



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“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. RÍMAC-2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**ALBORNOZ ROJAS, DIANA FELICITA  
ARICA OLAYA, DORIS RAQUEL**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a nuestros familiares quienes con su constante apoyo nos permiten seguir en el logro de nuestras metas profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros asesores por su invaluable apoyo en la realización de este trabajo, por su ayuda desinteresada.

Al establecimientos de salud por permitarnos la realización de la investigación.

Agradecemos a nuestros asesores por su invaluable apoyo en la realización de este trabajo, por su ayuda desinteresada.

**ASESORA DE TESIS**

**Mg. Zavaleta Gutiérrez, Violeta**

## **JURADOS**

**Presidenta:** Dra. Pérez Sigwas, Rosa Eva

**Secretaria:** Mg. Guevara Morote, Graciela

**Vocal:** Mg. Calcin Pacompia, Wilmer

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ASESORA DE TESIS .....	v
JURADOS.....	vii
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE GRAFICOS .....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 Planteamiento del problema .....	14
1.2 Formulación del problema.....	17
1.3 Justificación .....	18
1.4 Objetivo.....	19
1.4.1 Objetivo General .....	19
1.4.2 Objetivo Específico .....	19
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....	20
2.1 Antecedentes .....	20
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	20
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	21
2.2 Base Teórica.....	25
2.3 Terminología básica.....	31
2.4 Variables .....	31
2.5.1 Operacionalizacion de variables .....	32
CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
3.1 Tipo de Investigación .....	33
3.2 Población .....	33
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.4 Procesamiento de datos y análisis estadístico.....	36

3.5 Aspectos éticos.....	36
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	37
4.1 Resultados .....	37
4.2 Discusión .....	42
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
5.1 Conclusiones .....	46
5.2 Recomendaciones .....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS.....	53



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1.</b>	Datos sociodemográficos de las madres de los niños que asisten al control de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017	57
<b>Tabla N°2.</b>	Edad de los niños en meses que asisten al control de crecimiento y desarrollo al Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017	58
<b>Tabla N°3.</b>	Estadísticos descriptivos de la variable “nivel de satisfacción de las madres que asisten al control de crecimiento en el Puesto de Salud Villa los Ángeles sobre la calidad de atención de enfermería” y sus dimensiones Rímac. octubre-noviembre. 2017	59
<b>Tabla N°4.</b>	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería que asisten al control de crecimiento y desarrollo al Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico N°1.** Nivel de satisfacción de las madres de los niños de 6 – 38  
24 meses sobre la calidad de atención de enfermería  
en el control de crecimiento y desarrollo en el Puesto  
de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre.  
2017
- Gráfico N°2.** Nivel de satisfacción de las madres de los niños de 6 – 39  
24 meses sobre la calidad de atención de enfermería  
en el control de crecimiento y desarrollo según su  
dimensión técnico – científica en el Puesto de Salud  
Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017
- Gráfico N°3.** Nivel de satisfacción de las madres de los niños de 6 – 40  
24 meses sobre la calidad de atención de enfermería  
en el control de crecimiento y desarrollo según su  
dimensión humano en el Puesto de Salud Villa los  
Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017
- Gráfico N°4.** Nivel de satisfacción de las madres de los niños de 6 – 41  
24 meses sobre la calidad de atención de enfermería  
en el control de crecimiento y desarrollo en la  
dimensión entorno en el Puesto de Salud Villa los  
Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A.</b>	Consentimiento informado	54
<b>Anexo B.</b>	Instrumento de recolección de datos	55

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo y el estado nutricional de sus niños de 6 – 24 meses que acuden al Puesto de Salud Villa Los Ángeles. **Material y método:** enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y transversal, la población estuvo conformada por 80 madres que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del establecimiento de salud. Para medir el Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería se empleó la escala de Likert y para evaluar el estado nutricional los índices antropométricos. **Resultados:** El 51,2% (41) de madres tienen un nivel de satisfacción medio. El 46,3%(37) satisfacción alta y el 2.5% (2) satisfacción baja. En la dimensión técnico – científica, el 65% (52) tienen un nivel de satisfacción bajo, así mismo el 18.8% (15) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 16.3% (13) tienen un nivel de satisfacción alto. En la dimensión humana, el 52.5% (42) tienen un nivel de satisfacción alto, así mismo el 47.5% (38) tienen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión entorno, el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción alta, así mismo el 48,8% (39) tienen un nivel de satisfacción bajo. **Conclusiones:** la mayoría de madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención de enfermería.

**Palabras Clave:** “Nivel de satisfacción”, “calidad de atención”.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction of the mothers on the quality of nursing care in the office of Control of Growth and Development and the nutritional status of their children of 6 - 24 months who come to the Villa Los Angeles Health Post. **Material and method:** quantitative approach, descriptive and cross-sectional type, the population consisted of 80 mothers who went to the Health Center's Growth and Development office. To measure the Level of Satisfaction of the mothers on the quality of nursing care, the Likert scale was used and to evaluate the nutritional status the anthropometric indexes. **Results:** 51.2% (41) of mothers have an average level of satisfaction. 46.3% (37) high satisfaction and 2.5% (2) low satisfaction. In the technical-scientific dimension, 65% (52) have a low level of satisfaction, likewise 18.8% (15) have a level of average satisfaction, and finally 16.3% (13) have a high level of satisfaction. In the human dimension, 52.5% (42) have a high level of satisfaction, and 47.5% (38) have a low level of satisfaction. In the environment dimension, 51.3% (41) have a high level of satisfaction, and 48.8% (39) have a low level of satisfaction. **Conclusions:** the majority of mothers who come to the office of Growth and Development have a level of average satisfaction on the quality of nursing care.

**Key words:** "Level of satisfaction", "quality of attention".

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 . PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En un mundo globalizado, donde se evidencia un gran avance tecnológico e informático las cuales están al alcance de muchas personas, las profesiones, siendo específicos la enfermería enfrenta el reto de mejorar sus procesos de atención con el objetivo de brindar cuidados con gran calidad a los usuarios (1).

Actualmente nos encontramos con un sistema de salud que cuenta con usuarios más exigentes, con mayores conocimientos en salud, demandando mejoras sanitarias que eleven su nivel de satisfacción, todos estos procesos de implicación en el funcionamiento del sistema de salud hace necesario valorar cada vez más la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) a la calidad como la puesta en ejecución de acciones vinculadas a la salud, basados en estándares de intervenciones seguras, las cuales son económicamente

accesibles a los individuos, además deben poseer un impacto en sentido positivo sobre la morbi-mortalidad y malnutrición (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que las atenciones en salud basadas en políticas de calidad son necesarias para mejorar su eficiencia y son una obligación a nivel ético y moral (4).

El Ministerio de Salud refiere que el abordaje de las necesidades del usuario externo son primordiales para brindar una atención de calidad. Para los usuarios la calidad está vinculada principalmente la interacción con el profesional, tiempos de espera, privacidad, acceso, y sobretodo, obtener el servicio por el cual acudió (5).

Uno de los mejores investigadores sobre la calidad en salud, A. Donabedian propuso una definición de calidad en términos de resultados, los cuales son evaluados como las mejoras esperadas en el estado de salud, a través de 2 dimensiones: interpersonal – técnica (6).

La profesión de enfermería a lo largo del tiempo se caracterizó por estar al servicio y cuidado de los usuarios, debiendo mostrar para ello humanismo, compromiso durante las atenciones brindadas para conseguir la mayor satisfacción. Las atenciones de enfermería, el acceso a los servicio son algunos de los factores que pueden evaluarse para la determinación de la satisfacción del usuario (7).

