



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**TITULO:**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS  
CON LA ATENCION DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE CRED EN  
EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RIMAC 2019**  
SATISFACTION OF MOTHERS OF CHILDREN UNDER 5 YEARS OF AGE  
WITH NURSING AT THE SERVICE OF CRE IN THE MATERNAL CHILDREN  
CENTER PIEDRA LIZA - RIMAC 2019

**ALUMNOS**

JOEL ANTHONY ALVARADO MINAYA

RAQUEL BERENICE BUSTIOS MONCADA

**ASESORA**

LIC.MARIA DEL CARMEN SALAZAR GARCIA

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **JURADOS**

**Mg. Pérez Saavedra, Francisca Vilma – Coordinadora**

**Mg. Vaiz Bonifaz, Rosa Gaudencia – Profesora Calificadora**

**Mg. Jara Romero, Ivonne Elizabeth – Profesora Calificadora**

---

**ASESORA**

Lic. María del Carmen Salazar García

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a todas aquellas personas que confiaron en este logro, brindándome su apoyo, confianza y motivación. **“Saepe summa ingenia in occulto”**.

*Joel Anthony Alvarado Minaya*

Este trabajo va dedicado a mis padres y familia que son los que siempre me apoyaron en todo este proceso; también va dedicado a mis 2 hijos, Lia y Dylan, que son el motivo de mi superación.

*Raquel Berenice Bustios Moncada*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecimientos a nuestra asesora y docentes de la Universidad Peruano Cayetano Heredia, que nos brindaron los conocimientos necesarios y herramientas para poder culminar este proceso académico, los que serán aplicados a lo largo de toda nuestra carrera como profesionales de la salud.

## **FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Este estudio fue autofinanciado por los investigadores.

## TABLA DE CONTENIDO

### RESUMEN

### SUMMARY

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>OBJETIVOS</b> .....	6
Objetivo General .....	6
Objetivos Específicos .....	6
<b>MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	7
Diseño de Estudio.....	7
Área de Estudio .....	7
Población .....	7
Muestra .....	8
Procedimientos y Técnicas .....	11
Aspectos Éticos del Estudio.....	13
Plan de Análisis .....	14
<b>RESULTADOS</b> .....	15
<b>DISCUSIÓN</b> .....	17
<b>CONCLUSIONES</b> .....	22
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	23
<b>TABLAS Y GRAFICOS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

**Antecedentes:** La satisfacción de una madre que asiste al consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es un indicador relevante para evaluar la calidad de atención que recibe. Por medio de este indicador podemos determinar si la atención que recibe la madre cumple con sus expectativas o no según su percepción como usuario, es decir, nivel de satisfacción alta es resultado de una buena atención. **Objetivo:** Determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal con una muestra de 132 madres que cumplieron con los criterios de selección. Se llevó a cabo en un periodo de 15 días durante el mes de abril del 2019. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 22 preguntas que mide la satisfacción tipo escala de Likert con alternativas siempre, a veces y nunca. Los resultados fueron presentados por medio de cuadros y tablas. **Resultados:** el 48.4% de las madres presentó una satisfacción media. **Conclusiones:** Las madres que asisten al servicio de CRED manifestaron una satisfacción media con tendencia a satisfacción alta con la atención de enfermería; en cuanto a las dimensiones, predominó una satisfacción media en las 4 dimensiones: humana (58.3%), oportuna (64.4%), continua (50.7%) y segura (67.4%).

**Palabras clave:** Crecimiento y Desarrollo, Satisfacción del Usuario, Atención de Enfermería, Centros de Salud Materno-Infantil.

## SUMMARY

**Background:** The satisfaction of a mother who attends the Growth and Development Office (CRED) is a relevant indicator to assess the quality of care she receives. Through this indicator we can determine whether the attention the mother receives meets her expectations or not according to her perception as a user, that is, high level of satisfaction is the result of good attention. **Objective:** To determine the satisfaction of mothers of children under 5 years of age with nursing care in the CRED service at the Piedra Liza Maternal and Childhood Center - Rímac. **Material and Methods:** A descriptive and cross-sectional study was conducted with a sample of 132 mothers who met the selection criteria. It was carried out over a period of 15 days during the month of April 2019. For the data collection, a questionnaire of 22 questions was used that measures Likert scale satisfaction with alternatives always, sometimes and never. The results were presented through tables and tables. **Results:** 48.4% of the mothers presented a medium satisfaction. **Conclusions:** The mothers who attend the CRED service showed a medium satisfaction with a tendency to high satisfaction with nursing care; As for the dimensions, an average satisfaction prevailed in the 4 dimensions: human (58.3%), timely (64.4%), continuous (50.7%) and safe (67.4%).

**Keywords:** Growth and Development, User Satisfaction, Nursing Care, Maternal and Child Health Centers.

## **INTRODUCCIÓN**

La satisfacción es el sentimiento de bienestar o placer que se logra cuando se cubre un deseo, un objetivo, una expectativa o una necesidad. La satisfacción de la madre es el sentimiento de bienestar que es cubierto cuando se cumple sus expectativas, con la atención brindada hacia su niño por parte de la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), regresará con mejor motivación para sus demás controles; cada control, tiene mucha importancia en el seguimiento crecimiento y desarrollo de los niños siendo su impacto vital porque de ello dependerá su desarrollo neurológico y otros, que tendrán implicancia en su desarrollo físico, cognitivo, emocional y social. Un niño menor de 5 años requiere de 31 controles con mayor frecuencia es en el primer año de vida. Durante el control, recibirá también consejería sobre estimulación temprana de sus conductas en cada etapa, que contribuirán a su desarrollo intelectual, social, físico y emocional (1).

