



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS  
EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
CENTRO DE SALUD EDUARDO JIMÉNEZ GÓMEZ DE ILO. 2016”**

**PRESENTADA POR  
FERNANDEZ ALVARADO, LUCERO**

**ASESORA  
MG. CORNEJO BARAYBAR JULIA, ISABEL**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2018**

## INDICE DE CONTENIDO

<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>INDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>3</b>
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 VARIABLES: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2 BASES TEÓRICAS</b> .....	<b>13</b>
2.2.1 Satisfacción de la calidad de atención de enfermería .....	13
2.2.2 Calidad en la atención.....	14
2.2.3 Satisfacción.....	14
2.2.4 El usuario satisfecho .....	14
2.2.5 Calidad.....	15
2.2.6 Calidad de atención de enfermería.....	15
2.2.7 Calidad en la Atención de Enfermería y sus dimensiones.....	16
2.2.8 Enfermería .....	17
2.2.9 Rol de la enfermera en CRED .....	17
2.2.10 Teoría de Hildegarde Peplau .....	18
2.2.11 Crecimiento y Desarrollo .....	19
2.2.12 Desarrollo .....	20

2.2.13 Instrumentos para evaluar el desarrollo de la niño/a < de 5 años y de 0 a 30 meses. ....	20
2.2.14 Importancia de Crecimiento y Desarrollo .....	21
<b>2.3 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>21</b>
<b>CAPITULO III. MÉTODO</b> .....	<b>23</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	<b>23</b>
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	<b>23</b>
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	<b>23</b>
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	<b>25</b>
3.5 TECNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS .....	<b>27</b>
<b>CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>28</b>
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	<b>28</b>
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	<b>37</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>42</b>
CONCLUSIONES .....	<b>42</b>
RECOMENDACIONES.....	<b>43</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN SERVICIO DE CRED. C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016.	29
TABLA N° 2	SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN DIMENSION HUMANA EN EL SERVICIO DE CRED. C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016	30
TABLA N° 3	SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN DIMENSION OPORTUNA EN EL SERVICIO DE CRED. C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016	31
TABLA N° 4	SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN DIMENSION CONTINUA EN EL SERVICIO DE CRED. C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016.	32
TABLA N° 5	SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN DIMENSION SEGURA EN EL SERVICIO DE CRED. C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016	33
TABLA N° 6	SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SEGÚN EDAD MATERNA, ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. C.S. EDUARDO JIMÉNEZ GÓMEZ. ILO 2016.	34
TABLA N° 7	SATISFACCION DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SEGÚN GRADO DE INSTRUCCION, ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. C.S. EDUARDO JIMÉNEZ GÓMEZ. ILO 2016.	36

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 1	SATISFACCION DE LA CALIDAD.	29
GRAFICO N° 2	DIMENSION HUMANA.	30
GRAFICO N° 3	DIMENSION OPORTUNA	31
GRAFICO N° 4	DIMENSION CONTINUA	32
GRAFICO N° 5	DIMENSION SEGURA	33
GRAFICO N° 6	SATISFACCIÓN SEGUN EDAD MATERNA	35
GRAFICO N° 7	SATISFACCIÓN SEGUN GRADO DE INSTRUCCIÓN	37

## Resumen

El control de niño sano, es una actividad principal en la profesión de enfermería porque permite vigilar el adecuado crecimiento y desarrollo psicomotor del niño y prevenir riesgos en la salud del niño, por lo que es importante valorar su satisfacción.

El propósito de la presente investigación es evaluar la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.

La presente investigación es de diseño descriptivo, no experimental, prospectivo, de corte transversal. La población está conformada por 301 madres que asisten al Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, con una muestra 169 madres. Se utilizó un cuestionario de medición de la satisfacción de la madre de Carmen Denisse Mellado Huamani, de 22 ítems valorando las dimensiones: Humana, oportuna, continua y segura en relación a la Calidad de Atención.

Los principales hallazgos en relación a la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión humana es alto (69.82%), en la dimensión oportuna es medio (50.30%), la dimensión continua es alto (98.22%), la dimensión segura es alto (75.15%).

Llegando a la conclusión principal que la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo es de 76.92% alta y 23.08% media, en el Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo.

**Palabras claves:** Satisfacción, Calidad de atención de enfermería, crecimiento y desarrollo.

## ABSTRACT

The control of a healthy child is a main activity in the nursing profession because it allows to monitor the adequate growth and psychomotor development of the child and to prevent risks in the health of the child, so it is important to value their satisfaction.

The purpose of this research is to evaluate the satisfaction of the quality of nursing care in mothers of children under 5 years of age in the Growth and Development service of the Eduardo Jiménez Gómez Health Center, Ilo. 2016

The present investigation is of descriptive, not experimental, prospective, cross-sectional design. The population is made up of 301 mothers who attend the Eduardo Jiménez Gómez Health Center, with a sample of 169 mothers. A questionnaire was used to measure the satisfaction of Carmen Denisse Mellado Huamani's mother, with 22 items assessing the dimensions: Human, timely, continuous and safe in relation to Quality of Care.

The main findings in relation to the satisfaction of mothers about the quality of nursing care in the human dimension is high (69.82%), in the timely dimension it is medium (50.30%), the continuous dimension is high (98.22%), the Safe dimension is high (75.15%).

Arriving at the main conclusion that the satisfaction of the quality of nursing care in mothers of children under 5 years of age in the Growth and Development service is 76.92% high and 23.08% average, in the Eduardo Jiménez Gómez Health Center, Ilo

**Keywords:** Satisfaction, Quality of nursing care, growth and development

## INTRODUCCION

La atención de enfermería está basada en el cuidado holístico al paciente, en el consultorio de crecimiento y desarrollo se brinda el cuidado al niño donde es importante valorar el nivel de satisfacción percibida por la madre.

La satisfacción de la calidad es uno de los indicadores más importantes para valorar la atención de salud. Enfermería es una profesión dentro de las ciencias de la salud, que ofrece servicios en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el que permite brindar una atención integral y poder identificar algunas áreas de riesgo y superar problemas identificados a tiempo, por lo que es importante valorar la calidad de la atención de enfermería en el consultorio de C. R. E. D.

En la I. P. S. S. de Barranquilla (2013), se midió en los pacientes del servicio de hospitalización la percepción que estos tenían de la calidad de la atención brindada por el servicio de enfermería, en donde los pacientes refirieron que el servicio es “Como me lo esperaba” en un 17%, “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; y “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, el 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. El 56% son mujeres y el 44% son hombres (1).

El Hospital Universitario del Caribe (2013), presentó una satisfacción general de la atención de enfermería alta en un 80.6% y regular un 19.4%; en relación a las dimensiones de la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería, correspondieron a: accesibilidad (85.6%), brindar confort (83.9%) y monitoreo (88.3%), y; las dimensiones: mantener una relación de confianza (76.7%), se anticipa (76.7%) y facilita y explica (72.8%). (2).

En el Hospital de Clínicas en Montevideo (2012), se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios internados se obtuvo como resultados que quienes presentaron nivel medio fueron un 53%, seguido de un nivel bajo con un 26% y finalmente aquellos que registraron un nivel alto con un 21% (3).

En un Establecimiento del primer nivel de atención en Mistrato Risaralda- Bogotá (2009), se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes internados, se evidencio que la población encuestada, el 60% refiere un nivel de satisfacción medio respecto a la atención de enfermería seguido de 25% nivel alto, y solo el 15% bajo (4).

En el C. S. Jorge Chávez en Puerto Maldonado (2016), se evaluó la satisfacción que percibe el paciente en consultorio externo acerca de los cuidados brindados por el personal de enfermería, se evidenció que la población encuestada posee alta satisfacción en la dimensión técnico científico con 70,7 %, mientras que el 4% fue bajo en la dimensión humana el 73,3%; y en relación al entorno el 66,7% se mostraron satisfechas no obstante el 6,7% mostraron no estar satisfechas (5).

En el P. S. Señor de los Milagros de Chosica - Lima (2015), se evaluó el nivel de satisfacción de madres de niños/as menores de 1 año con relación a la calidad de la atención de enfermería de C. R. E. D., se observó que el 11% fue alto, el 75% satisfacción media y solo el 14.0% bajo. En la dimensión humana 66.0% medio, 27.0% bajo y 9.0% alto. En la dimensión oportuna 62.0% medio, 18.0% bajo y 20.0% alto (6).

En el Hospital Santa Rosa en Lima (2014) se determinó el grado de satisfacción de aquellas madres de familia de niños <2 años respecto a la atención que brinda el personal del servicio de enfermería, en el que se evidencio que el 17% está satisfecha, 22% insatisfecha y finalmente el 61% están medianamente satisfechas. (7)

En el Centro Medico-Daniel Alcides Carrión en Lima (2007), se evaluó el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención que brinda la enfermera, 56% tienen satisfacción medio, 12% bajo y 32% alto (8).