La satisfacción percibida por los usuarios son producto de la atención sanitaria recibida y un elemento primordial como indicador de la calidad de los cuidados prestados. Ésta idea tiene relevancia en muchos entornos, siendo uno de ellos los sistemas de salud, de ahí el interés constante en su investigación (8).

Para conocer si la atención brindada por un profesional está siendo de calidad, es necesaria su evaluación, pues ello nos permitiría detectar aquellas dimensiones en las cuales requieren una intervención ya sea

en la técnico científico, la humana y el entorno. Es el profesional de enfermería que debe cuestionarse constantemente acerca de la mejor forma de garantizar una atención con calidad al usuario, con el objetivo de lograr un óptimo cuidado.

La calidad de los cuidados prestados por el profesional de enfermería, permite crear una opinión en el usuario sobre la atención recibida, que se traduce finalmente en el nivel de satisfacción del usuario.

Por lo general el usuario externo del servicios de salud, acude en busca de ayuda, comprensión y atención de calidad, lamentablemente en su mayoría de veces no lo consigue (9).

Los servicios de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) de los establecimientos del primer nivel de atención, son áreas de gran demanda de usuarios, haciendo que la exigencia de los profesionales de enfermería que laboran allí enfrentes mayores retos. Por consiguiente, las atenciones de enfermería en los servicios de crecimiento y desarrollo, permiten evidenciar las fortalezas y debilidades de los profesionales para poder cubrir dicha demanda, la cual en muchas ocasiones es insuficiente generando insatisfacción en los usuarios. Las madres que asisten a los consultorios de CRED, cumplen un rol importante en la lucha contra los problemas nutricionales en los niños, permitiendo cortar con el círculo vicioso que mantiene a generaciones de familias con afectaciones nutricionales crónicas. Al acudir la madre al consultorio recibe consejerías sobre los cuidados fundamentales en la infancia, adquiriendo nuevos conocimientos que la llevarán a realizar mejores prácticas para el cuidado de su hijo tanto en la parte nutricional, desarrollo psicomotor (10).

Los cuidados brindados por los profesionales de enfermería durante las consultas son informar, educar, asesorar con un enfoque biopsicosocial de los pacientes a través de sus diferentes cursos de vida. Todo lo



descrito debe ser brindado con una actitud científica, abierta, constante y empática (11).

La profesión de enfermería tiene que tener conciencia de su responsabilidad frente a la calidad del cuidado que presta a los pacientes, a su establecimiento y a las normas y ética de la profesión.

En nuestra experiencia de prácticas en el primer nivel de atención, entrevistando a muchas madres que acuden a los consultorios externos de enfermería, refieren que no están satisfechas con la prestación brindada en los consultorios de CRED del Puesto de Salud Villa los Ángeles – Rímac, haciendo referencia a aspectos como el trato recibido, los conocimientos brindados, el ambiente de la atención.

Los conocimientos de las madres sobre aspectos de crecimientos y desarrollo en sus hijos, es producto de la experiencia lograda y acumulada a lo largo de su vida, mediante una buena recepción de información, que ayuda a mantener saludables a sus hijos. Ese conocimiento depende de varios factores, siendo uno de ellos la educación en salud recibida por los profesionales durante su atención (12).

Por lo anteriormente descrito, surgió la necesidad de realizar la presente tesis con el objetivo de determinar el 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.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el 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?

### **1.3 .JUSTIFICACIÓN**

La tesis pretende aportar nuevos conocimientos en el área de calidad del sector salud, con respecto al nivel de satisfacción de las madres, donde se evidencia pocos estudios de investigación a nivel nacional e internacional, constituyendo un buen aporte teórico, además la tesis busca mediante la aplicación teórica de diversos conceptos relacionados a la calidad.

A nivel metodológico la presente investigación utiliza un instrumento que ha sido validado y aplicado en estudios nacionales para evaluar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería.

A nivel práctico, la investigación se realiza con el objetivo de brindar información actualizada al establecimiento de salud, plantear mejoras en el servicio de crecimiento y desarrollo, formular planes y estrategias de educación continua en el personal de enfermería para que brinde una atención con calidad a los usuarios y sus madres, el cual es sin duda alguna un problema central en la gestión de los servicios de enfermería, sobre todo con los pacientes cuya salud debe ser protegida y promovida.

El instrumento permitirá evaluar las dimensiones que componen el nivel de satisfacción de la madre permitiendo mejorarlas, las madres podrán mejorar sus cuidados en casa a través del aprendizaje en el consultorio crecimiento y desarrollo promoviendo mayor adherencia a los controles y seguimiento de sus hijos, disminuyendo los riesgos a sufrir diversos problemas.

## **1.4. OBJETIVO**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar el 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. Rímac. Octubre-noviembre, 2017.

### **1.4.2. Objetivo Específico**

- Determinar el 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 según su dimensión técnico- científico en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac. Octubre-noviembre. 2017
- Determinar el 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 según su dimensión humano en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac. Octubre-noviembre. 2017
- Determinar el 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 según su dimensión entorno en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac. Octubre-noviembre. 2017

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Patemina Gonzáles Denis, Aldana Álvarez Marcela, Mendoza Castro Karen, en Colombia en el año 2017 realizaron el trabajo de investigación titulado “satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal. La muestra total fue de 292 madres y padres (274 madres). El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. 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. Las conclusiones fueron:

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(13).

Flores Peña Yolanda, Ortiz Félix Rosario, Cárdenas Villarreal Velia, en Brasil, en el año 2012, realizaron el trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas del cuidado del niño sano” cuyo objetivo principal fue el análisis del cuidado de enfermería del niño sano. Diseño y metodología: enfoque cualitativo, tipo observacional. La muestra estuvo conformada por 25 madres que acudieron en total a 87 consultas de niño sano. El instrumento utilizado fue la observación de la consulta y la aplicación de una entrevista semiestructurado. Se aplicó un análisis temático. Las conclusiones fueron:

Las actividades realizadas generalmente se centran en procedimientos lo que no puede ser considerado como control de niño sano. Las madres resaltan el cuidado integral y buscan información sobre el crecimiento y desarrollo de su niño. Es recomendable tocar temas educativos en la consulta(14).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Flores Gargate Nilton, en San Juan Lurigancho Lima, en el año 2017, realizó el trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED”, cuyo objetivo principal fue 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. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 118 madres con sus respectivos

niños. El instrumento utilizado fue una escala tipo Likert para la percepción de las madres y la lista de cotejo del CRED. Resultado: El 53% perciben medianamente favorable. 27% favorable 20% desfavorable. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron:

Existe relación significativa entre la percepción de las madres sobre las actividades preventivo-promocionales y el cumplimiento del CRED(15).

Guevara Sánchez Sandra, en la red ESSALUD el año 2016, en Perú, realizó el trabajo de investigación titulado “Percepciones de las madres sobre de la Calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de la red ESSALUD”, cuyo objetivo principal fue determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estaba conformado por 150 madres. El instrumento utilizado fue formulario tipo cuestionario (escala tipo Likert).Resultado: El 50% perciben la atención como medianamente favorable, 31% favorable, 19% desfavorable en la dimensión interpersonal, 45% medianamente favorable, 31% favorable, 24% desfavorable, en dimensión entorno, 58% medianamente favorable, 27% favorable, 155 desfavorable. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron:

Las percepciones de las madres respecto a la calidad de atención en el servicio de CRED son medianamente favorable. En cuanto a las dimensiones interpersonal, entorno también perciben como medianamente favorable (16).

