco, con mayor porcentaje cumple siempre (84,4%) con los controles CRED de acuerdo a su edad.
- El nivel de satisfacción y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo se relacionan aceptando la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, existiendo una relación estadísticamente significativa chi – cuadrado de Pearson.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Que las autoridades del MINSA promueva y programe actividades Extramurales donde el personal de Enfermería pueda concientizar a las madres a través de sesiones educativas, incentivando la asistencia sobre la importancia de cumplir con los controles CRED.
- Siendo la atención personalizada, mejorar el trato por parte del profesional de Enfermería y las relaciones interpersonales entre la madre e hijo.
- Se sugiere el uso de la tecnología para el monitoreo y vigilancia en el cumplimiento en control crecimiento y desarrollo (CRED).
- El Gerente del C.S. San Francisco, y la Jefatura de Enfermería evalúe de manera periódica el nivel de satisfacción de los usuarios ya que es un indicador de la calidad de los cuidados de enfermería y otros profesionales de la salud.
- Continuar con investigaciones relacionado al tema sobre posibles factores que conllevan al incumplimiento de controles de CRED, poniendo énfasis en la edad de niños de 2 años.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Rebaza A. Plan Anual de Gestión de la Calidad Instituto Nacional de Rehabilitación [Internet]. Perú; 2019 [consulta el 27 de junio de 2019]. Disponible en: [www.inr.gob.pe/transparencia/.../resoluciones/2019/RD%20094-2019-SA-DG-INR.pdf](http://www.inr.gob.pe/transparencia/.../resoluciones/2019/RD%20094-2019-SA-DG-INR.pdf)
- (2) Gonzales A. E. Et al. Factores Asociados al Cumplimiento Del Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño Menor de un Año en Establecimientos de Salud de Amazonas, Loreto Y Pasco: Perú Med Exp Salud Publica 2016; 33(2):224-32.
- (3) Instituto Nacional de Estadística e Informática. Superintendencia Nacional de Salud. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuario en ENSUSALUD 2016. Lima.
- (4) Diagnostico situación Centro de Salud San Francisco Tacna 2017.
- (5) Norma Técnica de Salud para el Control De Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de cinco años R.M.- N° 990 – 2017/Minsa.  
[https://www.unicef.org/peru/spanish/NORMA\\_CRED.pdf](https://www.unicef.org/peru/spanish/NORMA_CRED.pdf).
- (6) Organización Mundial de la Salud, 2010, Estadísticas Sanitarias Mundiales [disponible].  
[https://www.who.int/whosis/whostat/ES\\_WHS10\\_Full.pdf](https://www.who.int/whosis/whostat/ES_WHS10_Full.pdf)
- (7) Indicadores resultados de los programas presupuestal, primer semestre 2018. (INEI) [disponible].  
[https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2018/ppr/Indicadores\\_de\\_Resul](https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2018/ppr/Indicadores_de_Resul)

tados\_de\_los\_Programas\_Presupuestales\_ENDES\_Primer\_Semestre\_2018.pdf.

- (8) Monteiro, F. Satisfacción Usuaría con el Control de Salud Infantil en un Centro de Salud Familiar en el año de 2015. [Tesis Magíster]. Facultad de Medicina Universidad de Chile; 2015
- (9) Paternina D., Aldana M., Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS Sincilejo. Revisalud [revista en Internet] 2017 [acceso 8 de febrero de 2018]; 4072(1): [18-25]. Available from: <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
- (10) Huacachino Y. Cumplimiento de Control de Crecimiento y Desarrollo y Salud General en niños Menores de un Año. Aclas Las Moras. [Tesis Licenciatura]. Universidad de Huánuco; 2017.
- (11) Flores N. Percepción Materna sobre la actividad Preventivo promocional de enfermería y cumplimiento de Control CRED [tesis Licenciatura]. Universidad César Vallejo, Peru; 2017
- (12) Díaz F. Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez [Tesis Licenciatura]. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Puerto Maldonado; 2016.
- (13) Sivana, M. y Tarraga, C. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de

niños menores de 5 años. Consultorios de CRED C.S. Ciudad de Dios Yura – Arequipa 2015. [Tesis Licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2015.

- (14) López B. 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. [Tesis Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
- (15) Quevedo A. Factores que intervienen en el incumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 2 años CMI. [Tesis Especialidad]. Universidad Mayor de San Marcos, Lima; 2015.
- (16) Paredes C. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. [Tesis Licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
- (17) Gonzales E. Et al. Factores Asociados al Cumplimiento Del Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño Menor de un Año en Establecimientos de Salud de Amazonas, Loreto Y Pasco: Perú Med Exp Salud Publica 2016; 33(2):224-32.
- (18) Guevara S. 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 Licenciatura].Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.

- (19) Calizaya M. Actitud de la enfermera hacia el cuidado y su relación con la calidad en el consultorio de CRED en el C.S. “San Francisco” [Tesis Licenciatura]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna – Perú. 2017
- (20) Elveny J. Cuidado de enfermería a padres para fortalecer el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Revista CUIDARTE. 2013; 4(1):550-6.
- (21) Morales S. V., Hernández M. A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. EFDEPORTES [en línea]. 2004 (fecha de acceso 15 de julio del 2017); No.73 URL disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- (22) MINSA, (2002). Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de Salud. Dirección general de salud de las personas Lima – Perú.
- (23) Pérez J, Tamayo C. Medición de la satisfacción en el servicio de fisioterapia. [internet]. 2012 [citado 2016 diciembre 6]. Disponible en:  
[http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1682/2/MEDICION\\_SATISFACCION\\_USUARIO.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/1682/2/MEDICION_SATISFACCION_USUARIO.pdf)
- (24) Hernández T, Aguilar T, Santacruz V et al. Queja médica y calidad de la atención en salud. Revista CONAMED. 2009; 14(3): 26-34.
- (25) De Los Ríos L., Ávila L. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Inv. y Ed. en Enfería [internet]

2004 (consultado el 18 de agosto del 2017); 22 (2): 128-137 URL disponible en: [file:///D:/Descargas/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_105216892010.pdf](file:///D:/Descargas/art%C3%ADculo_redalyc_105216892010.pdf)

- (26) Oliveira M, Guirardello E. La satisfacción del paciente con la atención de enfermería: Comparación entre dos hospitales / de San Paulo Brasil. Rev. esc. enferm. USP [online]. 2006, vol.40, n.1, pp.71-77. disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342006000100010>.
- (27) Pacha s. Nivel de satisfacción del paciente postquirúrgico y calidad de los cuidados Enfermería en la unidad de recuperación pos anestesia del Centro Quirúrgico del Hospital Ilo. [Tesis Licenciatura]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna – Perú. 2018
- (28) Donabedian A. Reflexiones sobre calidad asistencial: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana; 2001 16(1) p. 79-83
- (29) MINISTERIO DE SALUD. Sistema de Gestión de la Calidad. Perú; 2008 [consulta el 2 de agosto de 2019]. Disponible en: [http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
- (30) Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Cit. p. 115.
- (31) Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Cit. p.7 y 8.

- (32) Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-60.
- (33) Abizanda R. Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Barcelona: Ed. Edika-Med. 1998. p. 31
- (34) Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México. 1990. 32:113-117. p. 114.
- (35) Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-60.
- (36) Ministerio de Salud. “Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años”. Dirección General de salud de las personas. Lima-Perú 2017.
- (37) Albornoz D., Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. [Tesis Licenciatura]. Lima-Perú Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
- (38) Charo L., Gracia L. nivel de satisfacción de las madres de menores de cinco años relacionado a la calidad del cuidado enfermero en la consulta de crecimiento y desarrollo de la Micro red Metropolitana. [Tesis Licenciatura]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna – Perú. 2017.