El Ministerio de Salud brinda el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en sus distintos establecimientos a nivel nacional, donde se realiza un conjunto de actividades ordenadas periódicamente para niños de cero a 9 años, con el fin de contribuir a su desarrollo integral y detectar oportunamente riesgos en el estado de salud del niño física, mental, emocional y social (1). El servicio es asumido por el profesional de Enfermería que está preparado con conocimientos científicos del entorno y contexto socio cultural de la familia; que mediante el control preventivo que realiza poder identificar situaciones de riesgo o alteraciones en su crecimiento y desarrollo (1). Como son: si se encuentra en los rangos de peso y talla para su edad, detección de enfermedades prevalentes (problemas visuales, auditivos, salud oral, entre otros), evaluación de signos de maltrato o violencia y estado nutricional para detectar si presenta algún tipo de desnutrición, también se le hace entrega de los multimicronutrientes que sirven para

prevenir la anemia con lo cual se lleva un estricto monitoreo y evaluando el impacto que tienen las intervenciones realizadas, brindando un cuidado holístico de enfermería e incentivando a la participación activa de la madre para lograr un desarrollo normal en su hijo.

La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) en el 2017, menciona que el 58.7% de los niños de 36 meses cuentan con el control de crecimiento y desarrollo completo para su edad. Estos datos reflejan que un 41% no contarían con su control lo que podría deberse a la falta de concurrencia de la madre para sus controles. La misma encuesta ENDES muestra que un 34.1% de niños menores de 5 años sufren de anemia y un 12.9% de desnutrición crónica (2,3). Estos datos son suficientes para demostrar deficiencias en el desarrollo, debido a que el retardo en el crecimiento físico y la presencia de anemia son dos indicadores negativos para el desarrollo.

Para la realización de este estudio se revisó investigaciones como el realizado por **Carmen V.V, Sosa S. K. (2018)**, con el objetivo de determinar la relación entre satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED y la percepción de la calidad de atención por parte del personal de enfermería. Concluyó que el 42% de las madres presentaban satisfacción baja, 32% satisfacción alta y 26% satisfacción media, por dimensiones el 46% presentó satisfacción alta en la dimensión humana, 46% satisfacción media en la dimensión segura, 48% satisfacción media en la dimensión oportuna y 48% satisfacción baja en la dimensión continua (4).

En otra investigación por **Ortiz V. K. (2017)**, tuvo el objetivo determinar la satisfacción de las madres con respecto al cuidado que le brinda la enfermera en la atención de CRED, se encontró

que el 56.2% estaba insatisfecha, el 18.8% con una satisfacción media y el 25% con una satisfacción alta (5).

En otra investigación realizada por **Quezada V.Y, Ruiz F. E. (2015)**, a diferencia de las antes mencionadas se demostró que el 59.4% de las madres refirieron estar satisfechas y el 40.6% insatisfecha con el programa de CRED; un 47,9% manifestó un deficiente y regular desempeño del profesional y solo un 4.2% refirió un bueno desempeño (6).

Por lo antes mencionado, Donabedian A. define a la satisfacción en el marco de la calidad en las prestaciones de salud, como la percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio demandado. Es también identificado como un indicador de calidad de los servicios de salud (7).

Así mismo, en el marco de la definición de la satisfacción de Donabedian se estudiarán las siguientes dimensiones: humana, que se caracteriza por una atención individualizada y personalizada, tanto para la madre como para el niño, oportuna, que consiste en brindar atención eficaz en el tiempo establecido a través de la valoración minuciosa, continua, se refiere a la atención sin interrupciones alcanzando los objetivos trazados y segura se refiere a la atención libre de riesgos físicos, psicológicos y ambientales para el niño/niña (8).

Por otro lado, Nola Pender, enfermera autora del modelos de promoción de la salud refiere que la conducta está motivada por el deseo de alcanzar el bienestar y el potencial humano, su modelo pretende dar respuesta a la forma como las personas adoptan decisiones acerca del cuidado de su propia salud, el cual puede variar en la naturaleza multifacética de cada persona y en su

interacción con el entorno, debiendo el profesional de enfermería hacer un cuidado en el control preventivo de este, logrando minimizar los riesgos. También se logra enfatizando el vínculo entre características personales, experiencias, conocimientos creencias y aspectos situacionales vinculados con los comportamientos o conductas de salud de cada individuo (9).

El crecimiento se refiere al proceso en el cual una persona aumenta o incrementa la cantidad de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia) proceso que ocurre gradualmente hasta alcanzar la madurez fisiológica de su cuerpo. Esto puede depender de varios factores tanto nutricional, socioeconómicos, culturales, emocionales, neuroendocrinos y genéticos. Para medirlo se utiliza las siguientes variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, entre otros (10).

A su vez desarrollo es el proceso en que el ser humano logra la mayor capacidad funcional de cada uno de sus sistemas a través de la maduración en sus aspectos psicológico, biológico, cognoscitivo, nutricional, cultural, sexual, social y ético. Esto puede estar influenciado por factores culturales, ambientales y genéticos. Para evaluar el desarrollo del niño se usa la escala de evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP) y el Test del desarrollo Psicomotor (TEPSI) que evalúan las áreas de lenguaje, social, coordinación y motora (motor fino y grueso) (10).

Por otro lado, en el Centro Materno Infantil (CMI) de Piedra Liza, se evidenciaron comentarios sobre la atención que brinda Enfermería en el consultorio de CRED por parte de las madres quienes expresaron: “algunas enfermeras atienden de mala gana”, “atienden a mi hijo muy rápido, a veces no se toman el tiempo de examinarlo bien” , “durante la atención a cada rato ingresan personas que abren y cierran la puerta interrumpiendo lo que me dice la enfermera” , “cuando desvisto a mi hijo para pesarlo, la ventana siempre para abierta y mi hijo se puede

enfermar”; la insatisfacción también fue evidenciada por los largos periodos de espera del usuario.

Estos hechos podrían ocasionar faltas o ausencias al servicio provocando interrupciones en los controles de los niños. Es por ello necesario brindar una buena atención para que ellas se sientan satisfechas. Siendo este el motivo para desarrollar esta investigación.

Por lo tanto, siendo el primer estudio realizado de este tipo en el establecimiento, tiene como propósito brindar información base para ser complementado con futuras investigaciones.

