

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**Satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años
sobre la calidad de atención de enfermería. Consultorio
crecimiento y desarrollo Centro de Salud Comunidad
Saludable diciembre 2017-abril 2018**

Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería

Autora:

Zapata Córdova, Fany

Asesora:

Dra. Arrestegui Alcántara, Juana Elsy

Sullana – Perú
2018

Palabras clave:

Español

Tema:	Satisfacción Madres Calidad de atención Crecimiento y desarrollo
Especialidad	Enfermería

English

Topic	Satisfaction Mothers Attention quality Growth and development
Specialty	Nursing

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud Pública

**Satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años
sobre la calidad de atención de enfermería. Consultorio
crecimiento y desarrollo Centro de Salud Comunidad
Saludable diciembre 2017-abril 2018**

DERECHO DE AUTOR

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de la autora en el **DECRETO LEGISLATIVO 822** de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, sólo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes nuestra autorización correspondiente.

La Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro ha tomado las precauciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.

Atentamente.

Bach. Enf. Zapata Córdova, Fany

INDICE DE CONTENIDOS

PALABRA CLAVE	ii
LINEA DE INVESTIGACION	iii
TITULO	iv
DERECHO DE AUTORÍA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
TABLAS	viii
FIGURAS	ix
RESUMEN	
ABSTRAC	
INTRODUCCION	1-29
METODOLOGIA	30-33
RESULTADOS	34-44
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	45- 47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48-49
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	52-54
ANEXOS Y APENDICE	55-60

INDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA N° 01:	Edad de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	34
TABLA N° 02:	Grado de instrucción de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	35
TABLA N° 03	Ocupación de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	36
TABLA N° 04	Situación de atención de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	37
TABLA N° 05	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	38
TABLA N° 06	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	39
	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	40
	TABLA N° 08: Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según dimensiones, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	41
TABLA N° 09	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	42

TABLA N° 10	Relación Grado de instrucción y nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento . Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	43
--------------------	---	----

INDICE DE FIGURAS

		Pág.
FIGURA N° 01	Edad de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	34
FIGURA N° 02	Grado de instrucción de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	35
FIGURA N° 03	Ocupación de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	36
FIGURA N° 04	Situación de atención de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	37
FIGURA N° 05	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	38
FIGURA N° 06	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	39
FIGURA N° 07	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	40
FIGURA N° 08	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según dimensiones, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	41
FIGURA N° 09:	Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	42

FIGURA N° 10	Relación Grado de Sinstrucción y nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018	44
--------------	--	----

RESUMEN

La presente investigación se realizó, con el **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro De Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018. **Material y Métodos:** El trabajo de investigación cuantitativa, descriptiva y de corte transversal. La muestra es de 45 participantes. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario, el cual consta de; presentación, datos generales, instrucciones y datos específicos. Elaborados, validados y utilizados por Bertha Milagros López Tirado el año 2016; así mismo fue utilizada por Castro Sánchez (2016). **Resultados:** La edad de las madres, el 42,2% tienen entre 15 a 20 años, el 35,6% tiene estudios superior universitario, el 31,1% son amas de casa, el 51,1% son nuevas en la atención. El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica, el 64,4% tienen un nivel de satisfacción medio, el 33,3% alto y el 2,2% bajo. En dimensión humana según ítems, en el programa de crecimiento, el 71,1% tiene un nivel de satisfacción alto y el 28,9% medio. En dimensión entorno, el 71,1% tienen un nivel de satisfacción medio, el 24,4% alto y el 4,4% bajo. **Conclusiones:** la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento. Centro de Salud Comunidad Saludable, en términos generales el 68,9% es medio y el 31,1% alto.

Palabras clave: Satisfacción_ madres_ calidad de atención de enfermería _ crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The present investigation was carried out, with the Objective: To determine the level of satisfaction of mothers of children under 2 years of age in the quality of nursing care in the office, growth and development. Healthy Community Health Center December 2017-April 2018. Material and Methods: The work of quantitative, descriptive and cross-sectional research. The sample is 45 participants. The technique that was used was the survey and the instrument a form questionnaire type, which consists of; presentation, general data, instructions and specific data. Prepared, validated and used by Bertha Milagros López Tirado in 2016; likewise it was used by Castro Sánchez (2016). Results: The mothers' age, 42.2% have between 15 to 20 years, 35.6% have higher university studies, 31.1% are housewives, 51.1% are new in the care . The level of satisfaction of the mothers on the quality of care of the nursing professional in the scientific technical dimension, 64.4% have a level of average satisfaction, 33.3% high and 2.2% low. In the human dimension according to items, in the growth program, 71.1% have a high level of satisfaction and 28.9% average. Regarding the environment, 71.1% have an average level of satisfaction, 24.4% high and 4.4% low. Conclusions: the quality of care provided by the nursing professional in the growth program. Healthy Community Health Center, in general terms 68.9% is medium and 31.1% high.