- (39) <https://www.monografias.com/docs/Definici%C3%B3n-de-lactante-FK894AUPJ8U2Z>.
- (40) Porras M., Mori C., Maldonado E., Normas para trabajo de investigación y tesis de enfermería. Comité de Grados Y Títulos. Metodología.
- (41) Coyla S., Quispe J. Percepción materna sobre el cuidado de enfermería consultorio de niño sano Micro red Francisco Bolognesi-Cayma. [Tesis Licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016.
- (42) Caizabanda L. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría. [Tesis Licenciatura]. Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador; 2014 Repositorio [Internet]. [Consulta el 10 de noviembre de 2017]; Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema,%20Gladys%20Marisol.pdf>.
- (43) Aira R. Caycho E. Nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Surquillo. [Tesis Licenciatura]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2016.
- (44) Angulo F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe. (tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo peru.2018.
- (45) Quispe M., Ramos W. Satisfacción de la calidad del cuidado de Enfermería y deserción al control de Crecimiento y Desarrollo en

menores de 3 años, centro de Salud Mariscal Castilla. [Tesis Licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; (citado en 16 junio 2017) disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- (46) Huamán D., Moreno L. Nivel de Satisfacción del cuidado de Enfermería y su relación con el cumplimiento del control de Niño Sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla. [Tesis Licenciatura]. Universidad Privada Norbert Wiener-Lima; 2018.
- (47) Cifuentes L., Mendoza H., Ortiz S. Evaluación de las causas de inasistencia al programa de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud con camas de Pasacaballos en el año 2014. [Online]; 2015 [citado 2019 julio 30. Repositorio: [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/5068/1/TRABAJO% 20DE%20INVESTIGACION%20FINAL.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/5068/1/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20FINAL.pdf).
- (48) Ampuero R., Mamani S. Cumplimiento Del Control De Crecimiento Y Desarrollo Y Satisfacción De La Atención De Enfermería En Las Madres De Niños Menores De 5 Años. C.S. Maritza Campos Díaz-Zamácola, [Tesis Licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### DETERMINACIÓN DE MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística de proporciones de una población finita.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

d: 0,05

p y q: Probabilidades de éxito y Fracaso: 50%

N: 305

Z:1,96

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * 220}{(0,05)^2 * (220 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)} \\ n &= \frac{211,288}{1,5079} \\ n &= 140,2 \end{aligned}$$

## ANEXO N° 02

### INSTRUMENTO RECOLECCION DE DATOS

#### NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO

##### I. PRESENTACIÓN:

Estimada Sr(a). Solicito su participación en la presente investigación cuyo objetivo es determinar “Nivel de Satisfacción de los usuarios de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento en el control crecimiento y desarrollo en lactantes, centro de Salud, San Francisco Tacna – 2019”, para la cual le entrevistare, acerca de la atención que usted ha recibido por Profesional al Enfermería en el control de CRED, es de carácter anónimo y servirá para mejorar la calidad de atención.

##### DATOS GENERALES DEL USUARIO:

###### PARENTESCO

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Padre      | <input type="checkbox"/> Madre |
| <input type="checkbox"/> Familiares | <input type="checkbox"/> Otros |

###### EDAD:

- |                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 15 - 25  | <input type="checkbox"/> 26 – 36 |
| <input type="checkbox"/> 37- 47   | <input type="checkbox"/> 48 - 58 |
| <input type="checkbox"/> 59 a más |                                  |

###### PROCEDENCIA:

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tacna    | <input type="checkbox"/> Puno  |
| <input type="checkbox"/> Arequipa | <input type="checkbox"/> Otros |

###### OCUPACIÓN:

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Su Casa | <input type="checkbox"/> Trabajadora Independiente |
|----------------------------------|--|

Trabajadora dependiente       Otros

**GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

Sin Instrucción       Primaria

Secundaria       Técnico

Superior

**ESTADO CIVIL**

Soltero(a)       Casado(a)

Conviviente       Viudo(a)

Divorciado(a)

**NUMERO DE HIJOS:**

1

2

3

4 a más

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

**AUTORA:** Lic. Bertha Milagros López, modificado por la Bach. Lourdes Melania Calizaya M.

### I.- FINALIDAD:

Identificar el nivel de satisfacción en la atención brindada por el profesional de enfermería en control de crecimiento y desarrollo en lactantes, centro de salud san francisco.

### II.- INSTRUCCIONES

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

3= SIEMPRE: Cuando lo realiza diariamente

2= A VECES: Cuando lo realiza casi siempre

1= NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

PREGUNTAS		RESPUESTA		
		S	AV	N
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO</b>				
1	¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	3	2	1
2	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	3	2	1
3	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	3	2	1
4	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	3	2	1
5	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	3	2	1
6	¿La Enfermera le sonrío y le habla a su niño(a)?	3	2	1

7	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	3	2	1
8	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	3	2	1
9	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?	3	2	1
10	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	3	2	1
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	3	2	1
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parásito, descarte de anemia, test de Gram?	3	2	1
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	3	2	1
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>				
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	3	2	1
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	3	2	1
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	3	2	1
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	3	2	1
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	3	2	1
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	3	2	1
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>				
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	3	2	1
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	3	2	1
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	3	2	1

## ANEXO Nº 03

### GUÍA DE RECOLECCIÓN DE DATOS DEL CARNET DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO

#### I.- FINALIDAD:

Establecer el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, centro de salud san francisco.

#### II.- INSTRUCCIONES:

Llenar con un “sí” o “no” el recuadro si es que el niño asistió o no al control de Crecimiento y Desarrollo, según el carnet de atención integra e historia clínica

#### DATOS DEL NIÑO(A):

##### EDAD:

- 0 A 27 DIAS
- 28 DIAS A < 1 año
- 1 AÑO < 2 AÑOS

#### VERIFICACIÓN DE CARNET:

EDAD	CONCENTRACIÓN	PERIODICIDAD	Nº DE CONTROLES IDENTIFICADOS
Recién Nacido	4	48 horas del alta	
		7,14 y 21 días	
		TOTAL	
		1mes	
		2 meses	
		3meses	

Menor de 1 año	11	4 meses	
		5 meses	
		6 meses	
		7 meses	
		8 meses	
		9 meses	
		10 meses	
		11 meses	
		TOTAL	
De 1 año	6	1 año	
		1 año 2 meses	
		1 año 4 meses	
		1 año 6 meses	
		1 año 8 meses	
		1 año 10 meses	
		TOTAL	

**Niño con cumplimiento acuerdo a su edad**

Si cumplió totalmente ( )      Si cumplió parcialmente ( )

No cumplió ( )

## **ANEXO Nº 04**

### **VALIDEZ**

#### **INSTRUCCIONES:**

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger informaciones útiles de personas especializadas en el tema:

“TITULO DE TU TESIS”.

El procedimiento para el análisis de validez de contenido se realizará mediante juicio de expertos. Para ello se consultó a profesionales NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S SAN FRANCISCO TACNA-2019. Los expertos se les entrego un formato pidiéndoles que evalúen los ítems en forma individual y en su totalidad.

#### **I. VALIDEZ DE CRITERIO**

Una vez ejecutada la muestra piloto, se procede a realizar la validez de criterio que en una medida del grado en que una prueba está relacionada con algún criterio, es de decir que el criterio con el que se compara tiene un valor intrínseco como medida de algún rasgo o característica. También la validez de criterio del instrumento de medición se realiza comparándola con algún criterio externo, este criterio es un estándar con el que se juzga la validez del instrumento; cuando más se relacione los resultados del instrumento de medición

con el criterio, la validez será mayor y mejor para beneficio del investigador.