Por lo mencionado, el presente estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza – Rímac.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza – Rímac 2019

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar la satisfacción de la madre respecto a la dimensión humana en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED.
2. Identificar la satisfacción de la madre respecto a la dimensión oportuna en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED.
3. Identificar la satisfacción de la madre respecto a la dimensión continua en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED.
4. Identificar la satisfacción de la madre respecto a la dimensión segura en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED.

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

### **Diseño de Estudio**

El estudio de investigación fue descriptivo y de corte transversal.

### **Área de Estudio**

El Centro Materno Infantil “Piedra Liza” del distrito del Rímac, el establecimiento que cuenta con 8 especialidades médicas, con profesionales de obstetricia, odontología, farmacia, nutrición, psicología, laboratorio y enfermería. El estudio se realizó en el servicio de CRED que atiende de lunes a sábado en los turnos mañana (8am – 1pm) y tarde (2pm – 6pm) con 3 enfermeros por turno mañana y 2 para el turno tarde. La enfermera que realiza el control preventivo en el servicio de CRED e inmunizaciones.

### **Población**

La población estuvo conformada por 200 madres que es el promedio que asisten al servicio de CRED mensualmente en los dos turnos de atención.

### **Los criterios de inclusión fueron:**

- Madres mayores de edad que sepan leer y escribir.
- Madres de hijos menores de 5 años (lactantes y preescolares)
- Madres que aceptaron voluntariamente ser parte del estudio.
- Madres que asistieron al servicio de CRED en más de una oportunidad.

**Los criterios de exclusión fueron:**

- Madres que no completaron el instrumento.
- Madre que fue atendida por otro personal que no sea enfermera del mismo servicio.
- Madre que se atendió por primera vez

**Muestra**

Se determinó una muestra de 132 madres de niños menores de 5 años que asisten al servicio de CRED para su atención utilizando la fórmula de muestras probabilísticas finitas. (Anexo 4)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Satisfacción de las madres de la atención de Enfermería en el servicio de CRED.	Es la percepción de la madre sobre el cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio de CRED demandado para su hijo menor de 5 años.	<p>Humana</p> <p>Oportuna</p> <p>Continua</p> <p>Segura</p>	<p>La madre percibe que:</p> <p>La enfermera es cordial, respetuosa, se encuentra bien uniformada, es paciente durante la atención, llama al niño por su nombre y no por diminutivos.</p> <p>La enfermera realiza el control de peso y talla, realiza la evolución física minuciosamente, evalúa el desarrollo motor y psicomotor, interactúa con el niño y explica a la madre el progreso que tiene, descarta anemia y parasitosis, se proporciona los micronutrientes, aplicación de inmunizaciones; si se detecta alguna alteración en la salud del niño se deriva al especialista (pediatra, nutricionista, etc)</p> <p>La enfermera motiva y recuerda a la madre del niño la importancia de las asistencias al servicio de CRED, mostrando interés al preguntar el porqué de una inasistencia o una falta al control.</p> <p>La enfermera evita las corrientes de aire cerrando la ventana y la puerta, cuida que el niño no se caiga de la camilla cuando es examinado, evita accidentes al momento de realizar la medición de peso y talla, trata de tener un ambiente adecuado para la atención etc.</p>	<p><b>Nivel de Satisfacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción alta: 61 a 66 puntos.</li> <li>• Satisfacción media: 48 a 60 puntos.</li> <li>• Satisfacción baja: 22 a 47 puntos</li> </ul>

## **Procedimientos y Técnicas**

Para la realización del estudio Primero, se contó con la autorización de la DIRIS Lima-Norte y la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

La recolección de datos se realizó por los investigadores en el área de espera del servicio de CRED del establecimiento, asistiendo durante un tiempo de 15 días de lunes a sábado en los dos turnos (mañana y tarde) en el mes de abril del 2019.

### **Procedimiento:**

Primero, se invitó a cada madre de forma individual a participar del estudio mientras esperaban su turno sentadas en la sala de espera del servicio.

Segundo, se realizó una pequeña entrevista para saber si cumplía con los criterios de inclusión.

Tercero, se explicó la finalidad del estudio y cuando la madre aceptó participar voluntariamente se le hizo entrega del consentimiento informado para que lo leyera.

Cuarto, una vez conforme procedía a firmarlo e inmediatamente se explicó a la participante como se debía llenar el instrumento; en algunos casos cuando la madre no podía escribir debido a que tenía a su hijo en brazos el investigador ayudó en el llenado del cuestionario mientras las madres respondían de forma verbal.

Finalmente, cuando se llenó correctamente el cuestionario, se agradeció a la participante y se le entregó un díptico del MINSA sobre CRED y su importancia.

## **Técnica:**

Se usó como técnica la recolección de datos.

Para medir la variable de satisfacción de las madres con la atención de Enfermería en el servicio de CRED se utilizó el Cuestionario de Nivel de Satisfacción elaborado por la Lic. Carmen Mellado Huamaní (11); el mismo que fue validado por 7 expertos, teniendo este un 95% de confiabilidad.

El cuestionario contenía dos partes, uno con datos generales como procedencia, edad de la madre y del niño, frecuencia con la que asiste, grado de instrucción de la madre y fecha de nacimiento del niño; y la otra el cuestionario propiamente dicho con 22 preguntas, donde cada una de ellas tenía como opción de respuesta SIEMPRE con puntaje (3), A VECES puntaje (2) y NUNCA puntaje (1). **ANEXO 2**

El cuestionario presentaba preguntas que evaluaban a las 4 dimensiones por separado, el puntaje de cada dimensión fue:

Dimensión humana (1, 3, 4, 12, 13 y 21) con puntaje satisfacción alta 18 puntos, media 14 a 17 puntos y baja < 13.

Dimensión oportuna (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17 y 18) con puntaje satisfacción alta 30 puntos, media 22 a 29 puntos y baja < 21.

Dimensión continua (19 y 20) con puntaje satisfacción alta 6 puntos, media 3 a 5 puntos y baja < 2.

Dimensión segura (2, 14, 15 y 22) con puntaje satisfacción alta 12 puntos, media 8 a 11 puntos y baja < 7.