Quispe Ccallo Maribel, Ramos Arizala Wendy, en Arequipa – Perú el año 2016, realizaron el estudio “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al CRED en niños(as) de 0-3 años”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre nivel de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la

deserción en el CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-transversal. La muestra se conformó por 90 madres con sus respectivos hijos. El instrumento utilizado fue un cuestionario (escala tipo Likert) de 20 ítems. Resultados: El 86.7% satisfacción media sobre los cuidados de enfermería, 54.4% deserción relativa y 32.2% deserción absoluta. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron:

El nivel de satisfacción de las madres fue media. El 54.4% de niños presentaron deserción relativa en el CRED. Existe relación inversa negativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la deserción en el control CRED (17).

Díaz Díaz Flor, en Puerto Maldonado – Perú, el año 2016, realizó el trabajo de investigación “Satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería en un establecimiento de salud” cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estuvo constituida por 75 madres que acudieron con sus hijos a los consultorios externo de CRED. El instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert elaborado y validado para el estudio. Resultados: En la dimensión técnica-científica el 70.7% se encontraba satisfecha, 4% satisfacción baja, en cuanto a la dimensión humana 73.3% están satisfechas, 8% poco satisfechas y en la dimensión entorno 66.75 satisfechas, 6.7% poco satisfechos. Las conclusiones fueron:

La mayoría de madres atendidas se estaban satisfechas con los cuidados de enfermería en CRED, en cuanto a la dimensión humana el profesional de enfermería está dejando de lado lo humanitario. (18).

Espíritu Ramos Thalía, Bautista Melendrez Mónica, Huamanchoque Chuctaya Hector, en Chosica – Lima, el año 2015, realizaron el trabajo de investigación titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor en niños(as) de 0-5 años en un establecimiento de salud” cuyo objetivo principal fue determinar la asociación entre la calidad de los cuidados de enfermería y el desarrollo psicomotriz en los niños(as) de 0-5 años. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra se compuso por 281 niños y sus madres. Se utilizaron 3 instrumentos: Escala del Cuidado de Enfermería adaptada, Guía de evaluación 0-30 meses-Test Peruano; Guía de Evaluación 3-4 años pauta breve. Resultado: El 89.7% refieren que la calidad del cuidado es alta, 10% media, en el desarrollo psicomotor el 97.6% desarrollo psicomotor normal y el 24% riesgo trastornos de desarrollo. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron:

Existe asociación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor, la mayoría de madres refirieron que la calidad del cuidado de enfermería era medio(19).

López Tirado Bertha, en Lima- Perú, el año 2014, realizó el estudio “Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) de 0-2 años respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED de un nosocomio público”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños(as) de 0-2 años sobre la calidad de atención en el programa CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estuvo conformada por 81 madres. El instrumento utilizado fue un formulario tipo Likert, validado y confiable. Resultados: El 61% presentan medianamente satisfechos, 22% insatisfechos y el 17% satisfechos, en cuanto a la dimensión técnica el 48% medianamente satisfechos, 32% satisfechos, 20% insatisfechos, por lo tanto en la dimensión



humana el 55% medianamente satisfechos, 25% satisfechos, 20% insatisfechos y finalmente en la dimensión entorno el 51% medianamente satisfechos, 27% insatisfechos, 22% satisfechos. Las conclusiones fueron:

El nivel de satisfacción de las madres fue de bajo a medio(20).

En la revisión de antecedentes de investigación se evidenció que existen escasos estudios a nivel internacional, muy distinto fue el panorama a nivel nacional donde se encontraron estudios similares entre artículos de investigación y tesis de investigación.

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. Satisfacción**

Es definido como el resultado que manifiesta el usuario producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe. Cuando hacemos referencia a los usuarios es la manera de evaluar el cuidado recibido por el profesional de enfermería, pudiendo cumplir con las necesidades que el usuario tiene y lograr resolverlas. Como resultado de ello, se consigue la sensación de placer obtenido por el usuario cumpliendo todos los procesos de atención de calidad.

La satisfacción depende de los contextos culturales, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales. Siempre se basará en los deseos de los usuarios y la capacidad que tienen las instituciones para resolverlos.

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. El usuario es quien debe estar muy bien informado sobre las atenciones e calidad que debe recibir dentro de los servicios de salud, sino acudirá con expectativas muy altas en cuanto a la atención que tiene que recibir, resultando en muchas ocasiones insatisfecho (21).

## **2.2.2. Calidad de atención en salud**

### **A. Definición:**

Resulta muy complicado establecer definiciones de calidad, Es un concepto utilizado con frecuencia en distintos campos del conocimiento, por lo cual su significado depende del ámbito de aplicación ninguna definición es mejor que la anterior, cada definición se adecúa a su contexto para ser aplicado, y presentan diferentes dimensiones para esta investigación se toma la definición de Avedis Donabedian en el año 1980, propuso una definición de la calidad asistencial que se convirtió en un clásico: “la calidad en la atención es aquella que se espera que pueda brindar al paciente el mejor y más completo bienestar luego de realizar una valoración de las ganancias y pérdidas que acompañan al proceso de atención en todas sus formas”.

Según la OMS, “la atención en salud de excelente calidad es aquella logra identificar las necesidades de salud del individuo y la población de forma global y precisa, destinando los recursos oportunamente basados en el mejor conocimiento disponible (22).

## B. Dimensiones

- **Dimensión técnica científica:** Representa a la dimensión central de la calidad. Se refiere a la capacidad de los proveedores de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud. Se compone de:
  - Efectividad: incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos.
  - Eficiencia: el paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo.
  - Eficacia: consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio.
  - Seguridad: las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.
  - Continuidad: representa la prestación del servicio a los largo del ciclo vital de las personas.
  - Integralidad: el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal.
  
- **Dimensión Humana:** En la intervención del profesional de enfermería, deben enfrentar diversas situaciones, empleando estrategias que permitan un trato humano a los pacientes y su familia. Tiene los siguientes componentes:
  - Respeto por los derechos: los profesionales deben de respetar los derechos de los usuarios, para ello se requieren de profesionales respetuosos, con sólidos valores.

- Veracidad: esta virtud favorece una relación profesional-paciente beneficiosa para los cuidados de la persona.
- Amabilidad: significa brindar una atención con amabilidad, respeto, cariño, cortesía, características que son imprescindibles al momento de evaluar a los niños en los consultorios de CRED.
- Trato digno: involucra las actitudes hacia los pacientes, basados en el respeto.
- Ética: hace referencia a los principios éticos que sustenta la práctica profesional.

- **Dimensión de entorno:**

- Hace referencia a las características del establecimiento para brindar los servicios. Se compone de:
  - Ambientación: se refiere a las instalaciones donde se brindan los servicios.
  - Privacidad: importante durante el proceso de atención del paciente, debe mantenerse en todo momento (5).

### **2.2.2. Control de crecimiento y desarrollo**

El control del crecimiento y desarrollo según definición de la Norma técnica CRED n°087-2010 del Ministerio de Salud, es una intervención que tiene como objetivo fundamental la vigilancia del crecimiento y desarrollo óptimo, realizar una educación a la familia, detectar oportunamente los riesgos y/o patologías disminuyendo al mínimo los riesgos, además de proveer de los factores protectores para un desarrollo integral del infante. El resultado que se busca que concientizar y educar a los padres sobre el correcto cuidado del niño en la alimentación, crianza y cuidado. Incluye dentro de sus procesos de atención la valoración, el diagnóstico, intervenciones y seguimientos. Además, una de las actividades es la valoración antropométrica la cual se realiza en cada control

desde recién nacido hasta los 5 años, utilizando para ello los gráficos del patrón de crecimiento basados en las curvas de la OMS propuestas en el año 2006 (23).