Se utilizara el estadístico de correlación de Pearson (r), su interpretación se fundamentara en el denominado coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) que es el cuadrado de la correlación y que indica la proporción de varianza del criterio que queremos pronosticar con el test, Así un test con un coeficiente de 0.5 indicara que explica un 25% de la variabilidad o diferencias individuales en el criterio, mientras que el 75% restante se debe a variables diferentes del test.

$$r^2 = \frac{S_y^2}{S^2}$$

Dónde: S<sup>2</sup>y, :es la varianza de los pronósticos  
S<sup>2</sup>y: es la varianza del criterio

Escala de puntajes de correlaciones y el coeficiente de determinación según los aportes de las preguntas del cuestionario sobre “**nivel de satisfacción del usuario**”.

INDICADOR	CRITERIOS	EXPERTOS						PROMEDIO
		I	II	III	IV	V	VI	
1.CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible	85	80	80	81	90	95	85
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.	85	80	80	90	97	90	87
3.PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.	90	90	80	95	90	90	89
4.ORGANIZACIÓN	Hay una secuencia lógica en las preguntas	85	80	80	100	95	90	88

5.SUFUCIENCIA	El número de preguntas es adecuado y tiene calidad en la transmisión de las mismas	85	80	80	95	90	85	86
6.INTENCIONALIDAD	El conto de ítems del cuestionario cumple en; registrar, estructurarlas funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas, características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.	85	80	80	95	90	85	86
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.	85	80	80	95	90	90	87
8.COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.	85	85	80	95	95	90	88
9.METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del método científico. (proceso de la investigación)	90	90	80	95	90	90	89
10.INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.	90	90	80	95	95	95	91
11.LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.	85	85	80	95	95	90	88

ESCALA DE VALORACION	
< 0.40	Validez y concordancia Baja
0.40 - 0.60	Validez y concordancia Moderada
0.60 - 0.80	Validez y concordancia Alta
>0.80	Validez y concordancia Muy Alta

$$CPR = \frac{\sum PRI / J}{K}$$

Donde:  
CPR = Coeficiente de proporción de rango.  
 $\sum PRI$  = sumatoria del promedio de rango.  
J = N° de expertos o jueces.  
K = N° de ítems.

CRITERIO	EXPERTOS						PROMEDIO
	I	II	III	IV	V	VI	
1	85	80	80	81	90	95	0.85
2	85	80	80	90	97	90	0.87
3	90	90	80	95	90	90	0.89
4	85	80	80	100	95	90	0.88
5	85	80	80	95	90	85	0.86
6	85	80	80	95	90	85	0.86
7	85	80	80	95	90	90	0.87
8	85	85	80	95	95	90	0.88
9	90	90	80	95	90	90	0.89
10	90	90	80	95	95	95	0.91
11	85	85	80	95	95	90	0.88
<b>TOTAL</b>							<b>9.65</b>

<b>CPR=</b>	<b>9.65/11</b>	<b>=</b>	<b>0.88</b>	<b>INSTRUMENTO DE VALIDEZ Y CONCORDANCIA MUY ALTA</b>
<p><b>PRI = Proporción de rangos de cada ítem. Es el promedio de rango de cada ítem dividido entre el puntaje máximo de la escala evaluativa de los ítems.</b></p>				

## ANEXO Nº 04 -A

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO EN FORMA INDIVIDUAL POR ÍTEMS SEGÚN EL ESTADÍSTICO DE PRUEBA V DE AIKEN.

Los expertos calificaron en valores de cero, uno y dos para la forma individual. (Aplicable = 2, Corregir = 1, No aplicable = 0). Una vez recabada la información se aplicó la prueba V de Aiken para determinar el índice de validez de contenido la fórmula es la siguiente:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Dónde:

s= sumatoria de los valores dado por los jueces al ítem

n=número de jueces

c=número de valores en la escala de valores (3 en este caso)

En el cuadro siguiente se aprecia que el índice del coeficiente de aiken tuvo por finalidad recoger las opiniones, recomendaciones y sugerencias de expertos dedicados al área académica de estudio del presente trabajo de investigación.

**Escala de puntajes de los expertos para la validación de la variable “Nivel de satisfacción del usuario”.**

Nº	ITEMS	EX-I	EX-II	EX-III	EX-IV	EX-V	EX-VI	AIKEN
1	¿La enfermera saluda y se despide cordialmente al recibir y culminar su atención?	2	1	2	2	2	2	0,92
2	¿La Enfermera le explica todo los	2	3	2	2	2	2	1,08

	procedimientos y actividades a realizar en la atención?							
3	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	2	1	2	2	2	2	0,92
4	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	2	3	2	2	2	2	1,08
5	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	2	0	2	2	2	2	0,83
6	¿La Enfermera le sonrío y le habla a su niño(a)?	2	2	2	2	2	2	1,00
7	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	2	2	2	2	2	2	1,00
8	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	2	1	2	2	2	2	0,92
9	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, sueño, entre otros?	2	2	2	2	2	2	1,00
10	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	2	2	2	2	2	2	1,00
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	2	2	2	2	2	2	1,00
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parasito, descarte de anemia, test de Gram?	2	2	2	2	2	2	1,00
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	2	2	2	2	2	2	1,00
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	2	1	2	2	2	2	0,92
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	2	2	2	1	2	2	0,92
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	2	2	2	2	2	2	1,00
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	2	2	2	2	2	2	1,00
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud.	2	2	2	2	2	2	1,00

	por haber acudido al establecimiento de salud?							
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	2	2	2	2	2	2	1,00
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	2	2	2	2	2	2	1,00
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios?	2	1	2	2	2	2	0,92
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	2	2	2	2	2	2	1,00
<b>V – Aiken</b>								<b>0,97</b>

Fuente: Elaboración propia, basada en la ficha de evaluación de los expertos.

Según los cuadros, nos muestra los resultados obtenidos por ítems de cada cuestionario a utilizar en el presente trabajo de investigación, podemos apreciar el grado de V-Aiken siendo este **EXCELENTE**.

#### Escala de Valoración V-Aiken:

COEFICIENTE	INTERPRETACIÓN
< 0,70	Eliminado
De 0,70 a 0,80	Se modifica
<b>&gt; 0,70</b>	<b>Excelente</b>

La fórmula se aplicó tomando como referencia del libro "Estadística e Investigación con Aplicaciones de SPP" autores Guillermo Gamarra, Francisco Javier Wong, Tito Rivera y Oscar Pujay, Editorial San Marcos – Lima Perú, 2da edición 2015(pag. 309).

## ANEXO N° 04 - B

### VALIDEZ POR CONSTRUCTO (Análisis factorial)

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables. Esos grupos homogéneos se forman con las variables que correlacionan mucho entre si y procurando, inicialmente, que unos grupos sean independientes de otros. Es una técnica de reducción de datos, consiste en buscar el número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos. Para esto utilizaremos el índice estadístico KMO y prueba de Bartlett.

KMO Y PRUEBA DE BARTLETT		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	0,773
	Gl	1
	Sig.	0,379

ESCALA	SIGNIFICADO
$0,9 \leq KMO \leq 1,0$	Excelente adecuación muestral.
$0,8 \leq KMO \leq 0,9$	Buena adecuación muestral.
<b><math>0,7 \leq KMO \leq 0,8</math></b>	<b>Aceptable adecuación muestral.</b>
$0,6 \leq KMO \leq 0,7$	Regular adecuación muestral.
$0,5 \leq KMO \leq 0,6$	Mala adecuación muestral.
$0,0 \leq KMO \leq 0,5$	Adecuación muestral inaceptable

El valor del KMO para el instrumento en general es 0,773, por lo que se considera de ACEPTABLE adecuación muestral.

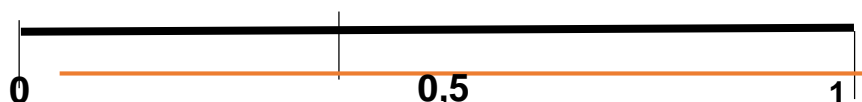
## CONSIDERACIONES FINALES

A continuación, se procederá a aplicar la fórmula para poder hallar la validación total de los instrumentos en cuestión:

$$\textit{Validez Total} = \frac{v_{\textit{contenido}} + v_{\textit{criterio}} + v_{\textit{constructo}}}{3}$$

$$\textit{Validez Total} = \frac{97,00+88,00+77,30}{3} = 87,43\%$$

Según la fórmula aplicada la validación total, para los instrumentos en cuestión es de 87.43% obteniendo con este índice un grado de validez **EXCELENTE**. Por lo tanto, los instrumentos evaluados anteriormente son aplicables para la recolección de datos.