A nivel regional no se han realizado investigaciones en relación a las variables de estudio, pero se ha observado en la práctica diaria que no existe una adecuada evaluación de la satisfacción y calidad de atención por lo que se presenta algunos eventos que no favorecen a la satisfacción del usuario. Por lo que es importante la presente investigación a fin de determinar las áreas que deben mejorar para incrementar la satisfacción y la calidad de atención en el usuario, a fin de lograr

coberturas adecuadas en la población infantil en relación al control del crecimiento y desarrollo.

La razón del quehacer y de ser de la enfermería en las diversas instituciones del sector salud es el cuidado de personas que presentan diversas patologías. Por ello, calidad en enfermería es el proceso mediante el cual se alcanza un elevado nivel de excelencia en las atenciones brindadas a los usuarios.

El presente trabajo es conveniente, porque permitió obtener un conocimiento científico en relación a la satisfacción de la calidad de atención en el control de crecimiento y desarrollo, en madres de niños menores de 5 años y lograr una adecuada atención y completar los controles de crecimiento y desarrollo, mejorando dicha cobertura.

La relevancia social, está definida por la mejora de la calidad, la misma que involucra al personal de salud, a la mejora de los indicadores de CRED y a la oportunidad que tienen todas las madres usuarias de este servicio que reciban una atención de calidad.

Respecto al valor teórico, la presente investigación ha generado resultados y conocimientos nuevos sobre la satisfacción del usuario, los mismos que servirán para la implementación del proceso mejora continua, el cual puede ser evaluado y observar el avance en la satisfacción de los usuarios del servicio de crecimiento y desarrollo.

En el presente trabajo, se hace uso de un instrumento de investigación, a través de la entrevista el cual ha sido elaborado por Mellado y se adapta a las necesidades de la investigación; teniendo una utilidad metodológica ya que permitirá volver a evaluar en el tiempo, para cuantificar el avance en la mejora de la calidad.

Al carecer la Región de trabajos de investigación en relación a la variable de estudio le da originalidad parcial a la tesis, teniendo una factibilidad adecuada basada en la disponibilidad de las unidades de estudio, tiempo, recurso, presupuesto, literatura especializada, conocimiento metodológico, diseño adecuado y en la previsión de las consideraciones éticas. En el presente trabajo se observó algunas limitaciones como el tiempo de espera prolongado, el nuevo sistema de citas ha generado que las madres acuden solo en la hora de la cita lo que ha determinado que el tiempo de recolección

de datos también se incremente con la finalidad de poder ubicar a las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Eduardo Jiménez Gómez y por ultimo algunas madres no deseaban participar en el estudio por el tiempo de espera en la consulta.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016?

#### **1.2 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **Objetivo General**

Evaluar la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.

##### **Objetivos Específicos**

- Identificar la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en relación a la dimensión humana, en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.
- Determinar la satisfacción de la calidad de atención de enfermería respecto a la dimensión oportuna, en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.

- Identificar la satisfacción de la calidad de atención de enfermería respecto a la dimensión continua, en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.
- Identificar la satisfacción de la calidad de atención de enfermería respecto a la dimensión segura, en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.

### 1.3 VARIABLES: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	UNIDAD MEDIDA	ESCALA
Satisfacción de la calidad de atención de enfermería	Humana (individualidad, respeto y comunicación paciente-enfermera)	Alta: >17 puntos Media:14 a 17 puntos Baja: <14 puntos	Alta: >60 puntos Media:48 a 60 puntos Baja: < 48 puntos	Ordinal
	Oportuna (cuidado, según necesidades en tiempo adecuado)	Alta: >29 puntos Media:22 a 29 puntos Baja: < 22 puntos		
	Continua (atención permanente)	Alta: >5 puntos Media: 3 a 5 puntos Baja: < 3 puntos		
	Segura (libre de peligros)	Alta: >11 puntos Media: 8 a 11 puntos Baja: < 8 puntos		

VARIABLE	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN	Edad de la madre	<20 años 20 a 34 años >34 años	Ordinal
	Grado de Instrucción de la Madre	Analfabeta Primaria Secundaria Superior	Nominal

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

**Aldana Álvarez M.P., Mendoza Castro K.D. y Paternina González D. (Colombia), 2015.** realizaron el trabajo de investigación titulado: Satisfacción de los padres de niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero, concluyeron que el 94.2% expresa sentirse satisfecho, el 5.5% expresó sentirse insatisfecho; mientras el 0.3% prefirió no opinar. Lo que nos llevó a concluir que el percibir calidad de la atención prestada por el usuario determina de manera importante la satisfacción o insatisfacción del mismo (9).

**Monteiro Mattos, Fernanda Martins (Chile), 2015,** realizaron el trabajo de investigación titulado: Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar, concluyendo que se encontraron niveles positivos de satisfacción usuaria según las dimensiones evaluadas. La “estructura” mostró una mediana de 28%, Respecto al indicador “proceso” el promedio de puntos fue de 39,1%, La evaluación de la dimensión “resultado” resulto en puntaje asignado de 8,04%. Respecto a la calificación atribuida a la atención recibida, la mayoría de los entrevistados la consideraron “buena” 63% (10).

**QUEZADA VALLADARES, Yessenia Yelitza, RUIZ FELIPE, Evelyn Esperanza (Chimbote), 2015.** realizaron el trabajo de investigación titulado: Satisfacción de

madres de niños menores de 1 año y desempeño del profesional de enfermería en el P. S. San Juan, encontrando alta significancia en una proporción de madres de familia satisfechas con el subprograma de CRED (59.4%), y el 40.6% insatisfechas con el subprograma de CRED, Existe alta prevalencia en Deficiente y Regular Desempeño profesional de enfermería en el subprograma de CRED (47.9%), y solo el 4.2% presenta Buen Desempeño profesional (11).

**Mendizábal Allpo Senaida. (Lima), 2014.** realizaron el trabajo de investigación titulado: Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el P. S. Señor de los Milagros en Chosica, concluye que el 75.0% tienen satisfacción media, 14.0% bajo y 11.0% alto. En la dimensión humana 27.0% bajo, 66.0% medio y 09.0% alto. En la dimensión continua 07.0% bajo, 84.0% medio y 09.0% alto y en la dimensión segura 11.0% bajo, 77.0% medio y 12.0% alto. En la dimensión oportuna 62.0% tienen medio, 18.0% bajo y 20.0% alto. En conclusión las madres de familia percibieron satisfacción de media a baja. (6).

**Guadalupe Zabaleta Herman. (Chachapoyas), 2013.** realizaron el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de enfermería en el servicio de CRED del Puesto de Salud Señor de los Milagros, concluyendo que el 83.5% se encuentran satisfechas, seguido del 14.9% poco satisfechas y el 1.4% insatisfecha. Respecto a la dimensión humana el 88.1% presentan un alto nivel de satisfacción y el 11.9% poco satisfechas; en la dimensión oportuna, el 91.0% un alto nivel de satisfacción, el 2.9% poco satisfechas y el 5.9% insatisfacción; en la dimensión continua, el 67.1% un alto nivel de satisfacción y el 32.8% poco satisfechas. Por último en la dimensión segura, el 88.1% se encuentran satisfechas, el 10.4% poco satisfechas y el 1.4% insatisfacción (12).

**Guevara Sánchez Sandra Inés. (Lima), 2012.** realizaron la tesis titulada: 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. Encontrándose que el 50.0% percibió la atención del personal de enfermería medianamente favorable, 19.0%

desfavorable y 31.0% favorable; en la dimensión interpersonal, 31.0% favorable, 45.0% medianamente favorable y 24.0% desfavorable; en la dimensión del entorno 27.0% favorable, 58.0% medianamente favorable y 15.0% desfavorable. Concluyendo que la percepción de la mayoría de las madres sobre la atención brindada por el área de enfermería es de nivel medio (13).

**García Mathews, Priscila. (Lima), 2012.** Realizaron el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED en niños menores de 1 año en el Centro de Salud Caquetá Rímac, se concluyó que el 50% de las madres encuestadas manifiesta estar insatisfechos con respecto al servicio que brinda la enfermera en CRED, asimismo se obtuvo un 35% de estar medianamente satisfecho y 15% satisfecho (14).

No existen antecedentes de investigación a nivel regional ni local.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Satisfacción de la calidad de atención de enfermería**

Según Pascoe (1983), evaluar la grado de satisfacción es evaluar la calidad del servicio recibido esta se basa en ciertos patrones tanto cognitivos como afectivos y subjetivos, y se establecen por la comparación entre lo que se espera y la experiencia percibida. (15).

La satisfacción es una actitud positiva, que es el resultado de la relación entre las expectativas del paciente y la atención recibida (15).