### **2.2.3. Calidad de atención en enfermería**

Se define como aquella atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente dada por enfermero basado en estándares de sus prácticas profesionales responsables y competentes con el objetivo de lograr un paciente satisfecho con su atención. Existen múltiples factores involucrados en la calidad aplicados en el proceso de atención de enfermería como: espíritu de servicio, involucramiento institucional, conocimiento de su práctica, responsabilidad en el trabajo, honestidad, mejora continua. Con lo descrito anteriormente podemos decir que es el paciente quien define la calidad del servicio brindado. Representa también el esfuerzo por satisfacer a los pacientes y no conformarse con atender sus necesidades inmediatas. La calidad debe involucrar a todo el equipo de salud (24).

### **2.2.4. Rol de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo**

Las atenciones a la salud infantil han experimentado mejoras evidentes en los últimos años como consecuencia del avance tecnológico-científico, de la calidad de cuidados y las prevención y promoción de la salud. Pero los avances descritos también requieren de profesionales altamente calificados para atender dichas demandas cada día más compleja. El profesional de enfermería es un profesional capacitado para proporcionar dichos cuidados durante la etapa de la infancia, en todos los niveles de atención de salud, en el caso particular del primer nivel de atención de salud, es donde desarrolla sus actividades con mayor énfasis en la promoción y prevención de salud. Así mismo, el profesional de

enfermería posee las actitudes científicas necesarias para ejercer el liderazgo en los cuidados del niño, pudiendo elaborar, planificar y ejecutar programas orientados a la mejora de la calidad en la atención. Finalmente, es el componente humano en su formación el que le permite estar en contacto con las familias de los infantes, brindándoles una educación y consejería para un mejor cuidado de sus hijos (25).

## **2.2.5. Teorías de enfermería**

### **A. Teoría de Jean Watson**

Ésta teoría considera a los individuos como “un ser en el mundo”, considerando a los individuos en tres aspectos: alma, cuerpo y espíritu. El profesional de enfermería en el proceso de atención no debe descuidar dichos aspectos. Esta teoría en relación a la atención del profesional de enfermería nos permite sensibilizarnos hacia los aspectos más humanos de la atención, proporcionando bienestar a las personas y manteniendo un compromiso con la mejora de la calidad en la atención (26).

### **B. Teoría del Logro de metas de Imogene King**

King conceptualiza la enfermería como un proceso interpersonal de acción-reacción, interacciones y transacciones; las imperfecciones del enfermero y paciente, influyen en dicha relación. Sustenta su teoría en la teoría general de los sistemas, las ciencias conductuales y el razonamiento inductivo-deductivo. Además, refiere que la enfermería es una profesión de servicio, que permite satisfacer una necesidad social. Anima a la enfermera y al paciente a compartir información sobre sus percepciones (si las percepciones son acertadas, se alcanzaran las metas, se alcanzara un crecimiento y desarrollo, así como resultados de los cuidados de enfermería efectivos. Además se producirá una transacción, si la

enfermera y el paciente perciben expectativas de rol congruentes y las efectivizan, mientras que se producirá estrés si resulta un rol conflictivo). Utiliza enfoques orientados hacia metas en el que los individuos interactúan dentro de un sistema social (27).

### **2.3. TERMINOLOGÍA BÁSICA**

Control de crecimiento y desarrollo es una intervención que realiza la enfermera, tiene como único objetivo controlar el peso y la talla del menor de sus niños de 6-24 meses.

### **2.4 VARIABLE**

Nivel de satisfacción, calidad de atención

## 2.5.1 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems e ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Nivel de Satisfacción	Tipo de variable según su naturaleza:	Es definido como el resultado que manifiesta el usuario	Es la sensación de bienestar o complacencia de las madres con la atención recibida del enfermero.	Técnico - científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectividad</li> <li>Eficacia</li> <li>Eficiencia</li> <li>Continuidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Integralidad</li> </ul>	9 (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción Alta</li> </ul>	Puntaje de 51-60 será considerado como nivel de satisfacción alta.
	Cualitativa	producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe.		Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto</li> <li>Información</li> <li>Interés</li> <li>Amabilidad</li> </ul>	7 (10, 11, 12, 13, 14, 15, 16)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción Media</li> </ul>	Puntaje de 45-50 será considerado como nivel de satisfacción Media.
	Ordinal			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comodidad</li> <li>Ambientación</li> <li>Limpieza</li> <li>Orden</li> <li>Privacidad</li> <li>Confianza</li> </ul>	4 (17,18,19, 20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción Baja</li> </ul>	Puntaje de 0-44 será considerado como nivel de satisfacción baja.



## **CAPÍTULO III. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En el presente trabajo se utilizó el enfoque cuantitativo de la investigación, el cual permite cuantificar los datos obtenidos. Además, fue de tipo descriptivo ya que relata la situación tal como se presente y transversal porque los datos fueron obtenidos en un solo momento (28).

### **3.2. POBLACIÓN**

La población estaba integrada por la totalidad de las madres que acudieron al consultorio de CRED del Puesto de Salud Villa Los Ángeles – Rímac, durante los meses de octubre y noviembre del 2017 y que cumplían con los criterios de inclusión.

No se considera tomar muestra por que la población es de 80 madres.

### **3.2.1. Criterios Inclusión**

- Madres de familia que aceptaron su participación en el estudio mediante el consentimiento informado.
- Madres con capacidad de expresión, comunicación y orientadas en tiempo espacio.
- Madres con niños de 6-24 meses de edad, y que tuvieron al menos tres atenciones en el consultorio de CRED.

### **3.2.2. Criterios de Exclusión**

- Madres de familia que no aceptaron su participación en el estudio mediante el consentimiento informado.
- Madres que presentan alguna barrera de comunicación.
- Madres de familia que tienen niños de 6-24 meses de edad con patologías crónicas y/o congénitas que afectan el estado nutricional de su niño.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica es la encuesta, la cual sirvió para conocer el Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED.

El instrumento que permitió la evaluación el nivel de satisfacción de las madres es un cuestionario tipo Likert modificado, que fue elaborado y validado en Lima, en la Tesis realizada por la Licenciada Bertha Milagros López (20). En dicha tesis obtuvieron un alfa de Cronbach de 0.83 para el instrumento. En esta investigación se determinó la confiabilidad con el alfa de Crombach, obteniéndose un valor de 0.8,

demostrando que es confiable. Así mismo, se determinó la validez ítems por ítem, mediante la fórmula de R de Pearson, demostrando que todos sus ítems son válidos.

El instrumento consta de 20 ítems, específicamente la dimensión técnica científica consta de 9 preguntas, la dimensión humana 6 preguntas y finalmente la dimensión de entorno con 5 preguntas. Los rangos de puntuación de las 3 dimensiones que evalúa el instrumento son:

- **Técnica científica**

Satisfacción Alto: 24 a 27 puntos.

Medio: 20 a 23 puntos.

Bajo: 0 a 19 puntos

- **Humana**

Alto: 51 a 60 puntos.

Medio: 45 a 50 puntos.

Bajo: 0 a 44 puntos.

- **Entorno**

Alto: 14 a 20 puntos.

Medio: 11 a 13 puntos.

Bajo: 0 a 10 puntos.