ESCALA	SIGNIFICADO
0,53 a menos	Validez Nula
0,54 a 0,59	Validez Baja
0,60 a 0,65	Valida
0,66 a 0,71	Muy Valida
0,72 a 0,99	Excelente Validez
1,0	Validez Perfecta

Según herrera (1998).

## ANEXO Nº 05

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### Control de calidad de datos

##### ➤ Prueba piloto

El instrumento utilizado presente investigación fue aplicado en una muestra de 20 usuarios, se tomó en cuenta que la población tuviese características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente se realizaron las modificaciones que se estimaron por convenientes en los diferentes ítems del instrumento.

El propósito de la prueba piloto es conocer la comprensión, practicidad y tiempo en la aplicación del instrumento, así como proporcionar las bases necesarias para las pruebas de validez y confiabilidad.

##### ➤ Confiabilidad

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna). Luego una vez aplicada los cuestionarios se hizo uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ =coeficiente de confiabilidad

K=número de preguntas o ítems

$V_i$ =varianza de cada ítem

$V_t$ =varianza de los valores observados

$\Sigma$ =Sumatoria

### ESCALA DE ALFA DE CRONBACH

ESCALA	SIGNIFICADO
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS Versión 21, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

Nº	CUESTIONARIO	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS	CONFIABILIDAD
1	NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO	0,689	22	MARCADA

Considerando a Rosenthal (García 2005) propone una confiabilidad mínima de 0,50 para propósitos de investigación; También Vellis (García 2005) plantea que un nivel entre 0,70 a 0,80 es respetable y alrededor de 0,90 es un nivel elevado de confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento es aplicable en la presente investigación.



## ANEXO Nº 06

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Nivel de Satisfacción de los usuarios de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento en el control crecimiento y desarrollo en lactantes, centro de Salud, San Francisco Tacna – 2019”.

Con el objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos me han comunicado que me preguntaran mediante cuestionario relacionado al tema que duraran aproximadamente 10 minutos ya que será estrictamente confidencialidad y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será usada exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío de que la investigación utilizará adecuadamente. Por esta razón acepto voluntariamente participar en dicha investigación.

\_\_\_\_\_  
**Firma del investigador**

\_\_\_\_\_  
**Firma del encuestado**



## ANEXO Nº 07

### FORMATO DE VALIDEZ

#### VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO POR ITEMS

Por favor marca con una (x) o ( ) la opinión considere, debe aplicarse en cada ítems y realice si es necesario, sus observaciones.

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S. San Francisco Tacna 2019.

**INSTRUMENTO:** SATISFACCION DEL USUARIO

N°	INDICADOR/ITEMS	OPINION DE APLICABILIDAD			SUGERENCIAS
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTÍFICO</b>					
1	¿La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres al terminar la atención de su niño(a)?				
2	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?				
3	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?				
4	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?				
5	¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?				
6	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?				
7	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?				
8	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, ventilación en casa, sueño, entre otros?				
9	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?				
10	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?				
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud.				

	para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?				
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parásito, descarte de anemia, test de gram?				
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?				
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>					
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?				
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?				
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?				
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?				
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?				
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?				
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>					
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?				
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables y limpios?				
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?				

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: ..... DNI: .....  
 GRADO Y ESPECIALIZACIÓN DEL VALIDADOR: .....  
 TACNA..... DE.....DEL 201....

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI;

## VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO..... EDAD.....
- 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO.....
- 1.3. TITULO PROFESIONAL.....
- 1.4. GRADO ACADEMICO..... MENCION EN.....
- 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S San Francisco Tacna 2019**

### ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.					
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.					
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas					
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.					
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a)Deficiente..... b)Baja..... c)Regular..... d)Buena..... e)Muy Buena.....
2. PROMEDIO DE VALORACION: ..... FECHA Y LUGAR.....
3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
DNI: .....

## Validación del Experto 01

### VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Chacón Díaz Gloria Juana* EDAD *59*  
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: *C.S. Metropolitano - Responsable Salud Bucal - Topico.*  
 1.3. TITULO PROFESIONAL: *Enfermera*  
 1.4. GRADO ACADEMICO: *Enfermería* MENCIÓN EN: *Enfermería - Sumación de la Salud.*  
 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S San Francisco Tacna 2019**

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.					85
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.					85
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					90
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					85
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas					85
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.					85
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					85
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					85
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					90
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					90
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					85

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a)Deficiente..... b)Baja..... c)Regular..... d)Buena..... e)Muy Buena.....  
 2. PROMEDIO DE VALORACION: ..... FECHA Y LUGAR.....  
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: *00401905*  
 Gloria Chacón Díaz  
 Lic. Enf. CEP 15787

**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
POR ITEMS**

Por favor marca con una (x) o ( ) la opinión considere, debe aplicarse en cada ítems y realice si es necesario, sus observaciones


**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S. San Francisco Tacna 2019

**INSTRUMENTO:** SATISFACCION DEL USUARIO

N°	INDICADOR/ITEMS	OPINION DE APLICABILIDAD			SUGERENCIAS
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTÍFICO</b>					
1	¿La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres al terminar la atención de su niño(a)?	✓			
2	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	✓			
3	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	✓			
4	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	✓			
5	¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	✓			
6	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	✓			
7	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	✓			
8	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, ventilación en casa, sueño, entre otros?	✓			
9	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	✓			
10	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	✓			
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud, para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	✓			
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parasito, descarte de anemia, test de gram?	✓			
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	✓			

DIMENSIÓN HUMANA					
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	✓			
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	✓			
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	✓			
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	✓			
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	✓			
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	✓			
DIMENSIÓN ENTORNO					
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	✓			
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables y limpios?	✓			
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	✓			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: *Gloria Juana Chacon Diaz* DNI: *00401905*  
 GRADO Y ESPECIALIZACION DEL VALIDADOR: *Enfermera - Especialista Promoción de la Salud.*  
 TACNA, *14* DE *Agosto* DEL 201*9*.

  
 Lic. Enf. CEP 15707  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 00401905

## Validación del Experto 02

### VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Anahí Capatinta Pierina EDAD: 29  
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: CAP. II. Luis I Palza Levano - ESSALUD - TACNA  
 1.3. TITULO PROFESIONAL: U.C. Enfermería  
 1.4. GRADO ACADEMICO: Superior MENCION EN: \_\_\_\_\_  
 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S San Francisco Tacna 2019**

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.				80	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.				80	
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					90
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					90
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas				80	
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.				80	
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				80	
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					85
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					90
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					90
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					85

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena  e) Muy Buena.....  
 2. PROMEDIO DE VALORACION: ..... FECHA Y LUGAR: 12/18/2019  
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique): se realizó observaciones por correo.

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 40264577

**LIC. PIERINA ANAHÍ CAPATINTA**  
 ENFERMERA Nº 12587  
 CAP. II. LUIS I. PALZA LEVANO  
 RED. ASISTENCIAL TACNA  


**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
POR ITEMS**

Por favor marca con una (x) o ( ) la opinión considere, debe aplicarse en cada ítems y realice si es necesario, sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S. San Francisco Tacna 2019

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	INDICADOR/ITEMS	OPINION DE APLICABILIDAD			SUGERENCIAS
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTÍFICO</b>					
1	¿La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres al terminar la atención de su niño(a)?		X		la enfermera saluda y se despide cordialmente al culminar su atención
2	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	X 2.3			
3	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?		X		Pregunta N° 2.
4	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	X 2.5			
5	¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?			X	Si miran a la Pregunta 2a
6	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	X			
7	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	X			Si se cuenta con Talleres de Estimulación
8	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, <del>ventilación</del> en casa, sueño, entre otros?		X		Ventilación No tiene que ver
9	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	X			Evaluación 1.21 con
10	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	X 4			
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	X			
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descartar de parásito, descartar de anemia, test de gram?	X			
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	X			

¿La enfermera resuelve sus preguntas o dudas con respecto a su desarrollo?