La satisfacción se consideró alta cuando el puntaje total era mayor a 61 puntos, media cuando el puntaje oscilaba entre 48 a 60 puntos y baja cuando el puntaje era < a 47 puntos. **ANEXO 5**

## Aspectos Éticos del Estudio

Durante la ejecución del estudio se consideraron los siguientes principios éticos:

1. **Autonomía:** Se respetó la decisión de la madre si deseaba participar en la investigación o no y si deseaba retirarse durante su desarrollo. La madre que aceptó participar firmó un consentimiento informado.
2. **Justicia:** A todos los participantes se les trató con justicia y con igualdad sin distinción alguna durante todo el estudio.
3. **Confidencialidad:** Toda la información se manejó confidencialmente y no se proporcionó a nadie ajeno al estudio. Los resultados no muestran ningún dato personal ya que están codificados, por lo que no es posible la identificación del participante.
4. **Beneficencia:** Los datos adquiridos de la evaluación sirven al Centro Materno Infantil para mejorar las deficiencias en la atención que da el personal de enfermería en el servicio de CRED. Se hizo entrega a cada participante al final de la recolección de los datos del dístico elaborado por el MINSA.
5. **No Maleficencia:** Tratándose de la aplicación de una encuesta no existió riesgo para la salud de ningún participante.

## **Tabulación y Análisis de Datos**

Terminada la etapa de recolección, los datos fueron codificados e ingresados a una base creada en el programa MS Excel para su posterior análisis con el programa estadístico de libre distribución Epi Info versión 7.2.

Para determinar la satisfacción de las madres, se obtuvieron tablas de distribución de frecuencias para la variable satisfacción y sus cuatro dimensiones (humana, oportuna, continua y segura) según sus respectivas escalas de clasificación (Alta, Media, Baja). Los resultados se presentan en tablas.

## RESULTADOS

Se revisaron un total de 132 cuestionarios de madres que asistieron a la consulta de CRED con sus niños menores de 5 años en el mes de abril del 2019.

En el TABLA 1 se resume las características sociodemográficas de las madres que asisten a la atención de enfermería en el consultorio de CRED. Del total de 132 madres el 46.2% (n=61) tiene una edad entre 18 a 25 años, el 25% (n=33) tiene entre 26 a 30 años, el 16.7% (n=22) entre 31 a 35 años, el 10.6% (n=14) entre 36 a 40 años y el 1.5% (n=2) de 40 a más años. Con respecto al grado de instrucción el 62.2% (n=82) tiene secundaria, el 18.9% (n=25) superior universitaria, el 17.4% (n=23) superior técnico y el 1.5% (n=2) primaria. Con el distrito de procedencia el 84.8% (n=112) son del Rímac, el 12.9% (n=17) son de SJL y el 2.3% (n=3) son de otros distritos. Con respecto a la edad del niño el 59.1% (n=78) tienen entre 1 mes a 11 meses, el 25% (n=33) tienen entre 12 a 23 meses y el 15.9% (n=21) tiene entre 24 a 59 meses.

En la TABLA 2 se muestra la satisfacción general de las madres de niños menores de 5 años con la atención de Enfermería en el servicio de CRED en el CMI Piedra Liza – Rímac 2019 donde el 48.4% (n=64) presentó una satisfacción nivel medio, el 45.5% (n=60) satisfacción nivel alta y solo un 6.1% (n=8) presentó una satisfacción nivel baja.

En la TABLA 3 se muestra la satisfacción de la madre respecto a la dimensión humana en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED, donde el 58.3% (n=77) presentó una satisfacción nivel media, el 35.6% (n=47) presentó una satisfacción nivel alta y solo un 6.1% (n=8) presentó una satisfacción nivel baja.

En la TABLA 4 se muestra la satisfacción de la madre respecto a la dimensión oportuna en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED, donde el 64.4% (n=85) presentó una satisfacción nivel media, el 33.3% (n=44) presentó una satisfacción nivel alta y un 2.3% (n=3) presentó una satisfacción nivel baja.

En la TABLA 5 se muestra la satisfacción de la madre respecto a la dimensión continua en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED, donde el 50.7% (n=67) presentó una satisfacción nivel media, el 43.2% (n=57) presentó una satisfacción nivel alta y solo un 6.1% (n=8) presentó una satisfacción nivel baja.

En la TABLA 6 se muestra la satisfacción de la madre respecto a la dimensión segura en la atención que brinda Enfermería en el Consultorio de CRED, donde el 67.4% (n=89) una satisfacción nivel media, el 16.7% (n=22) presentó una satisfacción nivel alta y solo un 15.9% (n=21) presentó una satisfacción nivel baja.

## DISCUSIÓN

De las participantes del estudio, que fueron madres que asistieron al consultorio de CRED un 46.2%, tenían un rango de edad de 18 a 25 años. En cuanto al grado de instrucción un 62.2% tenían secundaria completa y un 36.3% estudios superiores, procedían en su mayoría del distrito de Rímac. Las edades de los hijos de las madres participantes en un 59.1% tenían entre 1 mes y 11 meses, por ello asistían con frecuencia de una vez al mes (tabla 1). Las características demográficas como la edad y el grado de instrucción son factores que podrían influir en la satisfacción de las madres. La experiencia, la madurez emocional y los conocimientos que se adquieren durante la vida generan una percepción y expectativas de calidad distintas.

En el presente estudio sobre satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED se encontró que el 48.4% manifestó una satisfacción media (Tabla 2). El cual fue medida por sus dimensiones: humana, oportuna, continua y segura.