Las puntuaciones finales son:

Nivel de satisfacción      alto: 51 a 60 puntos

Medio: 45 a 50 puntos

Bajo: 0 a 44 puntos

### 3.4. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Al finalizar el proceso obtención de datos mediante la aplicación de instrumentos, se verificó el correcto llenado de los mismos y las codificaciones asignados a los mismos. Luego se procedió a elaborar una matriz de procesamiento de datos en el programa Excell 2010, procediendo a ingresar la información recolectada. Seguidamente, la matriz elaborada en Excel, fue exportada al programa estadístico SPSS 23, ahí se hacen algunos ajustes necesarios y luego se procedió al análisis estadístico correspondiente, basándonos en los objetivos generales y específicos del estudio. Para el procesamiento de datos, en primer lugar, se elaboraron tablas de frecuencias para los datos sociodemográficos. En segundo lugar se elaboraron tablas y gráficos para evaluar la frecuencia de cada variable.

### 3.5. ASPECTOS ÉTICOS

- **Autonomía:** El presente estudio de investigación respetó la decisión de las madres para aceptar o no su participación, utilizando para ello el consentimiento informado, donde se describe el título del estudio de investigación, los alcances y los beneficios (29).
- **Beneficencia:** Este principio representa el deber moral para actuar en el beneficio de las personas. En el presente estudio a través de los resultados, se promovió la elaboración de intervenciones para mejorar diversos aspectos relacionados a la atención de enfermería en el consultorio de CRED del Puesto de Salud Villa los Ángeles (30).
- **Maleficencia:** El principio de no maleficencia es un concepto de la ética médica tradicional con su frase célebre primum non nocere. En la presente investigación se actuó evitando producir algún daño a las madres y niños participantes (31).
- **Justicia:** Mediante este principio, las madres participantes de la presente investigación, fueron tratadas con igualdad, justicia y equidad, sin discriminación alguna.

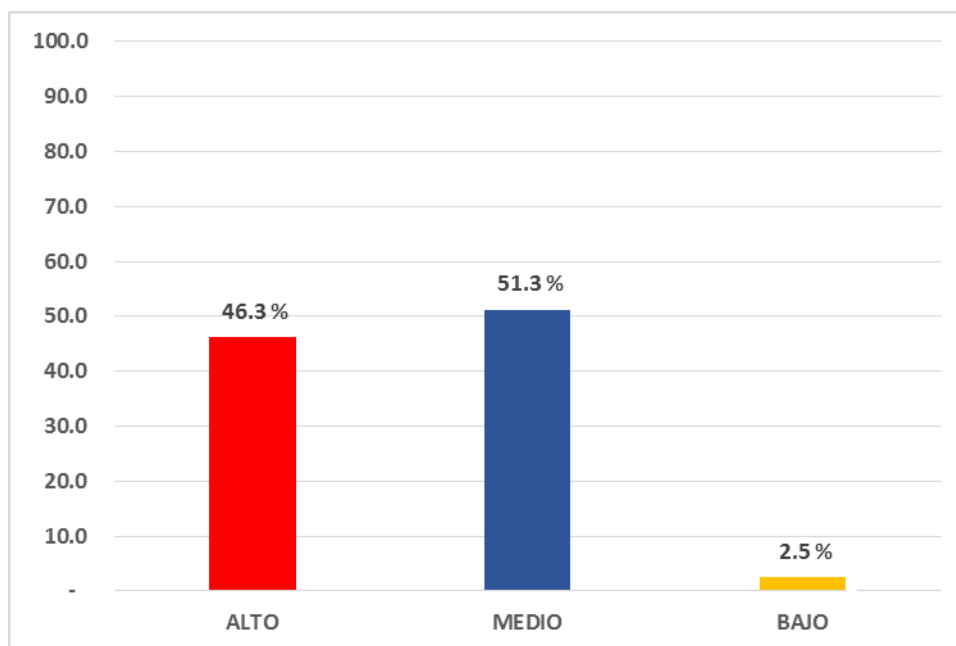
## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. RESULTADOS**

En la presente investigación intervienen 100% (80) madres con sus respectivos hijos, el 26.3 % (21) tienen secundaria completa, el 23,8% (19) primaria incompleta, el 20%(16) secundaria incompleta, el 15%(12) educación superior, el 13,8% (11) primaria completa y solo el 1,3 (1) no tienen ningún grado de instrucción.

En cuanto a la edad 38%(31) madres sus edades oscilan entre 25-30 años, 30%(24) están entre 18-24 años, 25%(20) están dentro del rango de 31-36 años y únicamente un 6,3%(5) tienen entre 31-36 años. A continuación, se presentará los resultados obtenidos del estudio de investigación en relación a los objetivos planteados.

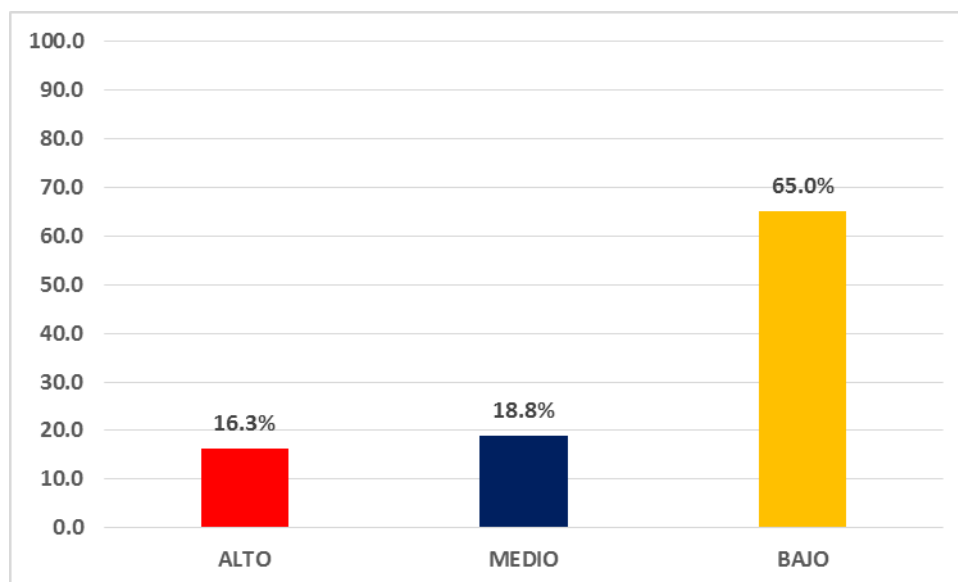
**Gráfico N° 1. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017**



*Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener*

En el Gráfico N° 1. Se muestra nivel de satisfacción de las madres de los niños de 6 – 24 meses sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el puesto de Salud Villa los Ángeles, evidenciando que del 100% (80) madres, el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción medio, así mismo el 46,3% (37) tienen un nivel de satisfacción alto, finalmente el 2.5% (2) tienen un nivel de satisfacción bajo.

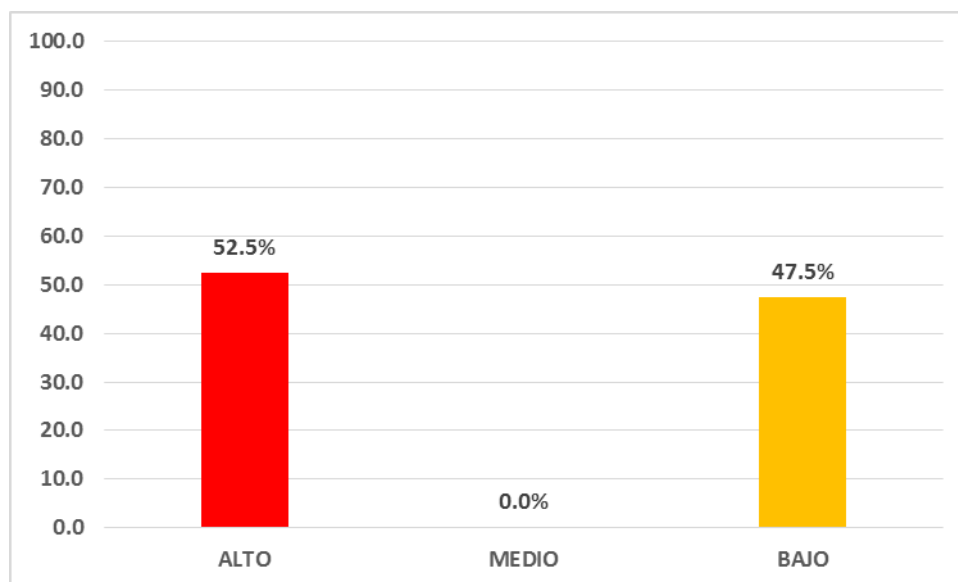
**Gráfico N° 2. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses según su dimensión técnica – científica en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017**



*Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener*

En el Gráfico N° 2. Se muestra nivel de satisfacción de las madres según su dimensión técnico – científica, evidenciando que del 100% (80) madres, el 65% (52) tienen un nivel de satisfacción bajo, así mismo el 18.8% (15) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 16.3% (13) tienen un nivel de satisfacción alto.