El grado de satisfacción es de mucha importancia para evaluar la calidad de un servicio, por ende es fundamental para plantear diversos aspectos referentes a la satisfacción y modificando aquellos que se hallen deficientes; el personal del área de enfermería debe tener un alto grado de compromiso con sus tareas para lograr la satisfacción de los pacientes. (16).

### **2.2.2 Calidad en la atención**

Calidad en la atención se define como el grado al cual los servicios de salud para la población aumentan las posibilidades de incrementar la probabilidad de lograr resultados esperados y su consistencia con el desarrollo profesional. Por ello, la calidad estará presente siempre que el servicio sea bien desempeñado, eficiente, apropiado y efectivo. (17).

La calidad en la atención se centra en brindar servicios acordes a los requerimientos del paciente fuera de lo que este pueda esperar. (18).

### **2.2.3 Satisfacción**

Se refiere al grado de complacencia que percibe el usuario respecto a sus expectativas del servicio (19).

La satisfacción se origina a partir del procesamiento cognitivo de la información, y es la consecuencia de la experiencia de emociones durante el proceso. Es el resultado de procesos sico-sociales de carácter cognitivo y afectivo (20).

Según Avadis Donabedian, la satisfacción es partes fundamental de la calidad en el servicio. (21).

Mateo V. Mankeliunas definio satisfacción como la situación en la que el individuo ha logrado tener una situación deseada. (22).

### **2.2.4 El usuario satisfecho**

Lograr que un usuario se sienta satisfecho es uno de los ideales de toda aquella institución que brinde servicios y una forma de medir la calidad de estos, puesto que es determinante la manera en la que influye en el comportamiento. Cuando logramos cubrir todas las expectativas de un usuario logramos su satisfacción (19).

Esto implica experiencia tanto cognoscitiva como racional y/o aquella que deriva de la confrontación entre lo que el usuario espera (expectativa) y el servicio o producto que recibe; esta se ve afectada por diversos factores como los valores culturales o morales, necesidades personales, organización sanitaria y las expectativas (23).

En la actualidad, lograr la “Satisfacción del Usuario” es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la “mente” de los usuarios. Por ello, el mantener satisfecha al individuo ha llegado a ser prioridad en diversas áreas. (24).

Por ese motivo, resulta importante para las personas que trabajan en diferentes organizaciones y empresas, conocer cómo se desarrollan las expectativas en sus clientes y lo que estoy percibe para que se pueda trabajar en función a ello. (24).

La satisfacción de todas las necesidades están determinada por la calidad de la atención durante su estadía en el establecimiento y convirtiéndose en prioridad para una atención eficiente atendiendo necesidades. (7).

### **2.2.5 Calidad**

La calidad en general, es definido como un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otras de sus mismas características, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario (25).

Calidad es la aptitud de un servicio, proceso o producto para satisfacer necesidades de los clientes, comprendiendo que el desarrollo implica realizar bien las tareas y mantener la mejora continua. (7).

Según la O.M.S. conceptualiza calidad como un conjunto de servicio terapéuticos y de diagnóstico brindados de manera adecuada para lograr una atención en salud optima, considerando diversos factores como servicio médico, conocimientos del paciente, para así lograr resultados de calidad minimizando los riesgos, y un alto grado de satisfacción. (26).

### **2.2.6 Calidad de atención de enfermería**

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración del paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson (27).

Una atención con calidad debe cubrir las necesidades, ser cortés y estar presente en el momento necesario. Por ello la calidad se centra en la continuidad, eficacia, accesibilidad, relaciones interpersonales y comodidad. (28) .

La calidad de atención desde la perspectiva de los pacientes, hay que recordar que nuestra labor se debe a ellos y que todos los esfuerzos que realicemos se deben orientar a la satisfacción de los mismos; esa satisfacción traerá consecuencias positivas tanto en el mejoramiento de la salud pública, la salud individual y nuestra propia salud (29).

### **2.2.7 Calidad en la Atención de Enfermería y sus dimensiones**

Las dimensiones a utilizarse para determinar la satisfacción de calidad de atención de enfermería, son las siguientes:

- **Dimensión humana:** Jean Barret la define como la forma en la que el personal de un establecimiento de salud presta atención al paciente a sus demandas de cuidado; para ello se debe respetar la individualidad del paciente, tomando actitudes como llamarlo por su nombre, hacer partícipe a su familia y respetar su privacidad.
- **Dimensión Oportuna:** Consiste en brindar servicios de enfermería en el momento oportuno, acorde a la situación, ya sea que el cliente este enfermo o sano, en comunidad o familia, implica observar conductas, signos y síntomas y toma de decisiones. Fundamentado en el proceso científico, brindando los servicios en el momento de mayor beneficio para el paciente, cubriendo sus necesidades.
- **Dimensión continua:** Se refiere al espacio y tiempo; es decir el servicio que se brinde durante las 24 horas de día todos los días del año, sin interrupción manteniendo objetivos. La atención deberá ser de manera permanente según necesidades, la misma que será actualizada, capacitada y permanente.
- **Dimensión segura:** Son seguros siempre que no representen riesgo ni físicos ni psicológicos a la familia, individuo o sociedad. Maslow postula que los hombres necesitan un ambiente con estabilidad, protegidos de privaciones y

amenazas. Se debe informar al paciente acerca de sus cuidados, tratamientos, condiciones del ambiente y efectos adversos; para así disminuir los riesgos. (17)

### **2.2.8 Enfermería**

La disciplina de Enfermería se encuentra en constante evolución en su desarrollo como ciencia y en su práctica profesional, de igual manera posee historia iniciado por Florence Nightingale. (30).

Nightingale conceptualiza a la “Enfermería como un proceso que incorpora imaginación creativa mente y alma, comprensión inteligente y el espíritu sensible los cuales constituyen fundamentos de los cuidados y servicios de enfermería”. Virginia Henderson la conceptualiza como conjunto de actividades que contribuyen a recuperar la independencia del ser humano. Sor Callista Roy afirma que es un sistema de conocimientos relacionados con los cuidados del individuo potencial o realmente enfermo” (31).

Es una disciplina y profesión científica y humana, la misma que se basa en las actividades y fenómenos de asistencia a todo los seres humanos en todas sus etapas de vida con el único fin de apoyar, facilitar, capacitar y ayudar a que este logre recuperar o mantener su estado de bienestar. (32).

### **2.2.9 Rol de la enfermera en CRED**

La enfermera capacitada para la atención del niño en el componente CRED desarrolla las siguientes funciones: (6).

- **Función Asistencial:** Promueve y previene la salud mental, emocional y física del niño durante el proceso de desarrollo y crecimiento.
- **Función Educativa:** Es aquella en la que se educa a la comunidad para lograr preservar la salud, haciendo uso de los servicios de salud..
- **Función Administrativa:**
- Cumple los reglamentos y normas de la institución y del MINSA.

- Coordina con otros profesionales de la salud para un seguimiento de la atención del niño, tanto extramural como intramural.
- Supervisa la atención que se brinda al niño y familia a fin de lograr que sea de óptima calidad.
- Llevar registro de los niños que fueron atendidos a fin de mantener rendimiento diario de los servicios de salud, así como identificar alteraciones que pudieran presentarse durante el crecimiento y desarrollo del niño.
- **Función Investigativa:**
- Participa en estudios de investigación llevados a cabo en el servicio o en la jurisdicción del centro de salud o institución de salud.
- Realiza y promueve investigaciones relacionados a la salud del niño para mejorar la atención al niño y familia.

El profesional de enfermería en el consultorio CRED centra su cuidado en el niño y a la vez promueve en los padres y miembros de la familia la unidad familiar, así como el conocimiento necesario para un adecuado crecimiento y desarrollo del niño basado en el que la familia se ocupa de su crianza y del cuidado (33).

### **2.2.10 Teoría de Hildegarde Peplau**

Enfermería como ciencia es aun joven, debido a que en sus orígenes se le consideraba como una ocupación basada en el conocimiento simple y solo de práctica; no como el proceso científico que contempla la profesión, este nace con Nightingale y su teoría del entorno, que sentó las bases de la profesión y a partir de esta fueron naciendo más teorías, cada una con su propia filosofía del cuidado.

Peplau desarrolla la teoría del ejercicio de la enfermería, describiendo el cuidado enfermero según la perspectiva de la relación Paciente-Enfermera, el mismo que es un proceso terapéutico interpersonal y de cooperación con los procesos humanos.

El desarrollo de la enfermería centrada en el modelo de Peplau, exige que diversas competencias se desarrollen; como la resolución de problemas, las habilidades interpersonales, el reconocimiento del lenguaje verbal y la adecuada utilización de la

energía. Según Peplau la enfermera lograra sus metas mediante el uso de sus habilidades frente al paciente para lograr recobrar la salud.