Respecto a la satisfacción de las madres en la dimensión humana, predominó la satisfacción media en un 58.3% (tabla 3). Los resultados de este estudio se asemejan a los realizados por Cayo M (13), Huisa M, Ramírez P (14) y Ampuero R, Mamani S (15) quienes encontraron que las madres que asistieron a CRED tuvieron satisfacción media en la dimensión humana. En el presente estudio las madres presentaron una satisfacción media en la dimensión humana, probablemente se deba a que en un inicio de la atención en el servicio de CRED las madres

tuvieron una percepción de las enfermeras quienes se mostraron con respeto, con cortesía y paciencia, pero posteriormente al ingresar a recibir la atención, las madres manifestaron que los profesionales no saludaban a la madre y a su niño cuando ingresaban al consultorio, no llamaban a sus hijos por su nombre y tampoco se despedían al término de la consulta (Anexo 3). Todo lo mencionado posiblemente puede ser explicado por lo sostenido por Donabedian que describe que la dimensión humana se caracteriza por ser “individualizada y personalizada” (8) lo cual no se evidencio en la atención que brindo la enfermera en CRED al no llamar al niño por su nombre, ni a la madre y tampoco no saludaba al ingreso ni al culminar la atención. Del mismo modo Peplau sostiene que para establecer una relación terapéutica se requiere una atención individualizada mediante una comunicación adecuada y empática (16) por lo tanto al no saludar al inicio de la atención y no despedirse al término de la misma, esta conducta de la enfermera no favorece el establecimiento de la confianza y la relación terapéutica enfermera – paciente.

En cuanto a la satisfacción de las madres con respecto a la dimensión oportuna la mayoría presentó una satisfacción media con un 64.4% (tabla 4). Estos resultados se asemejan al estudio de Carmen V, Sosa K. que encontraron una satisfacción media en la dimensión oportuna en madres que acuden a la consulta de CRED (4). Los resultados obtenidos en este estudio posiblemente se deba a que durante la atención en CRED la madre percibió por un lado que los profesionales de enfermería les brindaban información del desarrollo de sus niños de forma completa y entendible, así mismo reconocieron que realizan una evaluación física completa, sin embargo refieren que durante la atención al niño no hacen entrega de juguetes a la hora de realizar la evaluación y no suelen responder a sus dudas o inquietudes sobre la crianza de su niño (Anexo 3). Posiblemente estas percepciones generaron que las madres calificaran la

dimensión oportuna como media. Los resultados también puede ser explicados por lo que sostiene Donabedian que la dimensión oportuna consiste en brindar una “atención eficaz, en un tiempo establecido y con una valoración minuciosa” (8). Una evaluación minuciosa podrá brindar la enfermera haciendo uso de los juguetes con los cuales evalúa las áreas motrices finas y gruesas del niño (1). También los resultados pueden ser explicados por lo que sostiene Peplau, explica que para establecer relación enfermera paciente la pieza clave es la comunicación adecuada y empatía (16), Lo cual no se cumplió en la consulta de CRED ya que las madres refirieron que la enfermera no aclararon sus dudas y preguntas sobre la crianza y estimulación de su hijo.

En cuanto a la satisfacción de las madres con respecto a la dimensión continua se encontró que el 50.7% presentó satisfacción media (tabla 5). Estos resultados discrepan con el estudio de Carmen V. y Sosa K. quienes identificaron que la dimensión continua fue equitativa entre alta y baja (4). En este estudio el resultado fue de una satisfacción media, esto probablemente se deba a que las madres percibieron el interés que mostró la enfermera por su falta e inasistencia de ellas mismas a las citas establecidas para la evaluación de CRED. Así mismo las madres manifestaron la falta de entrega de indicaciones escritas al término de la atención en CRED (Anexo 3). Posiblemente esta percepción de las madres generó que ellas calificaran la satisfacción continua como media. Estos resultados pueden ser explicados por lo sostenido por Donabedian que describe a la dimensión continua como una “atención sin interrupciones” (8). Según lo manifestado por las madres el interés que muestra el profesional de enfermería con respecto a sus faltas o inasistencias es algo que ocurre con frecuencia, debido que si el profesional de enfermería no tomara ninguna acción para que las atenciones sean continuas, esto podría afectar y repercutir en

los controles del niño. De igual modo Dorotea Orem, refiere al respecto que la enfermería tiene como base fundamental la identificación de las necesidades de las personas de forma continua, con el objetivo de mantener la vida y la salud, así mismo ayudarla para compensar algún tipo de déficit, supervisando, instruyendo y asesorando a las personas y cuidadores para gestionar, orientar la conservación de la salud y la vida del mismo (18), es probable que al no entregar indicaciones escritas se pierda información que brinda la enfermera durante la consejería. De igual manera la falta de entrega de indicaciones por escrito se debería a que la norma no le exige dar información por escrito al profesional de enfermería, sino a brindar consejerías verbales, lo cual debería ser explicado a la madre (10).

En cuanto a la satisfacción de las madres con respecto a la dimensión segura se encontró que predomina la satisfacción media con un 67.4% (tabla 6). Estos resultados difieren a los de la investigación de Albornoz R. Arica O, que en cuanto a la dimensión segura encontró predominio del nivel de satisfacción bajo (12). Probablemente los resultados obtenidos en esta investigación se deba a que las madres perciben que el profesional de enfermería protege de caídas al niño durante la atención usando barandas de protección y no dejando solo al niño, consideran también que el tiempo de la atención es el adecuado. Sin embargo no están de acuerdo con la presencia de corriente de aire durante la consulta y la falta de ambientación del consultorio para la atención de los niños (Anexo 3). Posiblemente esta percepción de las madres generó que ellas calificaran la satisfacción segura como media. Estos resultados pueden ser explicados por lo mencionado por Donabedian que describe a la dimensión segura como una atención “libre de riesgos, tanto físicos, psicológicos y ambientales” para el niño (8). También Florence Nigthingale señala que el entorno tiene una influencia sobre la salud de las personas que puede beneficiar o perjudicar y es

la enfermera que tiene la capacidad de manipular el entorno para beneficiar la salud de los pacientes (18). Como es el caso del control de corrientes de aire que es necesario para la atención de niños y se produce por constantes ingresos de otros profesionales al ambiente.