DIMENSIÓN HUMANA					
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?		X		¿La enfermera durante su consulta, mantiene buen trato y buena comunicación con el paciente y su familia?
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	X			
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	X			
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	X			
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	X			
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	X			
DIMENSIÓN ENTORNO					
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	X			
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables y limpios?		X		adecuados y limpios.
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	X			

APellidos y Nombres del Validador: Pierina Analwa C. DNI: 46264577

Grado y Especialización del Validador: La Enfermería

TACNA... DE... Agosto... DEL 2019.

*[Firma manuscrita]*



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI;

## Validación del Experto 03

### VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Perez Teodoro Rondon EDAD: .....
- 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: Primero de NOVIEMBRE .....
- 1.3. TITULO PROFESIONAL: Mg. S. Public. Primer .....
- 1.4. GRADO ACADEMICO: Mg. S. Public. Primer MENCION EN: .....
- 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S San Francisco Tacna 2019**

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.				80	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.				80	
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.				80	
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.				80	
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas				80	
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.				80	
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.				80	
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.				80	
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)				80	
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				80	
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.				80	

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena.....
2. PROMEDIO DE VALORACION: ..... FECHA Y LUGAR: 17/11/19
3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE:  
Mg. TEODORO RONDON PEREZ  
DNI: 40397041

**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
POR ITEMS**

Por favor marca con una (x) o ( ) la opinión considere, debe aplicarse en cada ítems y realice si es necesario, sus observaciones

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S. San Francisco Tacna 2019

**INSTRUMENTO:** SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	INDICADOR/ITEMS	OPINION DE APLICABILIDAD			SUGERENCIAS
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTÍFICO</b>					
1	¿La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres al terminar la atención de su niño(a)?	/			
2	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	/			
3	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	/			
4	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	/			
5	¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	/			
6	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	/			
7	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	/			
8	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, ventilación en casa, sueño, entre otros?	/			
9	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	/			
10	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	/			
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	/			
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parasito, descarte de anemia, test de gram?	/			
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	/			

DIMENSIÓN HUMANA					
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	/			
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	/			
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	/			
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	/			
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	/			
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?				
DIMENSIÓN ENTORNO					
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	/			
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables y limpios?	/			
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	/			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: Rosdy Perez Tapia DNI: 40397044

GRADO Y ESPECIALIZACION DEL VALIDADOR: Mg. esp. Gestión de la At. de Salud

TACNA, 14 DE 08 DEL 2019  
 GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD

Mg. TEÓFILO RONDÓN PÉREZ  
 ESP. SALUD FAMILIAR Y COM.  
 CEP. 39806 RNE. 18876

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 40397044

## Validación del experto 04

### VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### DATOS GENERALES:

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Ríos Flores, Mariana Rosario*..... EDAD: *56*
- 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: *Centro Salud San Francisco*
- 1.3. TITULO PROFESIONAL: *Enfermera*
- 1.4. GRADO ACADEMICO: *M. Magister S. Publicas* MENCION EN: *Epidemiología*
- 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S San Francisco Tacna 2019**

#### ASPECTOS DE VALIDACION:

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.					81.0
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.					90.0
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					95.0
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					100.0
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas					95.0
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.					95.0
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					95.0
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					95.0
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					95.0
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					95.0
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					95.0

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena. *✓*
2. PROMEDIO DE VALORACION: ..... FECHA Y LUGAR: *Tacna, 15/3/19*
3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique). *En la encuesta Datos Generales, debe considerarse, Estado Civil de la Madre, Número de hijos y edad de la madre.*

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: *00402749*

*MARÍA ROSARIO RÍOS FLORES*  
FSP (CAPACITACIÓN MICROPSICÓLOGO)

**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
POR ITEMS**

Por favor marca con una (x) o ( ) la opinión considere, debe aplicarse en cada ítems y realice si es necesario, sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S. San Francisco Tacna 2019

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	INDICADOR/ITEMS	OPINION DE APLICABILIDAD			SUGERENCIAS
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTÍFICO</b>					
1	¿La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres al terminar la atención de su niño(a)?	✓			
2	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	✓			
3	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	✓			
4	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	✓			
5	¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	✓			
6	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	✓			
7	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	✓			
8	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, ventilación en casa, sueño, entre otros?	✓			
9	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	✓			
10	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	✓			
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	✓			
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parasito, descarte de anemia, test de gram?	✓			
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	✓			

DIMENSIÓN HUMANA					
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	✓			
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?		✓		lenguaje más entendible a madre
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	✓			
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	✓			
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y lo felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	✓			
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	✓			
DIMENSIÓN ENTORNO					
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	✓			
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables y limpios?	✓			
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	✓			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: *Ros Flores Miriam* DNI: *00402749*

GRADO Y ESPECIALIZACIÓN DEL VALIDADOR: *Magister Salud Pública - Mención Epidemiología*

TACNA, *15* DE *Agosto* DEL 201*9*

ASOCIACIÓN NACIONAL DE ESPECIALISTAS  
RED DE SALUD INFANTIL - RED CONO

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI;

## Validación del experto 05

### VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

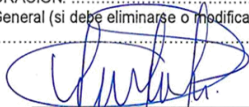
**DATOS GENERALES:**

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO... Cordon Chijana Weudes ..... EDAD. 39  
 2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO... UNYB  
 3. TITULO PROFESIONAL... Enfermero  
 4. GRADO ACADÉMICO... Doctor ..... MENCIÓN EN... Enfermería  
 15. TITULO DE LA INVESTIGACION: **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S San Francisco Tacna 2019**

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.					90
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.					97
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					90
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					95
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas					90
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.					90
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					90
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					95
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					90
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					95
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					95

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a)Deficiente..... b)Baja..... c)Regular..... d)Buena..... e)Muy Buena.....  
 2. PROMEDIO DE VALORACION: ..... FECHA Y LUGAR: .....  
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 80818322.....

**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
POR ITEMS**

Por favor marca con una (x) o ( ) la opinión considere, debe aplicarse en cada ítems y realice si es necesario, sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S. San Francisco Tacna 2019

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	INDICADOR/ITEMS	OPINION DE APLICABILIDAD			SUGERENCIAS
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>DIMENSION TÉCNICO –CIENTÍFICO</b>					
1	¿La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres al terminar la atención de su niño(a)?	✓			
2	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	✓			
3	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	✓			
4	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	✓			
5	¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	✓			
6	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	✓			
7	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	✓			
8	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, ventilación en casa, sueño, entre otros?	✓			
9	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	✓			
10	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	✓			
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	✓			
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parasito, descarte de anemia, test de gram?	✓			
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	✓			

DIMENSIÓN HUMANA					
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	✓			
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	✓			
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	✓			
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	✓			
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	✓			
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	✓			
DIMENSIÓN ENTORNO					
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	✓			
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables y limpios?	✓			
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	✓			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: *Carolina Espinoza Urbina* DNI: *00418322*

GRADO Y ESPECIALIZACIÓN DEL VALIDADOR: *psicólogo*

TACNA..... DE..... DEL 201....