#### **Peplau: 4 Fases de Interrelación Paciente – Enfermera**

**Orientación:** Es la fase inicial en la que el paciente reconoce que tiene una necesidad y busca ayuda del profesional. Es aquí donde entra en relación con su paciente, una vez que el paciente ha reconocido la sensación de necesidad y va en búsqueda de ayuda profesional. La importancia de esta fase radica en la relación Enfermera – Paciente y en como la enfermera se relaciona con el paciente en el establecimiento de salud, esto será fundamental para que el paciente acepte la ayuda propuesta y asegurar la calidad del cuidado.

**Identificación:** Aquí el paciente reconoce y responde de manera selectiva frente a personas que le brindaran ayuda, inicia la fase de Identificación.

**Aprovechamiento:** Una vez que el paciente se haya identificado con el personal de enfermería, se puede saber lo que se puede esperar y lo que se ofrece por lo tanto obtener el máximo provecho; obteniendo así mayores beneficios

**Resolución:** Este proceso implica la liberación, puesto que esta fase depende de las anteriores, pues se abandonan objetivos anteriores adoptando nuevos relacionados con el entorno con el fin de que el paciente se logre insertar de manera exitosa en el entorno social y familiar. (34).

#### **2.2.11 Crecimiento y Desarrollo**

El crecimiento y desarrollo del niño/a, son dos fenómenos ligados íntimamente, no obstante traen consigo diferencias que es importantes de precisar.

El desarrollo implica la madurez y biodiferenciación de las células y la adquisición de habilidades y destrezas en todas las etapas de la vida (7).

Son actividades sistemáticas y periódicas desarrolladas por el personal de enfermería, cuyo objetivo es vigilar de manera oportuna y adecuada el crecimiento y desarrollo del niño; detectar de manera oportuna y precoz trastornos, riesgos o alteraciones, así

como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo riesgos y discapacidades (35).

### **2.2.12 Desarrollo**

Es la aparición de funciones fisiológicas, motoras, sensitivas o psicológicas en los tejidos, órganos o en el ser humano en su conjunto, conllevan a la maduración funcional y en términos generales, se puede definir como un proceso de cambios progresivos que experimenta un organismo a lo largo de su ciclo vital (36).

Proceso mediante el que los seres vivos logran obtener la plenitud de sus capacidades a través de diversos fenómenos de integración, maduración y la diferenciación de funciones cognoscitivo biológico, nutricional, psicológico, ético, sexual, social, cultural, y ecológico. (35).

El desarrollo infantil en los primeros años se caracteriza por la progresiva adquisición de funciones tan importantes como el control postural, la autonomía de desplazamiento, la comunicación, el lenguaje verbal, y la interacción social (37).

El desarrollo es el proceso por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de los fenómenos de maduración, diferenciación e integración de funciones (38).

### **2.2.13 Instrumentos para evaluar el desarrollo de la niño/a < de 5 años y de 0 a 30 meses.**

Test Peruano de Desarrollo del Niño (TPD). El presente Test determina el perfil en 12 líneas de desarrollo, los cuales corresponden a variedad de comportamientos: (35)

1. **Comportamiento motor postural**, Control de tronco y cabeza – sentado, rotación y marcha.
2. **Comportamiento viso motor**, Uso de mano y brazo. Visión.
3. **Comportamiento del lenguaje**: Lenguaje comprensivo, Audición. Lenguaje expresivo.
4. **Comportamiento personal social**, Alimentación higiene y vestido. comportamiento social y juego.

## 5. *Inteligencia y Aprendizaje.*

### 2.2.14 Importancia de Crecimiento y Desarrollo

El control de crecimiento y desarrollo del niño es el conjunto de actividades dirigidas al menor de 5 años, que va permitir controlar y vigilar el proceso de crecimiento, así como la detección precoz de problemas, para la oportuna intervención. Por ende, la importancia que el niño sea controlado de acuerdo al esquema dispuesto en la Norma Técnica de Atención Integral en el Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño (39).

La evaluación del crecimiento y desarrollo tiene beneficios para el niño, para la familia y para la comunidad en la que se da la aventura de la vida. La evaluación es una vigilancia del proceso, permite orientaciones oportunas para estimular al niño en su desarrollo y si existen problemas, detectarlos para plantear soluciones, con el fin de hacer que mejoren o por lo menos no aumenten en severidad ni afecten otras áreas del crecimiento o del desarrollo (40).

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Satisfacción:** Es la expresión de bienestar referido por el paciente o su familiar, según el caso, respecto a la percepción de la atención.

**Calidad de atención:** Es la impresión que tiene el paciente de los cuidados que recibe de parte del profesional de enfermería, el cual debe ser cero defectos y proporcionar seguridad y confianza contribuyendo a disminuir el riesgo a complicaciones.

**Enfermería:** Es el profesional con formación superior cuyo rol principal se basa en el cuidado del paciente y la satisfacción.

**Dimensión Humana:** Es la atención que recibe el paciente en relación al respeto de la individualidad del ser humano y a la adecuada comunicación del paciente y la enfermera.

**Dimensión Oportuna:** Consiste en proporcionar los cuidados de enfermería en un momento dado, y de acuerdo a cada situación sea este el individuo sano o enfermo, familia o comunidad.

**Dimensión continua:** Es la atención permanente del paciente, en tiempo, espacio y lugar.

**Dimensión segura:** Es la atención libre de riesgo y complicaciones para el paciente, ausente de amenazas y peligros.

**Crecimiento y desarrollo:** Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional enfermera, el objetivo es evaluar de forma permanente el crecimiento del niño(a).

## **CAPITULO III**

### **MÉTODO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es no experimental, porque no se manipula la variable independiente, tiene diseño prospectivo ya que se recolecto datos futuros, de corte transversal porque se mide la variable de estudio en un momento.

#### **3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es de tipo descriptivo porque nos permite recoger datos de un ámbito natural sin intervención del investigador.

#### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población está conformada por 301 madres que acuden como promedio del año 2016, al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez de Ilo.

#### **MUESTRA:**

Para hallar la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple con fórmula para poblaciones finitas, resultando una muestra de 169 madres.

Fórmula para poblaciones finitas:

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

Dónde:

N = 301 madres con niño menor de 5 años.

$Z_{1-\alpha}$  = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = 0.5

q = 1 - p

E = error = 0.05

n = muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (301)}{(0.05)^2 (300) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{289.0408}{0.75 + 0.9604}$$

$$n = \frac{290.0408}{1.7104} \quad n = 169.01333$$

n = 169 madres.

### **Criterio de Inclusión**

- Madre con niño menor de 5 años de edad, que se atiende en el Centro de salud Eduardo Jiménez Gómez, en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo.
- Madre con buenas condiciones físicas, mentales.

### **Criterio de Exclusión**

- Madres que no acepten firmar el consentimiento informado.
- Madres con niños menores de 5 años de edad que se atienden en otros establecimientos de Salud de la ciudad de Ilo.

## **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**LA TÉCNICA:** Se utilizó la técnica de la encuesta. Mediante una entrevista estructurada.

**EL INSTRUMENTO:** El instrumento es un cuestionario estructurado que mide la satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED. El instrumento consta de 22 ítems, evaluando las dimensiones: Humana, oportuna, continua y segura. Se evaluó con escala de Likert, se le asigna un valor: nunca (1), a veces (2) y siempre (3). Para la recolección de datos de la investigación se utilizó el cuestionario:

**AUTOR** : Mellado Huamani, Carmen Denisse.

**TÍTULO DEL TRABAJO** : Satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI Daniel Alcides Carrión. 2007 - Perú.

**CONFIABILIDAD** : Se dio confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Crombach obteniendo un 95% de confiabilidad.

**VALIDEZ** : Se aplicó la prueba binomial mediante la tabla de concordancia, posterior a ello se realizó la prueba piloto y para determinar la validez estadística se utilizó la prueba del ítem test mediante el coeficiente de correlación de Pearson con un  $P < 0.05$ , siendo significativa.