## **CONCLUSIONES**

Se concluye lo siguiente:

- La satisfacción de la madre respecto a la dimensión humana en la atención que brinda enfermería en el consultorio de CRED se encontró que la mayoría presentó una satisfacción media.
- La satisfacción de la madre respecto a la dimensión oportuna en la atención que brinda enfermería en el consultorio de CRED se encontró que la mayoría presentó una satisfacción media.
- La satisfacción de la madre respecto a la dimensión continua en la atención que brinda enfermería en el consultorio de CRED se encontró que la mayoría presentó una satisfacción media.
- La satisfacción de la madre respecto a la dimensión segura en la atención que brinda enfermería en el consultorio de CRED se encontró que la mayoría presentó una satisfacción media.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Manual de procedimientos para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño. Código CIE- 10:Z00.1. Lima: MINSA, 2011. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual\\_CRED.doc](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc)
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 59 de cada 100 niños de 36 meses tienen control de crecimiento para su edad. Lima: Instituto (2017) Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-cerca-de-7-millones-de-ninas-y-ninos-9918/>
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – ENDES 2017. Lima: Instituto (2017) Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1525/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/index.html)
4. Carmen V. V, Sosa S. K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis]. Lima (Perú): Universidad Norbert Wiener; 2018
5. Ortiz V.K. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Sangará-Comas. [Tesis]. Lima (Perú): Universidad Cesar Vallejo, 2017.
6. Quezada V.Y, Ruiz F.E. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año y desempeño del profesional de Enfermería en el puesto de salud San Juan, Chimbote. [Tesis]. Ancash (Perú): Universidad Nacional del Santa, 2015.
7. Massip P.C, Ortiz R.R, Llantá A.M, Peña F.M, Infante O.I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. BVS Cuba [revista en Internet] 2008 [acceso 18 sept 2018] Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
8. Dimensiones de la calidad en salud: Técnica, Humana y Funcional [diapositivas]. Arequipa: Wilfredo Pino Chavez; 2014 [35 diapositivas preparadas por W. Pino]. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
9. Aristizábal H.G, Blanco B.D, Sánchez R.A, Ostiguin M.R. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Rev. Medigraphic [revista en Internet] 2011 [acceso 18 ago 2019] Disponible en: [https://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2011/eu114c.pdf?fbclid=IwAR2Fwk2VJKX3tgAljBOWNj\\_0JZ6DzlpmeZ22uOcfDV72dzOQdKsw\\_G0KPG4](https://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2011/eu114c.pdf?fbclid=IwAR2Fwk2VJKX3tgAljBOWNj_0JZ6DzlpmeZ22uOcfDV72dzOQdKsw_G0KPG4)

- 10.** Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R.M.-N°990-2010/MINSA. Lima: MINSA, 2011. 16-17 p. Disponible en: [http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma\\_cred.pdf](http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf)
- 11.** Mellado H.C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. Lima (Perú): Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2007.
- 12.** Albornoz R. D, Arica O. D. Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud de Villa Los Ángeles. Rímac [Tesis] Lima (Perú): Universidad Norbert Wiener; 2017.
- 13.** Cayo Girao M. Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías Lima [Tesis] Lima (Perú): Universidad Cesar Vallejo; 2016.
- 14.** Huisa L. M, Ramírez R. P. Características sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de enfermería consultorio de CRED del Centro de salud Ampliación Paucarpata. [Tesis]. Arequipa (Perú): Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2017.
- 15.** Ampuero M. R, Mamani A. S. Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de enfermería en las madres de niños menores de 5 años. C.S. martiza campos Diaz-Zamacola. [Tesis]. Arequipa (Perú): Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2017.
- 16.** Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. España: Elsevier; 2015.
- 17.** Prado Solar LA, González Reguera M, Paz Gómez N, Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. Rev Med Electron [Internet]. 2014 Dic [citado 29 Jul 2019]; 36(6):835-845. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es).
- 18.** Florence Nightingale – teoría del entorno [diapositivas]. Lima: Reyner Roberto; 2013 [29 diapositivas preparadas por W. Pino]. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/reynerroberto/florence-nightingale-teora-del-entorno>
- 19.** Colegio de Enfermeros del Perú (CEP). Código de Ética y Deontología. Lima: CEP, 2018 Disponible en: [http://cr3.org.pe/blog/wp-content/uploads/2018/07/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](http://cr3.org.pe/blog/wp-content/uploads/2018/07/codigo_etica_deontologia.pdf)

- 20.** Paternina G.D, Aldana A.M, Mendoza C.K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. ReviSalud Unisucre [revista en Internet] 2017 [acceso 18 sept 2018]; Pág. 18 Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
- 21.** Norma técnica de salud que establece el esquema nacional de vacunación.N.T.S-N°141–MINSAs/2018/DGIESP. Lima: MINSAs, 2018. 5-6 p. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2018/Resolucion\\_Ministerial\\_719-2018-MINSAs1.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2018/Resolucion_Ministerial_719-2018-MINSAs1.pdf)
- 22.** Modifican la Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menores de Cinco Años El Peruano.PE [publicación periódica en línea] 2018. Julio 09. [Citado: 18 sept 2018]; 1 Disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-la-norma-tecnica-de-salud-para-el-control-de-creci-resolucion-ministerial-no-644-2018minsa-1667755-2/>
- 23.** Sistema de Gestión de Calidad en Salud. R.M.-N°519-2006/MINSAs. Lima: MINSAs, 2007. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_SistemaGestiondeCalidad.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_SistemaGestiondeCalidad.pdf)
- 24.** Definición de satisfacción Definicionabc.com [publicación de diccionario en línea] 2007-2018. [Citado: 19 sept 2018]; 1 Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>
- 25.** Malagón-Londoño, Galán Morera, Pontón Laverde. Garantía de Calidad en Salud.2° ed. Bogotá: Editorial Médica Internacional, 2006. Pág. 72
- 26.** José M<sup>a</sup> Cañizares Márquez y Carmen Carbonero Celis. Crecimiento y Desarrollo del Niño. Sevilla: Wanceulen Editorial, 2017.
- 27.** Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). Guía para la Atención Integral del Niño de 0 a 5 años. Buenos Aires: Organización. Disponible en: [file:///C:/Users/user/Downloads/guias\\_atencion\\_integral\\_nino\\_0\\_a\\_5\\_anos%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/guias_atencion_integral_nino_0_a_5_anos%20(1).pdf)
- 28.** Dr. Marcos Cuminsky, Dr. Horacio Lejarraga, Dr. Raul Mercer, Dr. Miguel Martell y Dr. Ricardo Fescina. Manual de Crecimiento y Desarrollo del Niño.2°ed. Washington, 1994. Disponible en: <https://epifesz.files.wordpress.com/2016/08/5manual-de-crecimiento-y-desarrollo-del-ninio1.pdf>