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI; *00418322*

## Validación de experto 06

### VALIDACIÓN DE JUICIO EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**DATOS GENERALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Morales Torres, Arturo V. H. EDAD: 83  
 1.2. INSTITUCION DONDE LABORA/CARGO: SUPERVISOR CONSTABLE JVC - MPT  
 1.3. TITULO PROFESIONAL: CONTADOR PUBLICO  
 1.4. GRADO ACADEMICO: CPC MENCION EN: \_\_\_\_\_  
 1.5. TITULO DE LA INVESTIGACION: **Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S San Francisco Tacna 2019**

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

N°	INDICADOR	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%	BAJA 21-40%	REGULAR 41-60%	BUENA 61-80%	MUY BUENA 81-100%
1	CLARIDAD DE LA REDACCION	Esta formulado con lenguaje apropiado y entendible.					95
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles hacia los objetivos de la investigación.					90
3	PERTINENCIA	Es útil y adecuado, las preguntas están relacionadas al tema de investigación.					90
4	ORGANIZACION	Hay una secuencia lógica en las preguntas.					90
5	SUFICIENCIA	El número de preguntas es adecuado, y tiene calidad en la transmisión de las mismas					85
6	INTENCIONALIDAD	El conjunto de ítems del cuestionario cumple en: registrar, estructurar las funciones, la finalidad, organización, tipo de preguntas características y naturaleza, utilizando las estrategias científicas para alcanzar las metas del estudio de investigación.					85
7	CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre sus preguntas en función al avance de la ciencia en estudio de la investigación.					90
8	COHERENCIA INTERNA	Entre dimensiones, indicadores, ítems, escala y nivel de medición de las variables en estudio de la investigación.					90
9	METODOLOGIA	Los ítems responden a la temática de estudio que está en relación al proceso del Método Científico (proceso de la investigación)					90
10	INDUCCION A LA RESPUESTA	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.					95
11	LENGUAJE	Esta acorde al nivel del que será entrevistado.					90

1. OPINION DE APLICABILIDAD: a) Deficiente..... b) Baja..... c) Regular..... d) Buena..... e) Muy Buena.....  
 2. PROMEDIO DE VALORACION: ..... FECHA Y LUGAR: 13/03/19  
 3. OBSERVACIONES: General (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique).....

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 47454596

**VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
POR ITEMS**

Por favor marca con una (x) o ( ) la opinión considere, debe aplicarse en cada ítems y realice si es necesario, sus observaciones

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C. S. San Francisco Tacna 2019

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

N°	INDICADOR/ITEMS	OPINION DE APLICABILIDAD			SUGERENCIAS
		APLICABLE	CORREGIR	NO APLICABLE	
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO –CIENTÍFICO</b>					
1	¿La enfermera saluda y se despide de Ud. Usando nombres al terminar la atención de su niño(a)?	✓			
2	¿La Enfermera observa a su niño(a) y motiva a que participe en la entrevista?	✓			
3	¿La Enfermera le explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención?	✓			
4	¿La Enfermera utiliza objetos (campana, linternas, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño(a)?	✓			
5	¿La Enfermera le sonríe y le habla a su niño(a)?	✓			
6	¿La Enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación?	✓			
7	¿La Enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a)?	✓			
8	¿La Enfermera educa y orienta sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: lactancia materna, alimentación (multimicronutrientes) según la edad, higiene, estimulación temprana, ventilación en casa, sueño, entre otros?	✓			
9	¿La Enfermera evalúa sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía?	✓			
10	¿La Enfermera brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (a)?	✓			
11	¿La Enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a)?	✓			
12	¿La Enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio: según la edad que tenga: descarte de parasito, descarte de anemia, test de gram?	✓			
13	¿La enfermería brinda consejería de manera clara y sencilla?	✓			

DIMENSIÓN HUMANA					
14	¿La Enfermera mantiene una buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con tono de voz adecuada?	✓			
15	¿La Enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia?	✓			
16	¿La Enfermera conserva el orden en la atención de CRED según cita programada?	✓			
17	¿La Enfermera mantiene la privacidad durante la atención?	✓			
18	¿La Enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud?	✓			
19	¿La Enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a)?	✓			
DIMENSIÓN ENTORNO					
20	¿Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención?	✓			
21	¿Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables y limpios?	✓			
22	¿El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)?	✓			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: Mondés Torres Arturo DNI: 47454996

GRADO Y ESPECIALIZACION DEL VALIDADOR: Contador Publico

TACNA. 08 DE octubre DEL 2019.

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 47454996

## ANEXO N° 08



Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



**OFICIO N° 399-2019-ESEN/FACS**  
Tacna, 2019 Setiembre 04

**CARGO**

Señora:  
Lic. María Lourdes Sosa Pari  
GERENTE DEL PUESTO DE SALUD 5 DE NOVIEMBRE  
Presente.-

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA PRUEBA PILOTO**

De mi consideración :

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla muy cordialmente y, a la vez hacer de su conocimiento que la Bach. Lourdes Melania Calizaya Mamani viene desarrollando su Proyecto de Tesis : NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA 2019, por lo que agradeceré se sirva AUTORIZAR la Prueba Piloto, mediante cuestionario el mismo que estará dirigido a 20 usuarios que acuden al control de crecimiento y desarrollo, brindándoles las facilidades que el caso requiere a la mencionada tesista.

Agradeciéndole por anticipado la atención que merezca el presente, reitero a Ud., mis saludos y estima personal.

Atentamente,

  
Dra. Ruth R. Salinas Lúbaro  
DIRECTORA - ESEN



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

**OFICIO N° 414-2019-ESEN/FACS**  
Tacna, 2019 Setiembre 12

Señor:  
Dr. José Luis Gómez Molina  
GERENTE DEL C.S. SAN FRANCISCO  
Presente.-



**ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO**  
De mi consideración:

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo muy cordialmente y, a la vez hacer de su conocimiento que la Bach. Lourdes Melania Calizaya Mamani, viene desarrollando su Proyecto de Tesis : **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA – 2019**, según R.F. N° 9442-2019-FACS-UNJBG, por lo que agradeceré se sirva **AUTORIZAR la Aplicación de Instrumento**, mediante cuestionario dirigido a 161 usuarios que acuden al control de crecimiento y desarrollo, brindándole las facilidades que requiera la mencionada tesista.

Agradeciéndole por anticipado la atención que merezca el presente, reitero a Ud. mis saludos y estima personal.

Atentamente,

  
Dra. Ruth R. Salinas Lunario  
DIRECTORA - ESEN

Adj.: Lo indicado

Señora:  
Lic. Lusmila Ticona Ticon

**SOLICITO: CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Señora**

**DRA. RUTH DEL ROSARIO SALINAS LUNARIO**

**DIRECTORA DE LA E.P. DE ENFERMERÍA- FACS/UNJBG**

FACS/UNJBG	
REG. 10	
REG:.....	FECHA: 12/9/19
HORA: 9:00	FIRMA: [Firma]

Yo, Lourdes Melania Calizaya Mamani, identificada con el DNI: 70046338, en mi condición de alumna egresada de la E.P. Enfermería de la FACS-UNJBG identificada con el código universitario Nro.: 2012-36840 ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente.

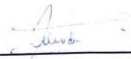
Que, habiendo modificado y/o corregido mi proyecto de tesis "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S SAN FRANCISCO TACNA 2019", y a tener la resolución de la tesis N° 9442-2019-FACS-UNJBG, me veo la necesidad de solicitar la carta de presentación para poder ejecutarla en el Centro de Salud San Francisco, siendo gerente Dr. José Luis Gómez Molina, dicho estudio se realizara en un promedio de 161 usuarios que acudan al control de crecimiento y desarrollo aplicando cuestionarios validados por expertos.

**POR LO EXPUESTO:**

Seguro de contar con vuestra amable atención y comprensión, pido acceder a mi petición por ser de justicia.