**Gráfico N° 3. 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 según su dimensión humano en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017**

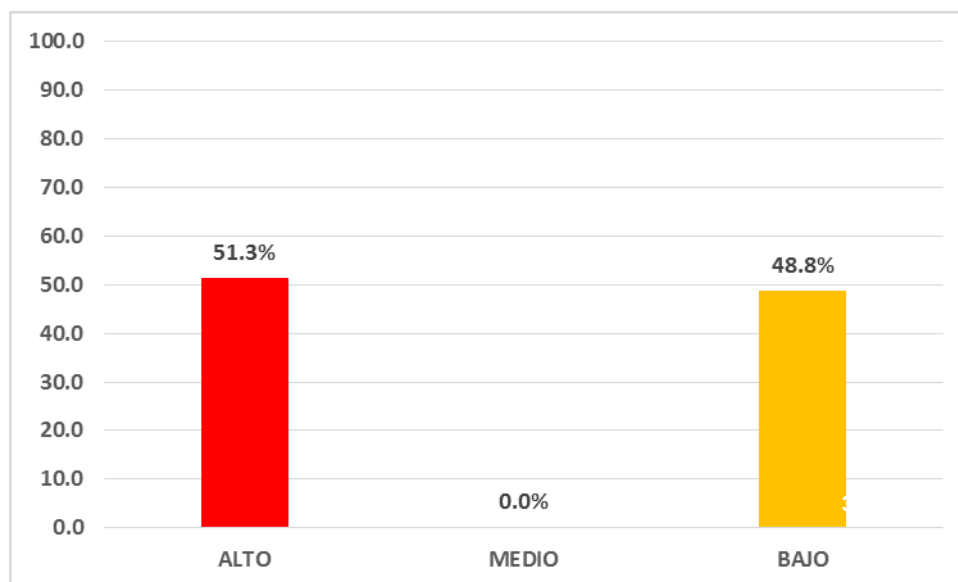


*Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener*

En el Gráfico N° 3 Se muestra nivel de satisfacción de las madres según su dimensión humano, evidenciando que del 100% (80) madres, el 52.5% (42) tienen un nivel de satisfacción alto, así mismo el 47.5% (38) tienen un nivel de satisfacción bajo, finalmente no encontrándose un nivel de satisfacción medio.



**Gráfico N° 4. 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 la dimensión entorno en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017**



**Fuente:** Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

En el Gráfico N° 4. Se muestra nivel de satisfacción de las madres según su dimensión entorno, evidenciando que del 100% (80) madres, el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción alta, así mismo el 48,8% (39) tienen un nivel de satisfacción bajo, finalmente no encontrándose un nivel de satisfacción medio.

## 4.2. DISCUSIÓN

Esta investigación es la primera que se realiza en el establecimiento de Salud Villa los Ángeles ubicada en el distrito del Rímac, los resultados son válidos solo para esta población.

Los resultados sociodemográficos revelan que la mayoría de madres que participaron en el estudio (23.8%) tienen primaria completa y 13.8% incompleta, solo la minoría 15% educación superior, en cuanto a la edad el 30% tiene entre 18-24 años, tomando en cuenta la ocupación de las madres 33,8% trabajan independiente 26,3% son amas de casa (Ver Tabla N° 1.)

Estas cifras en cierta manera podríamos deducir que van a influir en las percepciones que tienen las madres sobre la calidad de atención de enfermería. Esto debido a que las variables sociodemográficas determinan la madurez emocional así como su capacidad intelectual de la madre basados en la influencia del entorno y/o capacidades aprendidas por ellas.

Sobre la percepción de las madres acerca del nivel de satisfacción con la calidad de atención enfermería se encontró que la mayoría percibe como medianamente favorable. En cuanto a las dimensiones evaluadas, en la dimensión técnico – científica, el 65% (52) tienen un nivel de satisfacción bajo, así mismo el 18.8% (15) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 16.3% (13) tienen un nivel de satisfacción alto. En la dimensión humana, el 52.5% (42) tienen un nivel de satisfacción alto, así mismo el 47.5% (38) tienen un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión entorno, el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción alta, así mismo el 48,8% (39) tienen un nivel de satisfacción bajo.

Lo anterior, es el reflejo de ciertas características en la atención del profesional de enfermería en el consultorio CRED, porque al ingresar al consultorio saluda a la madre, ante alguna preocupación o molestia con

respecto a su niña, la madre se siente escuchada y atendida, el consultorio le brinda comodidad para la atención de su niña. La explicación porque el nivel de satisfacción no es favorable completamente, podría deberse a la dimensión técnico-científica, 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, lo cual en algunas oportunidades se ve limitado por la gran demanda de pacientes y los excesivos registros de enfermería en la consulta.

Éstos resultados coinciden con Guevara S, en el año 2016, en Perú, en el cual concluye que la percepción de las madres acerca de la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo es medianamente favorable en un 50%, un 31% de madres percibió como favorable y un 19 % como desfavorable (16).

En cuanto a las dimensiones evaluadas por Guevara S., halló que en la dimensión interpersonal y entorno, la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería es medianamente favorable, resultados distintos a la presente investigación que halló un nivel de satisfacción alto para ambas dimensiones (16).

Además se coincide con Quispe M., Ramos W., en el año 2016, en Arequipa – Perú, quien realiza el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años”, siendo una de sus conclusiones que el nivel de satisfacción de las madres fue media en el 86,7%, en la dimensión humana obtuvo que el 73% tiene nivel de satisfacción media (17).

Un importante aporte de dicha investigación fue el hallazgo de la relación inversa significativa entre el nivel de satisfacción y la deserción del CRED, reflejando la importancia de mejorar los niveles de satisfacción y con ello generar un mayor compromiso en las madres para que lleven a sus niños a sus controles.

Díaz F., en su investigación realizada en Puerto Maldonado- Perú, evidenció que la mayoría de madres se encontraban satisfechas con los cuidados de enfermería en CRED, además halló que en las tres dimensiones (técnico-científica, humana y entorno) también se encontraban satisfechas (18). Dichos resultados difieren de los hallazgos de la presente investigación,

A nivel de los estudios internacionales, Gonzales D., evidenció que el 94,5% de los padres que acudían con sus hijos al consultorio de Crecimiento y Desarrollo se encontraban satisfechos con la atención recibida, lo que implicaba que recibieron un trato amable, digno en un ambiente confortable (13). Dichos resultados difieren de las conclusiones de la investigación, en las cuales aún falta mejorar ciertos aspectos como los técnico-científicos.