**PUNTAJE POR PREGUNTA:**

<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
3	2	1

<b>MEDICIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN</b>		
<b>SATISFACCION ALTA</b>	<b>SATISFACCION MEDIA</b>	<b>SATISFACCION BAJA</b>
>60 puntos	48 – 60 puntos	<48 puntos

**DIMENSIÓN: Humana:** Ítems 1, 3, 4, 12, 13, 21.

<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>		
<b>SATISFACCION ALTA</b>	<b>SATISFACCION MEDIA</b>	<b>SATISFACCION BAJA</b>
>17 puntos	14 – 17 puntos	<14 puntos

**DIMENSIÓN: Oportuna:** Ítems 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 18.

<b>DIMENSIÓN OPORTUNA</b>		
<b>SATISFACCION ALTA</b>	<b>SATISFACCION MEDIA</b>	<b>SATISFACCION BAJA</b>
>29 puntos	22 – 29 puntos	<22 puntos

**DIMENSIÓN: Continua:** Ítems 19, 20.

<b>DIMENSIÓN CONTINUA</b>		
<b>SATISFACCION ALTA</b>	<b>SATISFACCION MEDIA</b>	<b>SATISFACCION BAJA</b>
>5 puntos	3 – 5 puntos	<3 puntos

**DIMENSIÓN: Segura:** Ítems 2, 14, 15, 22.

<b>DIMENSIÓN SEGURA</b>		
<b>SATISFACCION ALTA</b>	<b>SATISFACCION MEDIA</b>	<b>SATISFACCION BAJA</b>
>11 puntos	8 – 11 puntos	<8 puntos

**Descripción del Instrumento:**

- Instrumento fue un cuestionario, el cual consta de introducción, donde se presenta los objetivos, importancia de su participación y el agradecimiento.
- Consta de datos específicos y generales con preguntas cerradas de opción múltiple, organizadas acorde a los indicadores y dimensiones.
- Se entrega el consentimiento informado a las madres para la autorización de la aplicación de las encuestas.
- El instrumento incluye 22 ítems que mide a las dimensiones de estudio.
- Se procede al análisis de datos.

**3.5 TECNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

Se utilizó una base de datos utilizando el software estadístico SPSS versión 22, el Excel y el Word 2010. Para el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva, tablas de frecuencia de una o dos entradas, con sus respectivos gráficos.

**Estrategias y Procedimientos para la recolección de datos**

- Se solicita la carta de presentación a la Universidad José Carlos Mariátegui.
- Se presenta la carta al jefe del centro de salud, obteniendo el permiso para aplicar la encuesta.
- Se coordina con la responsable de enfermería para la recolección de datos.
- Se realizó la recolección de las encuesta, se agradeció a las madres por la atención y participación.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se presentan las tablas y gráficos estadísticos, referente a la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez de la ciudad de Ilo; considerando los objetivos planteados en la investigación.

**TABLA 1**

**SATISFACCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN  
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN SERVICIO DE CRED.  
C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016**

<b>Satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alta	130	76.92%
Media	39	23.08%
Baja	0	
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100.00%</b>

En el presente cuadro se observa que en relación a la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años, el 76.92% presenta una satisfacción alta y un 23.08% satisfacción media, en la satisfacción baja no se presentaron casos, en el Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez.



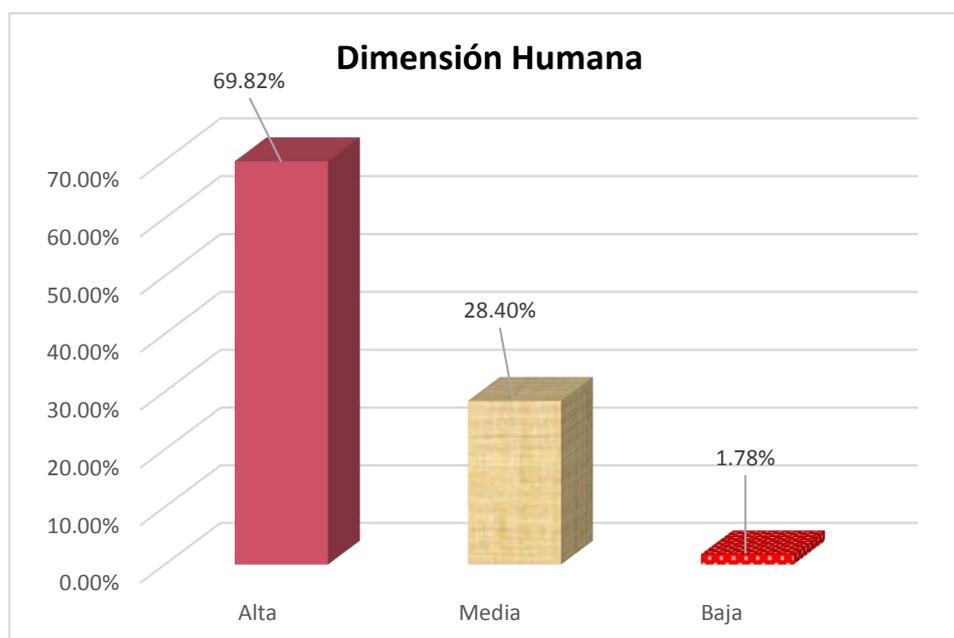
Fuentes: Tabla 1

**TABLA 2**

**SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN  
DIMENSION HUMANA EN EL SERVICIO DE CRED. C.S. EDUARDO  
JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016**

<b>Dimensión Humana</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alta	118	69.82%
Media	48	28.40%
Baja	3	1.78%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100.00%</b>

En el presente cuadro se presenta la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión humana, el cual está relacionada al trato, al respeto y a la comprensión del personal de salud, donde el 69.82% muestran una satisfacción alta, un 28.40% satisfacción media y un 1.78% satisfacción baja, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.



Fuentes: Tabla 2

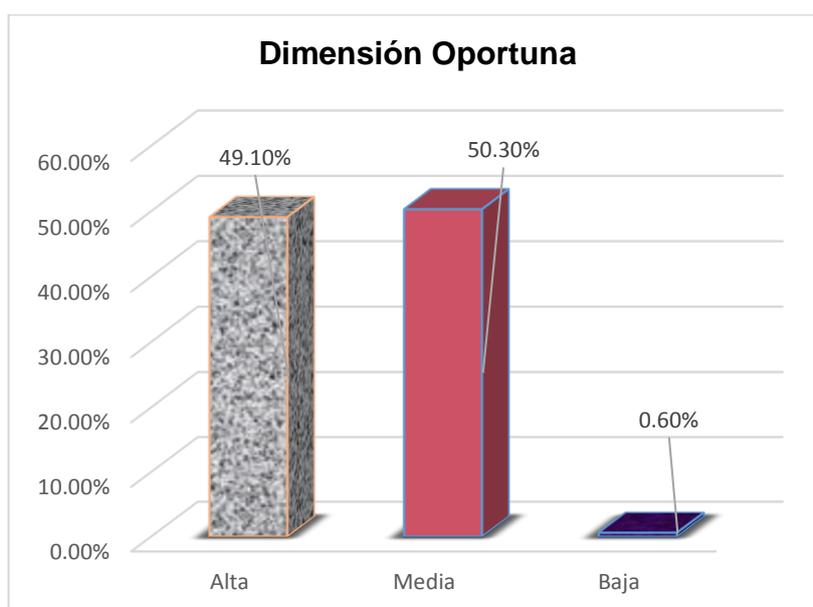
**TABLA 3**

**SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN  
DIMENSION OPORTUNA EN EL SERVICIO DE CRED.**

**C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016**

<b>Dimensión Oportuna</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alta	83	49.10%
Media	85	50.30%
Baja	1	0.60%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100.00%</b>

En el presente cuadro se observa la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión oportuna, que evalúa los cuidados adecuados en tiempo y persona, donde se aprecia que el 49.10% muestran una satisfacción alta, un 50.30% satisfacción media y un 0.60% satisfacción baja, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.



Fuentes: Tabla 3

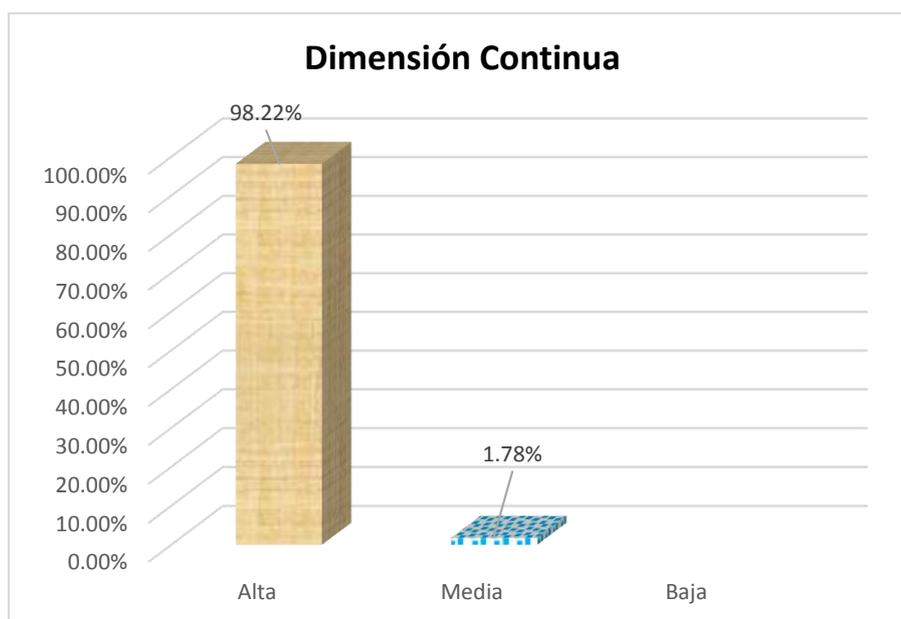
**TABLA 4**

**SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN  
DIMENSION CONTINUA EN EL SERVICIO DE CRED.**

**C.S. EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016**

<b>Dimensión Continua</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alta	166	98.22%
Media	3	1.78%
Baja	0	
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100.00%</b>

En el presente cuadro se aprecia la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión continua, se valora la atención de forma permanente, según las necesidades del paciente, donde se aprecia que el 98.22% muestran una satisfacción alta, un 1.78% satisfacción media, en la satisfacción baja no se presentaron casos, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.