Tacna, 12 Setiembre del 2019

Atentamente:



Bach. Lourdes Melania Calizaya Mamani

DNI: 70046338



Escuelas Profesionales de: Obstetricia, Enfermería, Medicina Humana, Odontología,  
Farmacia y Bioquímica

**RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 9442-2019-FACS-UNJBG**

Tacna, 16 de agosto del 2019

**VISTO:**

El Oficio N° 357-2019-ESEN/FACS, recibido el 07.08.19, la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicitando designación de Asesor para el proyecto de tesis, y autorización para ejecución presentado por el(la) Bach. LOURDES MELANIA CALIZAYA MAMANI, y

**CONSIDERANDO:**

Que, Asesor para el proyecto de tesis, y autorización para ejecución presentado por el(la) Bach. LOURDES MELANIA CALIZAYA MAMANI, de la Escuela Profesional de Enfermería, solicita se le asigne Asesor para el proyecto de tesis;

Que, mediante el Oficio N° 357-2019-ESEN/FACS, remitido el 07.08.19, la Directora de la Escuela Profesional de Enfermería, solicitando designación de Asesor para el proyecto de tesis titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA 2019, presentado por el (la) Bach. LOURDES MELANIA CALIZAYA MAMANI, de la Facultad de Ciencias de la Salud, teniendo como Asesor a la Dra. Ingrid María Manrique Tejada;

Que, teniendo opinión favorable de su Asesor se procede a dar continuidad de trámite;

De conformidad con el Art. 70° numeral 70.2 de la Ley Universitaria N° 30220, en uso de las atribuciones conferidas a la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud;

**SE RESUELVE:**


**ART. 1°:** Oficializar la Designación como Asesora a la Dra. INGRID MARÍA MANRIQUE TEJADA, del Proyecto de Tesis titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES, C.S. SAN FRANCISCO TACNA 2019, presentado por el(la) Bach. LOURDES MELANIA CALIZAYA MAMANI, de la Escuela Profesional de Enfermería.

**ART. 2°:** Autorizar la ejecución de Proyecto de Tesis presentado por el(la) Bach. LOURDES MELANIA CALIZAYA MAMANI, de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Dña. María Delia Salas de Cornejo  
DECANA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DISTR. ESEN., INTERESADO., arch.

  
Secretaría  
Académica  
Agropecuaria  
MSc. Yemile Del Carmen Berrios Espejo  
SECRETARIA ACADÉMICA ADMINISTRATIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

YDCBE/tr-

Av. Miraflores s/n Ciudad Universitaria - Central Telefónica 583000 Anexo 2226 Casilla Postal 316.

**ANEXO Nº 09**

**TABLA Nº 9**

**DISTRIBUCIÓN FRECUENCIAS DE LAS TABLAS DEL  
CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA  
ATENCIÓN BRINDADA POR EL PROFESIONAL  
DE ENFERMERÍA EN CRED, LACTANTES  
C.S. SAN FRANCISCO  
TACNA – 2019**

Nº	ITEMS	NUNCA		A VECES		SIEMPRE		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	¿LA ENFERMERA SALUDA Y SE DESPIDE CORDIALMENTE AL RECIBIR Y CULMINAR SU ATENCIÓN?	8	5,7	75	<b>53,2</b>	58	41,1	141	100
2	¿LA ENFERMERA LE EXPLICA TODO LOS PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES A REALIZAR EN LA ATENCIÓN?	2	1,4	84	<b>59,6</b>	55	39,0	141	100
3	¿LA ENFERMERA OBSERVA A SU NIÑO(A) Y MOTIVA A QUE PARTICIPE EN LA ENTREVISTA?	5	3,5	78	<b>55,3</b>	58	41,1	141	100
4	¿LA ENFERMERA BRINDA LA DEBIDA IMPORTANCIA EN LA TOMA DE MEDIDAS DE PESO Y TALLA, LO REGISTRA EN EL CARNET DE CRED EXPLICÁNDOLE EL PROGRESO EN RELACIÓN CON EL PESO Y TALLA DE SU NIÑO (A)?	1	0,7	17	12,1	123	<b>87,2</b>	141	100
5	¿LA ENFERMERA UTILIZA OBJETOS (CAMPANA, LINTERNAS, JUGUETES, DIBUJOS) PARA EVALUAR EL DESARROLLO PSICOMOTOR DEL NIÑO(A)?	6	4,3	77	<b>54,6</b>	58	41,1	141	100
6	¿LA ENFERMERA LE SONRÍE Y LE HABLA A SU NIÑO(A)?	3	2,1	80	<b>56,7</b>	58	41,1	141	100
7	¿LA ENFERMERA EVALÚA EL DESARROLLO PSICOMOTOR DE SU NIÑO (A): LENGUAJE, COMPORTAMIENTO SOCIAL, MOTRICIDAD Y COORDINACIÓN?	4	2,8	35	24,8	102	<b>72,3</b>	141	100
8	¿LA ENFERMERA LE BRINDA PAUTAS DE ESTIMULACIÓN TEMPRANA SEGÚN LA EDAD DE SU NIÑO(A)?	3	2,1	43	30,5	95	<b>67,4</b>	141	100
9	¿LA ENFERMERA EDUCA Y ORIENTA SOBRE LOS CUIDADOS DE SU NIÑO(A) EN EL HOGAR SOBRE: LACTANCIA MATERNA, ALIMENTACIÓN (MULTIMICRONUTRIENTES) SEGÚN LA EDAD, HIGIENE, ESTIMULACIÓN	3	2,1	71	<b>50,4</b>	67	47,5	141	100

	TEMPRANA, SUEÑO, ENTRE OTROS?									
10	¿LA ENFERMERA EVALÚA SOBRE LA CAMILLA A SU NIÑO (A) DESDE LA CABEZA A LOS PIES Y/O DETECTA ALGUNA ANOMALÍA?	4	2,8	80	<b>56,7</b>	57	40,4	141	100	
11	¿LA ENFERMERA ANIMA, ORIENTA E INFORMA A UD. PARA QUE RECIBA LAS VACUNAS CORRESPONDIENTES SEGÚN EL ESQUEMA DE VACUNACIÓN DE SU NIÑO(A)?	3	2,1	49	34,8	89	<b>63,1</b>	141	100	
12	¿LA ENFERMERA ESTÁ PENDIENTE DE LOS EXÁMENES DE LABORATORIO: SEGÚN LA EDAD QUE TENGA: DESCARTE DE PARASITO, DESCARTE DE ANEMIA, TEST DE GRAM?	1	0,7	75	<b>53,2</b>	65	46,1	141	100	
13	¿LA ENFERMERA BRINDA CONSEJERÍA DE MANERA CLARA Y SENCILLA?	5	3,5	62	44,0	74	<b>52,5</b>	141	100	
14	¿LA ENFERMERA MANTIENE UNA BUENA COMUNICACIÓN TRATA CON RESPETO Y BRINDA UN TRATO AMABLE DURANTE LA CONSULTA CON TONO DE VOZ ADECUADA?	2	1,4	76	<b>53,9</b>	63	44,7	141	100	
15	¿LA ENFERMERA BRINDA IMPORTANCIA A LOS PROBLEMAS DE CONDUCTA QUE TENGA O TUVIERA SU NIÑO(A) COMO: IRRITABILIDAD, PASIVIDAD, INDIFERENCIA?	3	2,1	102	<b>72,3</b>	36	25,5	141	100.0	
16	¿LA ENFERMERA CONSERVA EL ORDEN EN LA ATENCIÓN DE CRED SEGÚN CITA PROGRAMADA?	22	15,6	95	<b>67,4</b>	24	17,0	141	100.0	
17	¿LA ENFERMERA MANTIENE LA PRIVACIDAD DURANTE LA ATENCIÓN?	3	2,1	78	<b>55,3</b>	60	42,6	141	100.0	
18	¿LA ENFERMERA SE PREOCUPA POR SABER LAS RAZONES DE SU INASISTENCIA A LOS CONTROLES DE SU NIÑO(A) Y/O FELICITA A UD. POR HABER ACUDIDO AL ESTABLECIMIENTO DE SALUD?	6	4,3	90	<b>63,8</b>	45	31,9	141	100.0	
19	¿LA ENFERMERA REALIZA HIGIENE DE MANOS ANTES Y DESPUÉS DE EXAMINAR A SU NIÑO(A)?	35	24,8	77	<b>54,6</b>	29	20,6	141	100.0	
20	¿CONSIDERA QUE LA ENFERMERA PROTEGE AL NIÑO DE CAÍDAS DURANTE LA ATENCIÓN?	3	2,1	78	<b>55,3</b>	60	42,6	141	100.0	
21	¿LAS CONDICIONES FÍSICAS Y EL AMBIENTE DEL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO SON ADECUADOS Y LIMPIOS?	4	2,8	40	28,4	97	<b>68,8</b>	141	100.0	