Keywords: Satisfaction – Mothers - Attention quality- Growth and development

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y Fundamentación Científica.

1.1 Antecedentes

Márquez, D. (2010); realizó un estudio sobre: *Nivel de satisfacción de las madres a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui 2010*, teniendo como objetivo principal: Determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. El presente estudio es de tipo cuantitativo de nivel aplicativo, método descriptivo y corte transversal, la muestra estuvo conformada por 65 madres de familia, se utilizó como técnica a la entrevista, teniendo como instrumento un cuestionario validado con juicio de expertos. Las conclusiones fueron: “En relación al nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención brindada en el servicio CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, se observa en mayor proporción satisfacción media y baja, alcanzando en sumatoria 51 (78%) madres; lo cual denota que un alto porcentaje de la población no está satisfecho con la atención que recibió, por tanto, no regresaron a su siguiente consulta, incrementando el nivel de riesgo patológico en sus niños. A cerca del nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica, tenemos que predominó el nivel medio, 59 (91%) madres, lo que nos indica que se cubren las expectativas de la población en este aspecto, no obstante, existen algunas situaciones con las que el usuario no está cómodo y ello impide tener niveles de satisfacción altos, ellos se evidencian cuando las indicaciones tanto escritas como verbales son poco entendibles por la población usuaria. En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión humana, tenemos que predominó el nivel alto, 26 (36,9%) madres, lo que nos indicaría que se cubren las expectativas de la población; sin embargo sumando el número de madres con nivel de satisfacción media y baja obtendremos un promedio de 39 (63,1%) madres lo que indica que aún no se logró una plena satisfacción del usuario, evidenciándose en que durante la consulta pocas veces se

respeto la privacidad del niño(a), el personal no se presenta al iniciar la consulta, no menciona su nombre, pocas veces escucha atentamente cuando las madres expresan sus opiniones. A cerca del nivel de satisfacción en la dimensión entorno, tenemos que predomino el nivel medio, con 33 (50,8%) madres, lo que nos refiere que las expectativas de la población en esta dimensión son cubiertas parcialmente; por tanto, se debe poner mayor interés en ofrecer la mayor comodidad, seguridad y bienestar al usuario cuando hace uso de las instalaciones con que el centro de salud cuenta.

Farfán, S. (2009); realizó un estudio sobre: *Nivel de satisfacción de los familiares acompañantes del paciente pediátrico respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo*, cuyo objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Pediatría. Material y métodos: Nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población de estudio fue de 140; la muestra fue 93, con una confiabilidad del 95% y un error permisible del 5%, se aplicó como instrumento de estudio la encuesta. Para cuantificar el Nivel de satisfacción se utilizó el percentil 33, es decir, alto, medio y bajo. Las conclusiones fueron: “Finalizando el trabajo de investigación y hecho los análisis estadísticos en SSPS 14, he llegado a las siguientes conclusiones: Respecto a la atención global que brinda la enfermera, el 73% de los familiares encuestados tienen un nivel medio de satisfacción. En la dimensión técnico-científico el 52%, en la dimensión humana el 58% y en la dimensión entorno el 68% de satisfacción. La evaluación periódica de la calidad permite descubrir, los aspectos críticos que requiere la ejecución de medidas para corregir las fallas y deficiencias que se encontraron en la presente investigación. Es necesario se proporcione material y equipos en buenas condiciones para poder brindar una atención de calidad. Modificar algunos aspectos para que la atención de enfermería sea óptima, adecuada, humanizada y de calidad para lograr así la satisfacción de los familiares”.