Las madres y niños como sujetos de cuidado de enfermería, perciben la atención del profesional de enfermería y son capaces de valorarla en forma directa y muy personal. En ese sentido, la percepción formada por las madres, no se encontraría relacionada con las dimensiones técnico científico, entorno (infraestructura) sino con las necesidades de afecto, comprensión, sensación de bienestar, aspectos más vinculados a la dimensión humana de la calidad de atención (32), a pesar de ello tampoco se encontró relación con dicha dimensión en la investigación.

Se debe tener en cuenta lo planteado por Jean Watson la cual considera al cuidado como un proceso entre dos individuos, la enfermera y el usuario, el cual tiene dimensión personal y propia, en el que se involucran los valores, voluntad, conocimientos, y compromisos en la acción de cuidar del profesional de enfermería, para que finalmente proporcione bienestar a las personas y mantenga un compromiso con la mejora de la calidad en la atención en forma permanente (33).

Otro aspecto importante que evidencia la investigación es que el concepto de cuidado de Enfermería trasciende los aspectos físicos,

biológicos, emocionales, sociales y psicológicos, lo cual debe enfatizarse de manera constante en los cuidados brindados, siendo el aspecto humano de los pacientes, los que permiten afianzar realmente los valores de la profesión de Enfermería, compuesta no solo por conocimientos científicos sino que abarca los campos de interrelación y empatía a fin de generar una imagen distinta hoy en día.

Estos hallazgos sobre la satisfacción en relación a la calidad de atención constituyen objetivos importantes de las instituciones de salud, esta información es una herramienta útil para conocer sus necesidades y expectativas de los usuarios que orientarán la posterior toma de decisiones en salud especialmente para el Puesto de Salud Villa Los Ángeles.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- El 51,2% (41) de madres tienen un nivel de satisfacción medio. El 46,3%(37) satisfacción alta y el 2.5% (2) satisfacción baja.
- En la dimensión técnico – científica, el 65% (52) tienen un nivel de satisfacción bajo, así mismo el 18.8% (15) tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 16.3% (13) tienen un nivel de satisfacción alto.
- En la dimensión humana, el 52.5% (42) tienen un nivel de satisfacción alto, así mismo el 47.5% (38) tienen un nivel de satisfacción bajo.
- En la dimensión entorno, el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción alta, así mismo el 48,8% (39) tienen un nivel de satisfacción bajo.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- La institución tiene que realizar evaluaciones continuas respecto de la percepción que tienen los pacientes con la atención recibida en consultorio, los cuales servirán de insumo para realizar sus planes de mejora.
- Orientar a las madres que acuden al consultorio de Crecimiento y desarrollo sobre los procesos de atención para mejorar sus expectativas al momento de ser atendidas.
- El profesional de enfermería debe diseñar estrategias orientadas a la capacitación a sus colegas en el buen trato y satisfacción del usuario, para contribuir a la mejora de la calidad de la atención del binomio madre-niño.
- El personal de enfermería tiene que enfocar su labor no solo en reforzar sus capacidades técnico-científicas sino también pueda dar preponderancia a las otras dimensiones estudiadas, la humana y el entorno.
- Realizar estudios de investigación con un enfoque cualitativo para profundizar respecto a la percepción de las madres en cuanto a la atención por el servicio de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Paravic T. Enfermería y Globalización. Ciencia Y Enfermería [revista en Internet] 2010 [acceso 8 de febrero de 2018]; 16(1): [9-15]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v16n1/art\\_02.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v16n1/art_02.pdf)
2. Torres L, López M, Domínguez A, Torres C. La enfermera de nutrición como educadora y formadora asistencial en atención primaria y en el ámbito hospitalario: Teoría y práctica [sede Web]. España: Nutr Clin y Diet Hosp; 2008 [acceso 7 de octubre del 2017] [Internet]. Disponible en: [http://www.nutricion.org/publicaciones/revistas/NUTRICION-28-3\\_9\\_19.pdf](http://www.nutricion.org/publicaciones/revistas/NUTRICION-28-3_9_19.pdf)
3. González V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal [revista en Internet] 2013 [acceso 8 de octubre del 2017]; XIX(4). Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
4. Ramírez H. Calidad de Atención en Salud. 2da ed. La Paz: Organización Panamericana de la Salud; 2010.
5. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud; 2009 [actualizado 7 de octubre; acceso 7 de octubre del 2017]; Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
6. Torre M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [internet]. Venezuela: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado; 2015 [acceso 7 de octubre del 2017]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
7. Hernández G. El Cuidado de Enfermería: Una Reflexión sobre el Cuidado Humanístico [sede Web]. Chile: Pontificie Universidad Católica de Chile; 2012 [acceso 17 de setiembre del 2017] [Internet]. Disponible en: <http://horizonteenfermeria.uc.cl/images/pdf/23-2/editorial.pdf.pdf>
8. González A, Padín S, de Ramón E. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Enfermería Clínica [Internet]. España:



- sciencedirect; 2005 [acceso 17 de setiembre del 2017]. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862105711013>
9. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados [Internet] 2015 [acceso 8 de febrero de 2018]; 15(3): [413-425]. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
  10. Colquicocha Hernández J. Relación entre el estado nutricional y rendimiento escolar en niños de 6 a 12 años de edad de la I . E . Huáscar N° 0096. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009 [Internet]. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/509/1/Benites\\_cj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/509/1/Benites_cj.pdf)
  11. De Torres L, López M, Domínguez A, De Torres C. La enfermera de nutrición como educadora y formadora asistencial en atención primaria y en el ámbito hospitalario: Teoría y práctica. *Nutricion Clinica y Dietetica Hospitalaria* [revista en Internet] 2008 [acceso 8 de febrero de 2018]; 28(3): [9-19]. disponible en:  
[http://www.nutricion.org/publicaciones/revistas/NUTRICION-28-3\\_9\\_19.pdf](http://www.nutricion.org/publicaciones/revistas/NUTRICION-28-3_9_19.pdf)
  12. Organización Panamericana de la Salud. Investigaciones Operativas en Salud y Nutrición de la Niñez en el Perú. [sede Web]. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2008. 322 p. [actualizado 17 de setiembre; acceso 17 de setiembre del 2017]. Disponible en:  
[https://inversionenlainfancia.net/application/views/materiales/UPLOAD/ARCHIVOS\\_DOCUMENTO/documento\\_documento\\_file/50\\_3InvestigacionesOperativasenSaludyNutricindelaNiezenelPerOPS.pdf](https://inversionenlainfancia.net/application/views/materiales/UPLOAD/ARCHIVOS_DOCUMENTO/documento_documento_file/50_3InvestigacionesOperativasenSaludyNutricindelaNiezenelPerOPS.pdf)
  13. González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. *Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre* [ Internet] 2017 [acceso 8 de octubre de 2017]; 3(1). Disponible en:  
<http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

14. Flores Y. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. Revista Latino-Americana de Enfermagen [Internet] 2012 [acceso 8 de octubre de 2017]; 131(2):185–9. Disponible en: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-12432\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-12432_recurso_1.pdf)
15. Flores Garate N. Percepción Materna sobre la actividad preventivo-promocional de enfermería y cumplimiento de Control CRED [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7173/FLORES-GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Guevara Sánchez 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. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/1040>
17. Quispe Ccallo M. y Ramos Ariza W. Satisfacción de La Calidad Del Cuidado de Enfermería Y Deserción al Control De Crecimiento y Desarrollo en Menores de 3 Años [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1>
18. Díaz Díaz F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios; 2016. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/210>
19. Ramos T, Melendrez M, Chuctay H. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica - Lima. Revista Científica de Ciencias de la Salud [revista en Internet] 2015 [acceso 3 de octubre del 2017]; 8(1). Disponible en: [http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/349/357](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/349/357)