- 29.** Rita M. Hernández Portuguéz y Socorro Rodríguez Aragonés. Manual operativo para la Evolución y Estimulación del Crecimiento y Desarrollo del Niño. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia, 2007.
- 30.** Castro Sánchez A. Nivel de Satisfacción de las madres de niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. [Tesis] Lima (Perú): Universidad San Martín de Porres; 2016.
- 31.** Durán de Villalobos M. El cuidado: Pilar fundamental de enfermería. In II Congreso de Actualización en enfermería; 1994; Bogotá. p. 8.
- 32.** Morales Sánchez V, Hernández Mendo A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. efdeportes [revista en Internet] 2004 [acceso 18 sept 2018] Disponible en: <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- 33.** Melgar C, Méndez G, Ugarte G, Martín M, Carames G, Arroyo G, et al. Las Enfermeras de Atención Primaria en Castilla-La Mancha: Una investigación Cualitativa. Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha; 2000. Pág. 34

## TABLAS

**TABLA 1. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LAS MADRES QUE ASISTEN A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**

<b>CARACTERÍSTICA SOCIODEMOGRAFICA</b>	<b>NUMERO (n=132)</b>	<b>%</b>
<b>EDAD</b>		
18 A 25	61	46.2
26 A 30	33	25.0
31 A 35	22	16.7
36 A 40	14	10.6
40 A MAS	2	1.5
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>		
PRIMARIA	2	1.5
SECUNDARIA	82	62.2
SUP. TECNICA	23	17.4
SUP. UNIVERSITARIA	25	18.9
<b>DISTRITO DE PROCEDENCIA</b>		
RIMAC	112	84.8
SAN JUAN DE LURIGANCHO	17	12.9
OTROS	3	2.3
<b>EDAD DEL NIÑO</b>		
1 A 11	78	59.1
12 A 23	33	25.0
24 A 59	21	15.9

**TABLA 2. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
BAJO	8	6.1
MEDIO	64	48.4
ALTO	60	45.5
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>

**TABLA 3. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA DIMENSIÓN HUMANA EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
BAJO	8	6.1
MEDIO	77	58.3
ALTO	47	35.6
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>

**TABLA 4. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA DIMENSIÓN OPORTUNA EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
BAJO	3	2.3
MEDIO	85	64.4
ALTO	44	33.3
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>

**TABLA 5. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA DIMENSIÓN CONTINUA EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
BAJO	8	6.1
MEDIO	67	50.7
ALTO	57	43.2
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>

**TABLA 6. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA DIMENSIÓN SEGURA EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**

<b>NIVEL</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
BAJO	21	15.9
MEDIO	89	67.4
ALTO	22	16.7
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100.0</b>

## ANEXO 2: Cuestionario

### Cuestionario de Nivel de Satisfacción

Buenos días nosotros somos Egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia y estamos realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el “Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo” Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuestas sinceras a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradecemos anticipadamente su participación en el estudio.

#### Instrucciones

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

Siempre (S)

A veces (Av)

Nunca (N)

#### Datos Generales

##### De la Madre

Edad: \_\_\_\_\_ Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Frecuencia con la que asiste a CRED: \_\_\_\_\_

##### Del Niño(a)

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_

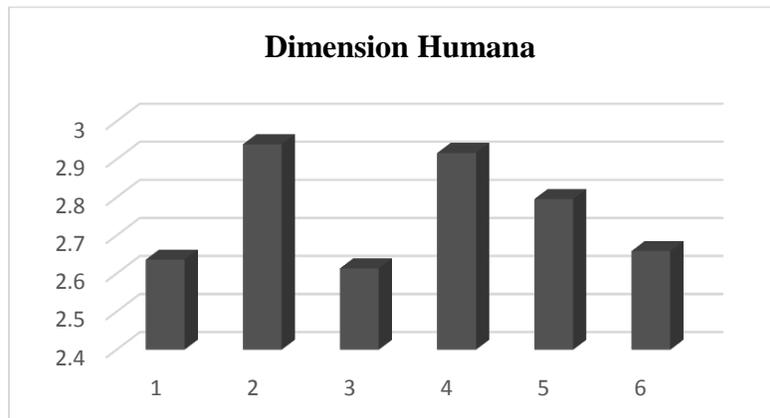
	Enunciados	Respuesta		
		S	Av	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La Enfermera realizó la evaluación física.			

8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La Enfermera le sonrío y le habla al niño.			
11	La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

***¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!***

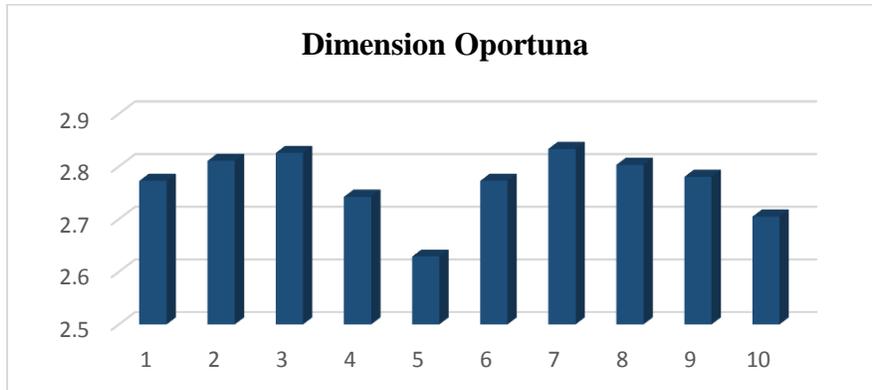
### ANEXO 3: Gráficos

**GRAFICO 1. PUNTAJE PROMEDIO DE LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN HUMANA SEGÚN LA SATISFACCION DE LAS MADRES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**