Fuentes: Tabla 4

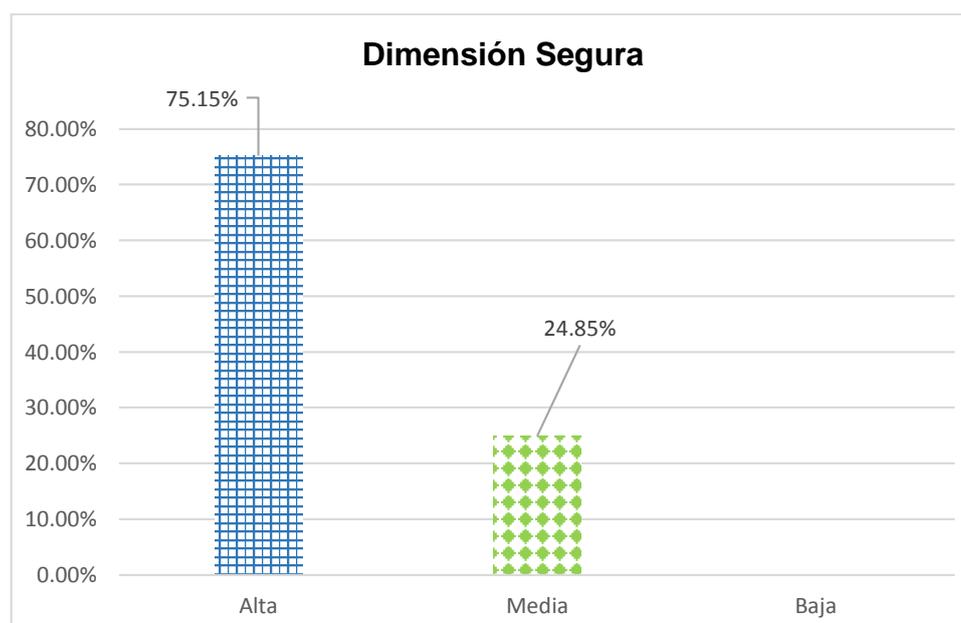
**TABLA 5**

**SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, SEGÚN  
DIMENSION SEGURA EN EL SERVICIO DE CRED. C.S.**

**EDUARDO JIMENEZ GOMEZ. ILO 2016**

<b>Dimensión Segura</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Alta	127	75.15%
Media	42	24.85%
Baja	0	
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100.00%</b>

En el presente cuadro se aprecia la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión segura, donde se considera la usencia de riesgos y complicaciones en la atención, observando que el 75.15% muestran una satisfacción alta, un 24.85% satisfacción media, en la satisfacción baja no se presentaron casos, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.



Fuentes: Tabla 5

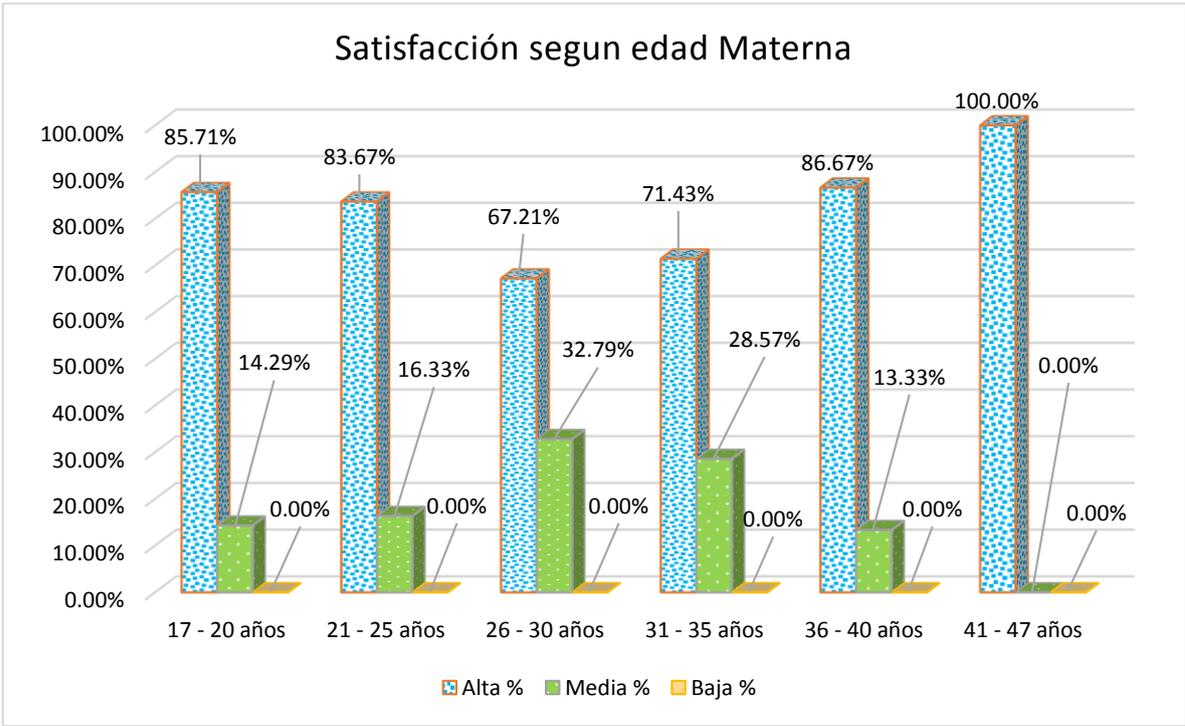
**TABLA 6**

**SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SEGÚN  
EDAD MATERNA, ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO.**

**C.S. EDUARDO JIMÉNEZ GÓMEZ. ILO 2016.**

Satisfacción \ Edad	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
17 - 20 años	18	85.71%	3	14.29%	0		21	100.00%
21 - 25 años	41	83.67%	8	16.33%	0		49	100.00%
26 - 30 años	41	67.21%	20	32.79%	0		61	100.00%
31 - 35 años	15	71.43%	6	28.57%	0		21	100.00%
36 - 40 años	13	86.67%	2	13.33%	0		15	100.00%
41 - 47 años	2	100.00%	0		0		2	100.00%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>76.92%</b>	<b>39</b>	<b>23.08%</b>	<b>0</b>		<b>169</b>	<b>100.00%</b>

En el presente cuadro se aprecia la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la edad materna observando el mayor porcentaje de 17 – 20 años con una satisfacción alta de 85.71% y con una satisfacción media de 14.29%, de 21 – 25 años con una satisfacción alta de 83.67% y con una satisfacción media de 16.33%, de 26 - 30 años con una satisfacción alta de 67.21% y con una satisfacción media de 32.79%, de 31 - 35 años con una satisfacción alta de 71.43% y con una satisfacción de media 28.57%, de 36 - 40 años con una satisfacción alta de 86.67% y con una satisfacción media de 13.33%, de 41 - 47 años se representaron 02 caso con satisfacción alta representando al 100.00%, en la satisfacción de nivel bajo no se presentaron casos.



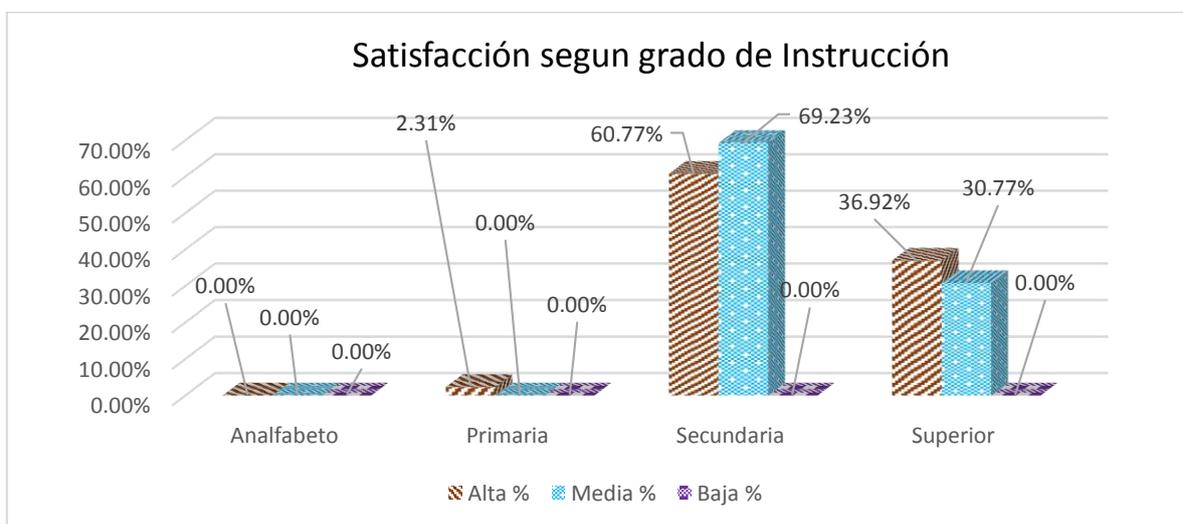
Fuentes: Tabla 6

**TABLA 7**

**SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SEGÚN  
GRADO DE INSTRUCCION, ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO.  
C.S. EDUARDO JIMÉNEZ GÓMEZ. ILO 2016.**