20. López Tirado B. Nivel de Satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED del hospital Santa Rosa [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Disponible en: <http://www.hsr.gob.pe/docencia/publicaciones/tesis-lopez-2014.pdf>
21. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. Revista Científica de la Universidad de Murcia [revista en Internet] 2000 [acceso 8 de febrero de 2018]; 3(2): [139-153]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
22. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal [revista en Internet] 2011 [acceso 8 de febrero de 2018]; 26(1): [143-154]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14>
23. Ministerio de salud del Perú. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Perú: Ministerio de salud; 2017.
24. Rodríguez A. La calidad de la acción de enfermería [sede Web]. Perú: Ministerio de Salud del Perú; 2005 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Directiva2017/RM\\_N\\_537-2017-MINSA.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Directiva2017/RM_N_537-2017-MINSA.pdf)  
[http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536?origin=publication\\_detail](http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536?origin=publication_detail)
25. Jiménez C. Aspectos conjuntos profesionales pediatría/enfermería. el equipo pediátrico de atención primaria: Aspectos formativos y asistenciales. Revista Pediatría Atención Primaria [revista en Internet] 2011 [acceso 13 de octubre de 2017]; 13(20). Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/pap/v13s20/mesa06.pdf>
26. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [revista en Internet] 2016 [acceso 8 de febrero de 2018]; 9(2): [127-136]. Disponible en:

<http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

27. Cisneros F. Teorías y Modelos de Enfermería. Fundamentos de Enfermería [sede Web]. Colombia: Universidad del Cauca; 2005 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en:  
<http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
28. Hernández R, Fernández C, y Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D. F.: McGraw-Hill; 2014.
29. Arellano J, Hall R, y Hernández J. Ética de la Investigación Científica. [sede Web]. Mexico: Universidad Autónoma de Querétaro; 2014 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en: [http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica\\_investiga\\_uaq.pdf](http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica_investiga_uaq.pdf)
30. Morales J, Nava G, Esquivel J, Díaz L. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [sede Web]. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011 [acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en:  
[http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro\\_principios\\_de\\_etica.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro_principios_de_etica.pdf)
31. Puch-Ku G, Ruiz M, Castañeda R. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en Internet] 2016 [acceso 8 de febrero de 2018]; 24(2): [129-136]. Disponible en:  
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>

## **ANEXOS**


## CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación que lleva como título “Nivel de Satisfacción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el consultorio Crecimiento y Desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el Puesto de salud Villa Los Ángeles – Rímac, 2017”, desarrollado por los egresados de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener de la Facultad de Ciencias de la Salud.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, estará protegida. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 20 minutos y consiste en un cuestionarios, cuyo objetivo es Determinar si existe relación entre el Nivel de Satisfacción de las madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el P.S Villa Los Ángeles – Rímac, 2017. Esta información será analizada por los egresados de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con Diana Albornoz Rojas y Doris Arica Olaya ([dianaalbornozrojas@gmail.com](mailto:dianaalbornozrojas@gmail.com) / 942460154).

### DECLARACIÓN:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me ha descrito el procedimiento y me fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

..... NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE	..... DNI	..... FIRMA
		
<b>Firma de los investigador</b>		Lima,.....de.....de 2017

Diana Albornoz Rojas  
N° DNI: 41282154

Doris Arica Olaya  
N° DNI:41660936

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Buenos días, mi nombre es Diana Albornoz Rojas y Doris Arica Olaya, estudiante de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, actualmente estoy realizando la tesis de investigación, con el objetivo de obtener datos respecto al Nivel de Satisfacción de las madres de niños de 6-24 meses de edad sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el CRED. Por tal motivo, solicitamos su gentil colaboración para responder a las preguntas con la mayor sinceridad, manifestándole que la encuesta es anónima y confidencial.

### I. Datos generales Madre

- Edad:
- Grado de instrucción: primaria ( ) primaria incompleta ( )  
secundaria ( ) secundaria incompleta ( ) superior ( ) ninguna ( )
- Ocupación de la madre: su casa ( ) trabajador independiente ( )  
trabajador dependiente ( ) otros ( )

### II. Datos de su menor hijo (a)

- Edad (meses):      Sexo:
- Peso:
- Talla:

### III. ENCUESTA.

**CUESTIONARIO Nivel de Satisfacción de las madres de niños de 6-24 meses de edad sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el consultorio CRED.**

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

N°	PREGUNTAS	Alternativas		
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	El enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas de antropométricas: peso y talla, realiza el registro en el carnet de CRED y le explica el estado de salud de su niño/a,			
2	El enfermero(a) realiza higiene de manos antes y después de realizar el examen físico a su niño(a),			
3	La enfermera(a) evalúa a su niño/a desde la cabeza a los pies y brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a,			
4	El enfermero(a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamientos sociales, control postural y coordinación y motricidad.			
5	El enfermero(a) educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.			
6	El enfermero(a) detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros;			
7	El enfermero(a) le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham,			
8	El enfermero(a) realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica,			
9	El enfermero(a) le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño/a			
10	El enfermero(a) saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a),			
11	El enfermero(a) mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada,			
12	El enfermero(a) le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)			
13	El enfermero(a) anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),			
14	El enfermero(a) brinda importancia a los problemas de conducta de tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros;			
15	El enfermero(a) o 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 Puesto de Salud.			
16	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada,			
17	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a),			
18	El enfermero está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
19	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.			
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)			



**Tabla N° 1. Datos sociodemográficos de las madres de los niños que asisten al control de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017**

<b>Datos Sociodemográficos</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
Edad	18 a 24	24	30.0
	25 a 30	31	38.8
	31 a 36	20	25.0
	37 a 42	5	6.3
Grado de Instrucción	Ninguna	1	1.3
	Primaria	11	13.8
	Primaria incompleta	19	23.8
	Secundaria	21	26.3
	Secundaria incompleta	16	20.0
	Superior	12	15.0
Ocupación	Su casa	21	26.3
	Trabajadora independiente	27	33.8
	Trabajadora dependiente	22	27.5
	Otros	10	12.5

**Fuente:** Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener

**Tabla N° 2. Edad de los niños en meses que asisten al control de crecimiento y desarrollo al Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017**

		<b>Sexo del Niño</b>		
		Masculino	Femenino	Total
Edad del niño en meses	6-9	1	2	3
	10-12	12	17	29
	13-15	5	8	13
	16-18	8	5	13
	19-21	4	3	7
	22-24	7	8	15
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>80</b>

*Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener*

**Tabla N° 3. Estadísticos descriptivos de la variable “nivel de satisfacción de las madres que asisten al control de crecimiento en el Puesto de Salud Villa los Ángeles sobre la calidad de atención de enfermería” y sus dimensiones Rímac. octubre-noviembre. 2017**

<b>Estadísticos descriptivos</b>						
	N	Rango	Mínimo	Máxim o	Media	Desv. típ.
Nivel de Satisfacción	80	20 – 100	40	51	44,85	2,729
Técnico - Científica	80	9 – 45	19	26	22,20	1,400
Humano	80	6 – 30	8	15	11,56	1,735
Entorno	80	5 – 25	7	13	9,55	1,386
N válido (según lista)	80					

*Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener*

**Tabla N° 4. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería que asisten al control de crecimiento y desarrollo al Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac. octubre-noviembre. 2017**

<b>Nivel de Satisfacción</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	37	46,3	46,3	46,3
Medio	41	51,2	51,2	97,5
Bajo	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta realizada por los estudiantes de la EAPE- Universidad Norbert Wiener*