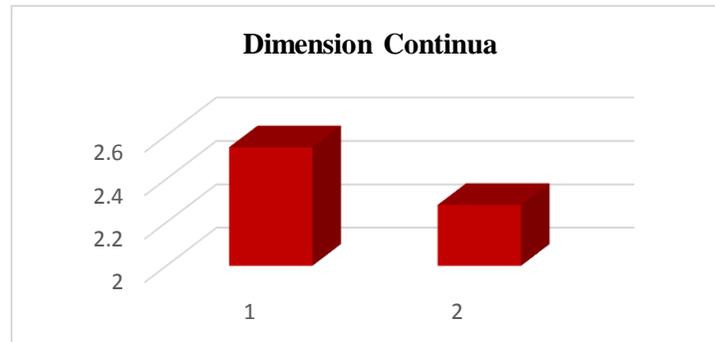
1. Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.
2. Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.
3. Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.
4. Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.
5. Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.
6. Al terminar la consulta la Enfermera se despide.

**GRAFICO 2. PUNTAJE PROMEDIO DE LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN OPORTUNA SEGÚN LA SATISFACCION DE LAS MADRES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**



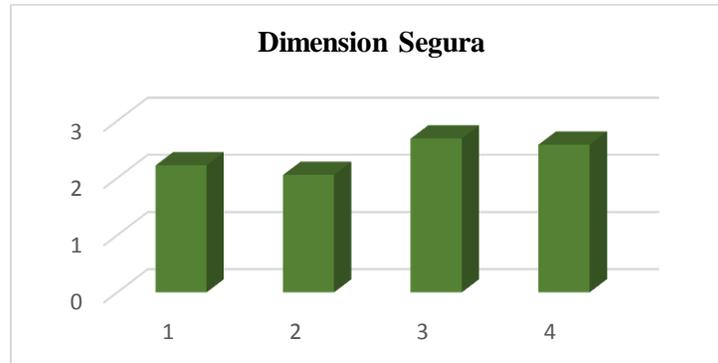
1. La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.
2. La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.
3. La Enfermera realizó la evaluación física.
4. Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.
5. La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.
6. La Enfermera le sonríe y le habla al niño.
7. La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.
8. Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.
9. Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.
10. La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.

**GRAFICO 3. PUNTAJE PROMEDIO DE LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN CONTINUA SEGÚN LA SATISFACCION DE LAS MADRES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**



1. La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.
2. Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.

**GRAFICO 4. PUNTAJE PROMEDIO DE LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN SEGURA SEGÚN LA SATISFACCION DE LAS MADRES EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA – RÍMAC 2019**



1. Considera que la decoración del consultorio es adecuada.
2. Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.
3. Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.
4. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.

#### ANEXO 4: Calculo de muestra

Se calculó la muestra de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q} = 132$$

Dónde:

N: Total de la población.

p: 0.5

q: 0.5

Z= Factor de confianza (95%); Z = 1.96

E= Error de estimación (5%); E= 0.05

## ANEXO 5: Medición de la Variable Satisfacción

Se determinó el promedio (  $\bar{x}$  )

$$\bar{x} = 54.41$$

Se calculó la desviación estándar DS

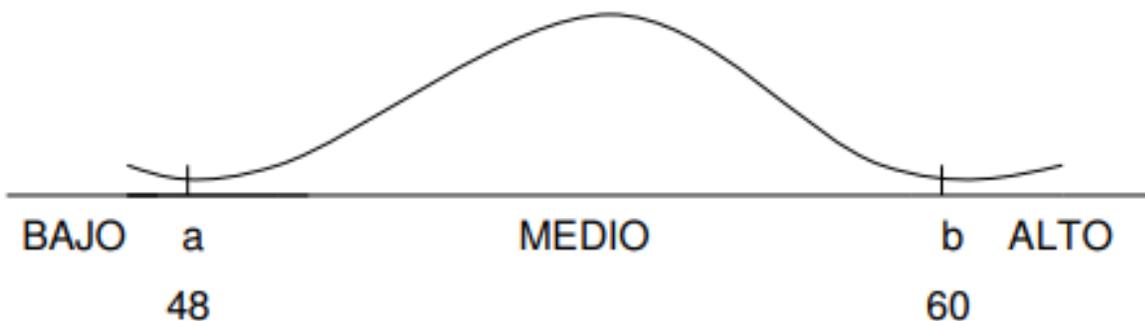
$$DS = 8.00$$

Se estableció los valores de a y b respectivamente:

$$a = \bar{x} - 0.75 (DS) = 48.4 = 48$$

$$b = \bar{x} + 0.75 (DS) = 60.4 = 60$$

### CAMPANA DE GAUSS (constante de 0.75)



Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 60 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 48 a 60 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 48 puntos

## **DIMENSIÓN HUMANA**

$$x = 15.41$$

$$DS = 2.55$$

$$a = x - 0.75 (DS) = 13.5 = 14$$

$$b = x + 0.75 (DS) = 17.3 = 17$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 17 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 14 a 17 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 14 puntos

## **DIMENSIÓN OPORTUNA**

$$x = 25.35$$

$$DS = 4.39$$

$$a = x - 0.75 (DS) = 22.0 = 22$$

$$b = x + 0.75 (DS) = 28.6 = 29$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 29 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 22 a 29 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 22 puntos

## **DIMENSIÓN CONTINUA**

$$x = 4.11$$

$$DS = 1.31$$

$$a = x - 0.75 (DS) = 3.13 = 3$$

$$b = x + 0.75 (DS) = 5.09 = 5$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 5 puntos

Nivel de satisfacción medio: De 3 a 5 puntos

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 3 puntos

## **DIMENSIÓN SEGURA**

$$x = 9.53$$

$$DS = 2.10$$

$$a = x - 0.75 (DS) = 7.96 = 8$$

$$b = x + 0.75 (DS) = 11.1 = 11$$

Puntaje:

Nivel de satisfacción alto: Más de 11 puntos.

Nivel de satisfacción medio: De 8 a 11 puntos.

Nivel de satisfacción bajo: Menos de 8 puntos.