Satisfacción \ Grado de Instrucción	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Analfabeto	0		0		0		0	
Primaria	3	100.00%	0		0		3	100.00%
Secundaria	79	74.53%	27	25.47%	0		106	100.00%
Superior	48	80.00%	12	20.00%	0		60	100.00%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>76.92%</b>	<b>39</b>	<b>23.08%</b>	<b>0</b>		<b>169</b>	<b>100.00%</b>

En el presente cuadro se aprecia la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto al grado de instrucción observando primaria con una satisfacción alta de 100.00%, secundaria con una satisfacción alta de 74.53% y satisfacción media de 25.47%, seguido de superior con una satisfacción alta de 80.00% y satisfacción media de 20.00%, en la satisfacción de nivel bajo no se representan casos



Fuentes: Tabla 5

## 4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la **Tabla 1**, se observa que en relación a la satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años, el 76.92% presenta una satisfacción alta y un 23.08% satisfacción media, en el Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez.

La razón de ser y del quehacer de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. Por tanto, brindar calidad para enfermería es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios.

La satisfacción puede deberse que la enfermera cubre las necesidades básicas de las madres, la atención brindada fue la adecuada, el trato de la enfermera hacia la madre es percibido adecuado.

Resultados similares se han encontrado en otros estudios donde **Guadalupe Zabaleta Herman. (Chachapoyas), 2013**. Realizaron el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de enfermería en el servicio de CRED del Puesto de Salud Señor de los Milagros, concluyendo que el 83.5% se encuentran satisfechas, seguido del 14.9% poco satisfechas y el 1.4% insatisfecha. Respecto a la dimensión humana el 88.1% presentan un alto nivel de satisfacción y el 11.9% poco satisfechas; en la dimensión oportuna, el 91.0% un alto nivel de satisfacción, el 2.9% poco satisfechas y el 5.9% insatisfacción; en la dimensión continua, el 67.1% un alto nivel de satisfacción y el 32.8% poco satisfechas. Por último en la dimensión segura, el 88.1% se encuentran satisfechas, el 10.4% poco satisfechas y el 1.4% insatisfacción (12).

Al igual que **Monteiro Mattos, Fernanda Martins (Chile), 2015**, realizo la investigación: Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un Centro de Salud Familiar, encontraron niveles positivos de satisfacción usuaria según las dimensiones evaluadas. La “estructura” mostró una mediana de 28%, Respecto al indicador “proceso” el promedio de puntos fue de 39,1%, La evaluación de la dimensión “resultado” se encontró en puntaje asignado de

8,04%. Respecto a la calificación atribuida a la atención recibida, la mayoría de los entrevistados la consideraron “buena” 63% (10).

**En la Tabla 2** se observa la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión humana, el cual está relacionada al trato, al respeto y a la comprensión del personal de salud, donde el 69.82% muestran una satisfacción alta, un 28.40% satisfacción media y un 1.78% satisfacción baja, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.

El principio fundamental de enfermería dice “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe, saludar al paciente y familiar, llamar por su nombre al paciente, tratar con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación en forma clara y fácil de entender, con el paciente y familiar, presentarse por su nombre cuando le atiende y respetar su privacidad al realizar algún procedimiento y tratamiento.

La satisfacción en la dimensión humana puede deberse, al buen trato recibido por parte de la enfermera hacia las madres, como: el respeto, la cortesía de la enfermera hacia el niño, la paciencia brindada de la enfermera.

Resultados similares se han encontrado en otros estudios donde **Guadalupe Zabaleta Herman. (Chachapoyas), 2013.** en la investigación titulado: Nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de enfermería en el servicio de CRED del Puesto de Salud Señor de los Milagros, concluyendo que el 83.5% se encuentran satisfechas, seguido del 14.9% poco satisfechas y el 1.4% insatisfecha. Respecto a la dimensión humana el 88.1% presentan un alto nivel de satisfacción y el 11.9% poco satisfechas; en la dimensión oportuna, el 91.0% un alto nivel de satisfacción, el 2.9% poco satisfechas y el 5.9% insatisfacción; en la dimensión continua, el 67.1% un alto nivel de satisfacción y el 32.8% poco satisfechas. Por último en la dimensión segura, el 88.1% se encuentran satisfechas, el 10.4% poco satisfechas y el 1.4% insatisfacción (12).

**En la tabla 3** se observa la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión oportuna, que evalúa los cuidados adecuados en tiempo y persona, donde se aprecia que el 49.10% muestran una satisfacción alta, un 50.30% satisfacción media y un 0.60% satisfacción baja, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.

Consiste en proporcionar cuidados de enfermería en un determinado momento, y acorde a cada situación sea este del individuo en su adecuado estado de salud o no.

La satisfacción en la dimensión oportuna puede explicarse debido a los procedimientos realizados correctamente, a los cuidados oportunos, a la orientación brindada por la enfermera hacia la madre.

Resultados similares se han encontrado en otros estudios donde **Mendizábal Allpo Senaida. (Lima), 2014**. En su investigación: Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros de Chosica, concluye que el 75.0% tienen satisfacción media, 14.0% bajo y 11.0% alto. En la dimensión humana 66.0% medio, 27.0% bajo y 9.0% alto. En la dimensión oportuna 62.0% tienen medio, 18.0% bajo y 20.0% alto. En la dimensión continua 84.0% medio, 7.0% bajo y 9.0% alto y en la dimensión segura 77.0% medio, 11.0% bajo y 12.0% alto. En conclusión la mayoría de las madres en cuanto a la satisfacción de media a baja referida a que cuando acude a la consulta de CRED (6).

**En la tabla 4** se observa la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión continua, se valora la atención de forma permanente, según las necesidades del paciente, donde se aprecia que el 98.22% muestran una satisfacción alta, un 1.78% satisfacción media, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.

La característica de continuidad Se refiere al espacio y el tiempo y la continuidad de la atención brindada al paciente durante las 24 horas del día todos los días del año.

La satisfacción en la dimensión continua puede deberse, a la atención de forma permanente que brinda la enfermera, el interés que muestra la enfermera hacia el paciente.

Resultados similares se han encontrado en otros estudios donde **Guadalupe Zabaleta Herman. (Chachapoyas), 2013**. en la investigación titulado: Nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de enfermería en

el servicio de CRED del Puesto de Salud Señor de los Milagros, concluyendo que el 83.5% se encuentran satisfechas, seguido del 14.9% poco satisfechas y el 1.4% insatisfecha. Respecto a la dimensión humana el 88.1% presentan un alto nivel de satisfacción y el 11.9% poco satisfechas; en la dimensión oportuna, el 91.0% un alto nivel de satisfacción, el 2.9% poco satisfechas y el 5.9% insatisfacción; en la dimensión continua, el 67.1% un alto nivel de satisfacción y el 32.8% poco satisfechas. Por último en la dimensión segura, el 88.1% se encuentran satisfechas, el 10.4% poco satisfechas y el 1.4% insatisfacción (12)

**En la tabla 5** se observa la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, respecto a la dimensión segura, donde se considera la disminución de riesgos y complicaciones en la atención, observando que el 75.15% muestran una satisfacción alta, un 24.85% satisfacción media, en el C.S. Eduardo Jiménez Gómez.

La satisfacción en la dimensión segura puede deberse, al ambiente adecuado libre de riesgos, protege al niño de caídas y al tiempo de atención adecuado. (17)

Resultados similares se han encontrado en otros estudios donde **Mendizábal Allpo Senaida. (Lima), 2014.** En su investigación: Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros de Chosica, concluye que el 75.0% tienen satisfacción media, 14.0% bajo y 11.0% alto. En la dimensión humana 66.0% medio, 27.0% bajo y 9.0% alto. En la dimensión oportuna 62.0% tienen medio, 18.0% bajo y 20.0% alto. En la dimensión continua 84.0% medio, 7.0% bajo y 9.0% alto y en la dimensión segura 77.0% medio, 11.0% bajo y 12.0% alto. En conclusión la mayoría de las madres en cuanto a la satisfacción de media a baja referida a que cuando acude a la consulta de CRED (6).