22	¿EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO CUENTA CON LOS MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN A SU NIÑO(A)?	3	2,1	41	29,1	97	<b>68,8</b>	141	100.0
----	--	---	-----	----	------	----	-------------	-----	-------

---

**FUENTE:** Encuesta de satisfacción del usuario aplicada C.S. "SAN FRANCISCO", TACNA – 2019.

**ELABORADO POR:** Lic. López B. modificado por la Bach. Calizaya L.

## DESCRIPCIÓN:

En la tabla N° 9 de distribución frecuencia del nivel de satisfacción del usuario, se aprecia el profesional de Enfermería con el ítem 4 que siempre brinda la debida importancia en la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el progreso en relación con el peso y talla de su niño (87,2%), seguido al ítem 7 La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño (a): lenguaje, comportamiento social, motricidad y coordinación (72,3%), el ítem 8 brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a) (67,4%), ítem 11 y 12 anima, orienta e informa para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación de su niño(a) (63,1%) y las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son adecuados y limpios, cuentas con los materiales y equipos necesario (68,8%).

Con respecto al nivel de satisfacción ítem 16 la Enfermera brinda a veces importancia a los problemas de conducta que tenga el niño(a) (72,3%), ítem 17 conserva el orden en la atención de CRED según cita programada (67,4%) ítem 2 explica todo los procedimientos y actividades a realizar en la atención (59,2%) ítem 10 y 6 evalúa siempre sobre la camilla a su niño (a) desde la cabeza a los pies y/o detecta alguna anomalía y le sonríe a su niño a veces (56,7)

## ANEXO Nº 10

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES							METODOLÓGIA
			VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICION	
<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería y el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna – 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir las características sociodemográficas de los usuarios que acudan al control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.</p> <p>Identificar el nivel de</p>	<p><b>HIPOTESIS ALTERNA:</b></p> <p>El nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de Enfermería si tiene relación con el cumplimiento del control crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna-2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS NULA:</b></p> <p>El nivel de satisfacción de la atención brindada por el</p>	<p><b>INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería</p>	<p>Es la respuesta o expresión de complacencia que refieren los usuarios por la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED. (23)</p>	<p>Técnico-Científica</p> <p>Humana</p>	<p>-Inicio de la atención.</p> <p>-Valoración en el control de CRED.</p> <p>-Evaluación al niño.</p> <p>-Consejería integral</p> <p>-Trato cordial y amable.</p> <p>-Interés en el niño(a) y su problema.</p> <p>-Respeto al orden de llegada.</p> <p>-Respeto a la privacidad</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13</p> <p>14,15,16,17,18,19</p>	<p>Satisfacción Alto 32 - 39 puntos.</p> <p>Satisfacción Medio 23 - 31 puntos.</p> <p>Satisfacción Bajo 13 - 12 puntos.</p> <p>Satisfacción Alto 15 - 18 puntos.</p> <p>Satisfacción Medio 11 - 14 puntos.</p> <p>Satisfacción Bajo 6 - 10 puntos</p>	<p>Ordinal</p>	<p><b>Enfoque</b> cuantitativo  <b>Tipo:</b> tipo descriptivo y corte transversal  <b>Muestreo</b>                      No probabilística por conveniencia.  <b>Población y muestra:</b>                      La población es de 141 usuario que asistan al control de CRED  <b>Criterios de inclusión</b>                      -Madres de niños y niñas menores de 2 años que acuden o acudieron por lo menos a 2 controles CRED en el C.S. San Francisco 2019.                      -Madres que estén dispuestas a colaborar en el estudio de investigación y que firmen el consentimiento informado.  <b>Criterios de Exclusión</b>                      -Madres de niños y niñas que no pertenecen a la jurisdicción del C.S. San Francisco.                      -Madres de niños mayores de 2 años</p> <p><b>CONSIDERACIONES ÉTICAS</b></p> <p><b>Principio de autonomía:</b>                      Se pidió autorización al usuario y/o consentimiento escrito y verbal en forma clara, respetando su decisión de participar y se mantuvo la confiabilidad en los datos y respuestas obtenidas.</p> <p><b>Consentimiento Informado:</b>                      Se presentó el consentimiento informado, explicándole previamente en que consiste la encuesta y se revisó historias clínicas con el fin de saber los números de controles.</p> <p><b>Privacidad y Confidencialidad de los Datos:</b>                      La encuesta estructurada de recolección de datos se llevó a cabo de forma anónima, no se divulgo ninguna información.</p> <p><b>Principio de beneficencia:</b></p>

<p>satisfacción con la atención brindada por el profesional de Enfermería en control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción según dimensiones técnico científico, humano y entorno, en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco.</p> <p>Establecer el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco</p>	<p>profesional de enfermería no tiene relación con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, Centro de Salud San Francisco Tacna-2019.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: NTE: Cumplimiento de los controles de crecimiento y desarrollo en lactantes.</p>	<p>Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes. (5)</p>	<p>Entorno</p>	<p>-Seguridad en la atención. -Limpieza y orden de los ambientes del consultorio. -Equipos e instrumentos necesarios.</p> <p>- 0 a 28 días: 4 controles - &lt; De 1 año: 11 controles. - De 1 a &lt; 2 años: 6 controles</p>	<p>20,21,22</p>	<p>Satisfacción Alto 8 - 9 puntos.  Satisfacción Medio 6 - 7 puntos.  Satisfacción Bajo 3 - 5 puntos.</p> <p>-Cumple siempre 1 punto -Cumple a veces 2 puntos -No cumple 3 puntos</p>	<p>Ordinal</p>	<p>La Aplicación de este instrumento favoreció a la recolección de datos y es de apoyo para futuros estudios y para una mejora en el servicio de CRED.</p> <p><b>Evaluación de los beneficios del estudio y sus destinatarios:</b> La información obtenida se utilizó con el fin de mejorar la calidad de los cuidados en la atención de enfermería de acuerdo a los estándares estipulados en la normatividad actual.</p> <p><b>Protección de grupos vulnerables:</b> El trabajo de investigación demostró que los niños de 2 años son un grupo vulnerable no solo por la edad, sino porque necesitan ser tener un control de CRED oportuno y adecuada por parte del Profesional de Enfermería.</p> <p><b>Principio de justicia:</b> El instrumento tuvo los mismos ítems, para todos los usuarios sin exclusión de raza, color y se brindó un trato amable y con respeto antes, durante y después de la entrevista.</p> <p><b>La Selección de Seres Humanos o sin Discriminación:</b> Se respetó este principio, porque no se puede poner en riesgo la dignidad, ni los derechos y No se discriminó a ninguna índole, se realizó de manera equitativa.</p> <p><b>Los beneficios potenciales serán para los individuos y los conocimientos para la sociedad :</b> Se respetó este principio porque se busca que los resultados del presente estudio beneficien a cada uno de los usuarios que acudan al control de CRED, con respecto a la satisfacción y el cumplimiento en los controles de sus niños.</p>
---	--	---	---	----------------	--	-----------------	---	----------------	---