Al igual que **Guadalupe Zabaleta Herman. (Chachapoyas), 2013.** en la investigación titulado: Nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de enfermería en el servicio de CRED del Puesto de Salud Señor de los Milagros, concluyendo que el 83.5% se encuentran satisfechas, seguido del 14.9% poco satisfechas y el 1.4% insatisfecha. Respecto a la dimensión humana el 88.1% presentan un alto nivel de satisfacción y el 11.9% poco satisfechas; en

la dimensión oportuna, el 91.0% un alto nivel de satisfacción, el 2.9% poco satisfechas y el 5.9% insatisfacción; en la dimensión continua, el 67.1% un alto nivel de satisfacción y el 32.8% poco satisfechas. Por último en la dimensión segura, el 88.1% se encuentran satisfechas, el 10.4% poco satisfechas y el 1.4% insatisfacción (12)

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

1. La satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de Crecimiento y Desarrollo es de un 76.92% alta y un 23.08% media, en el Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.
2. La satisfacción de la calidad de atención de enfermería en relación a la dimensión humana, es alto en un 69.82%, medio en el 28.40% y bajo en 1.78% en madres que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.
3. La satisfacción de la calidad de atención de enfermería respecto a la dimensión oportuna, es alto en un 49.10%, medio en un 50.30% y baja 0.60% en madres que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.
4. La satisfacción de la calidad de atención de enfermería en la dimensión continua, es alto en un 98.22% y medio un 1.78% en madres que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016,
5. La satisfacción de la calidad de atención de enfermería en la dimensión segura, es alto en 75.15% y medio en un 24.85% en madres que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez, Ilo. 2016.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se debe seguir coordinando y elaborando planes de mejora en relación al nivel de satisfacción de la calidad de atención de enfermería percibida por las madres quienes reportan una satisfacción alta pero aún existe un porcentaje que debe de mejorarse.
2. La jefatura de enfermería debe de propiciar reuniones para establecer estrategias que mejoren la dimensión humana, relacionando al trato, comunicación y respeto del paciente.
3. Realizar capacitaciones en relación a, los cuidados de enfermería que debe ser brindados adecuadamente en cada etapa del proceso de atención.
4. Coordinar con el jefe del centro de salud para implementar un consultorio para realizar el triaje del niño enfermo a fin de evitar ambientes contaminados.

## BIBLIOGRAFIA

1. Borré Ortiz YM. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Tesis. Barranquilla-Colombia: Institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla; 2013.
2. Chávez D, Romeo R, Zúñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Tesis. Caribe-Cartagena: Hospital Universitario del Caribe; 2013.
3. Bejerez N, Machado D, Marandino F, Morales G, Soto V. Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el hospital de clínicas con la atención de Enfermería. Tesis. Montevideo-Uruguay: Hospital de Clínicas; 2012.
4. Morales Gonzalez CG. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería. Tesis. Santafe - Bogota: Institucion de primer nivel de atención de salud en Mistrato Risaralda, Servicio de Urgencias; 2009.
5. Díaz Díaz FA. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería. Tesis. Puerto Maldonado-Perú: Centro de salud Jorge Chavez; 2016.
6. Mendizabal Allpo. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño. Tesis. Chosica - Lima: Puesto de salud Señor de los Milagros; 2015.
7. López Tirado BM. Nivel de satisfacción de la madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. Tesis. Lima - Perú: Hospital Santa Rosa; 2014.

8. Mellado Huamaní D. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED. Tesis. Lima-Perú: Centro Medico Infantil-Daniel Alcides Carrión; 2007.
9. Aldana Alvarez MP, Mendoza Castro KD. Satisfaccion de los padres de niños y niñas que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años. Tesis. Sincelejo - Colombia: IPS 20 de enero; 2015.
10. Monteiro Mattos FM. Satisfacción usuaria con el control de salud infantil. Tesis. Chile: Centro de Salud Familiar; 2015.
11. Quezada Valladares YY, Ruiz Felipe EE. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y desempeño del profesional de enfermeía. Tesis. Chimbote-Perú: Puesto de salud San Juan; 2015.
12. Guadalupe Zabaleta. Nivel de satisfacción de las madres frente a la atención del profesional de enfermería en el Servicio de CRED, Puesto de Salud Señor de los Milagros, Chachapoyas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. 2013.
13. Guevara Sánchez I. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred. Tesis. Lima-Perú: Red de EsSalud San José; 2012.
14. Garcia Mathews P. Nivel de satisfacci0n de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED en niños menores de 1 año. Tesis. Rimac - Lima: Centro de Salud Caqueta; 2012.
15. Dávila Alva S, Gonzales Díaz TG. Percepcion de la calidad del cuidado de enfermeria desde la perspectiva del paciente: variables asociadas. Tesis. Iquitos-Perú;; 2017.
16. Uruve Velazco. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía. Tesis. Ica-Perú: Hospital "Santa María del Socorro", Servicio de Cirugía; 2006.

17. Kron T. Liderazgo y Administración en Enfermería. 5th ed. México: Edit. Interamericana; 1984.
18. Molina Astúa , Quesada Mena , Ulate Gómez , Vargas Abarca. La calidad en la atención médica de consulta externa de ginecología y obstetricia. Tesis. San José - Costa Rica: Hospital público del área metropolitana en San José, consulta externa de ginecología y obstetricia; 2003.
19. Central PRdRpA, (PRRAC). Estudio satisfacción de usuarios unidades de salud / silais Managua. Nicaragua: PRRAC; 2005.
20. Velandia Salazar , Ardón Centeno , Jara Navarro. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Tesis. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2007.
21. Donabedian A. Evaluando la calidad de la atención médica. In Donabedian A.. México: Prensa Mexicana; 2012.
22. Mankeliunas Mateo V. Psicología de la motivación 2nd Ed. In V. MM.. Barcelona-España: Barcelona Harta 2011; 1996.
23. Andía Romero CM, Pineda Aparicio , Sottec Roque , Santos Zevallos , Molina Jara E. satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa. Tesis. Espinar-Cusco: Hospital Essalud I espinar; 2002.
24. Moreno Pino , Olán Céspedes Y, Batista Paz , Pozo Batista , Felipe Nápoles. La gestión de la calidad en el proceso de manejo de quejas en el área de restauración. Tesis. Málaga-España:, área de restauración; 2012.
25. Lupaca Layme S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Tesis. Lima-Perú: Hospital Nacional Dos de Mayo, servicio de emergencia; 2013.
26. Talavera Traverso. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Universidad ESAN. 2016 Mayo.

27. Moreno Rodríguez A. la calidad de la acción de enfermería. eglobal. 2005 Mayo;(9).
28. Romero Ameri. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina. Tesis. Lima-Perú: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion, servicio de medicina; 2008.
29. Andonaire Obeso JdC. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia. Tesis. Tumbes-Perú: Hospital Regional II - 2, Servicio de emergencia; 2015.
30. Gallardo. Evolución del conocimiento en enfermería. medwave. Abril 2011.
31. Beverly Witter DG. Tratado de enfermeria practica 4ta edicion. In Beverly Witter DG. Tratado de enfermeria practica 4ta edicion. México: Interamericana; 1998. p. 704.
32. Ataurima Mañueco. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA.. Tesis. Lima-Perú: Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, URPA; 2016.
33. Franco Espinoza MA. Percepcion de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED. Tesis. Tumbes-Perú: Centro de salud Pampa Grande; 2017.
34. Guevara Chuquillanqui. Calidad de la interrelación enfermera-paciente según la teoría de peplau en los servicios de cirugia. Tesis. Lima-Perú: Hospital nacional Dos de Mayo, Servicios de cirugia; 2004.
35. Ministerio de salud Peru. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. disposiciones generales. 2011;(149).
36. ATalaya Herrera V, Coral Orellana J, Portocarrero Larraín YdS. Variables maternas asociadas al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años. Tesis. Iquitos-Perú: Puesto de salud i-i barrio florido, Punchana; 2015.

37. Márquez Angulo C, Valeriano Chávez O. Algunos factores relacionados con el desarrollo psicomotor en niños(as) de 2 a 4 años. Tesis. Arequipa-Perú: Centro de Salud Javier Llosa García – Hunter.; 2014.
38. Rodríguez Vargas N. Crecimiento y Desarrollo. 2002..
39. Pérez Rengifo M, Sayón Córdova Y. Factores sociodemograficos y asistencia al control CRED en lactantes. Tesis. Belen - Iquitos: Centro de salud i-3 6 de Octubre; 2017.
40. Bastidas Acevedo, Miriam. Importancia de la evaluación del crecimiento y el desarrollo. 2015..
41. Mellado Huamaní D. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. Tesis. Lima: CMI-Daniel Alcides Carrión; 2007.