Mellado, C. (2007); realizó un estudio *Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de Crecimiento y Desarrollo del CMIDaniel Alcides Carrión*, cuyo objetivo fue nivel de satisfacción de la madre a la atención que brinda la enfermera en el Crecimiento y Desarrollo. El presente

estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 110 madres. La técnica fue la entrevista, y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones fueron: “El nivel de satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente CRED del CMI – DAC, la mayoría es medio bajo 68%(75) lo que se evidencia en: que al ingresar al servicio no la saluda, no lo deriva a un especialista ante un problema detectado, final de la consulta no le entregó indicaciones escritas, y el tiempo que duró la consulta a su niño no es adecuado. En cuanto al nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión humana tenemos un gran porcentaje de madres tienen un nivel de satisfacción medio y bajo 66%(73) relacionado a: al ingresar al servicio de CRED la enfermera no la saluda y al terminar la consulta no se despide. A cerca de la atención de la madre brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión oportuna un porcentaje considerable tiene nivel de satisfacción medio y bajo 84(76%), referido a: que la enfermera no realiza la evaluación física. Sobre el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión continua se tiene que la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción medio a bajo 73(66%) expresado en: el poco interés por saber sobre la inasistencia de la madre a la consulta y de dejar indicaciones escritas. En relación nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el componente CRED en la dimensión segura la mayoría de las madres tienen satisfacción media y bajo 86(78%) relacionado a que considera que la decoración del consultorio no es adecuada y considera que el tiempo de atención que duró la consulta a su niño no es adecuado.

Pineda, M. (2004); realizó un estudio sobre: *Satisfacción de la Madre con el Cuidado de enfermería en el niño Sano*, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción con el cuidado de enfermería en el niño sano en un centro de salud urbano. El presente estudio es de tipo descriptivo, correlacional, los participantes en el estudio son las madres que acuden con sus hijos al cuidado del niño sano con personal de enfermería, se determinó con un tamaño de muestra de 130 pacientes, para la obtención de los datos se aplicó una cedula de datos (encuesta) de identificación de la madre. Las conclusiones fueron: “El promedio de tiempo que las madres permanecieron en la sala de espera hasta el inicio de la consulta de niño sano con

personal de enfermería fue de 30 minutos (DE = 35.2 minutos) y el promedio de edad del menor que acude a la consulta fue de 2 años 6 meses (De = 20 meses). Mediante pruebas de correlación, identificó que la edad de la madre del niño, se asocia con la satisfacción con el cuidado de enfermería ($r = .22, p < OS$), así como el tiempo en la sala de espera hasta el momento de iniciar la consulta ($r = 0,24, p < .001$) y el tiempo en la sala de espera, hasta el momento de iniciar la consulta ($R^2 = -0.174, p < OS$), determinan la satisfacción con el cuidado de enfermería y que a mayor tiempo en la sala de espera menor satisfacción con el cuidado, estas variables presentaron una varianza explicada de 7.8%. La escolaridad de la madre no se asoció con la satisfacción con el cuidado de enfermería. La satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería de niño sano se encontró en un valor promedio de 64.08 y se identificó que las madres evalúan mejor el área técnico profesional (68.07), en comparación al área de relación educativa (62.53) y de confianza (62.39) y mediante la Prueba de Rangos de Friedman y la Prueba de Rangos de Wilcoxon se encontró que esta diferencia fue significativa.

Caizabanda, L. (2014), en Ecuador, realizó un estudio sobre; *Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría del Hospital Provincial Docente Ambato*, el cual tuvo como objetivo: Investigar el nivel de satisfacción de los cuidadores de los niños/as hospitalizados relacionado con las acciones de Enfermería en el área de Pediatría del HPDA. Su metodología fue de estudio descriptivo con un diseño transversal, se aplicó una encuesta a una población de 90 cuidadores de los niños que están hospitalizados. Sus resultados fueron: El 60% de los cuidadores de los niños/as, se sienten satisfecho con la atención recibida por el personal de enfermería, mientras el 40% presenta insatisfacción por el servicio recibido.

López, B. (2014), en Lima, realizó un estudio titulado; *Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa*, el cual tuvo por objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. Su metodología fue de estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método

descriptivo de corte transversal. La población conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y sus resultados fueron: Que del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha.

Guevara, S. (2012), en Lima, realizó un estudio titulado; *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de ES SALUD San José*, el cual tuvo por objetivo: Determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. Su metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal, se entrevistaron 150 madres. Sus resultados fueron: Que el 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable.

Chambilla, L. (2010), en Lima, realizó un estudio titulado; *Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería con el Control de Crecimiento y Desarrollo, en niños menores de un año, del Centro de Salud La Molina Cieneguilla*, el cual tuvo como objetivo: Determinar el nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo. Su metodología fue el estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, corte transversal. La población estuvo conformada por 50 madres que asisten al consultorio de CRED. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Iikert modificado. Sus resultados fueron: El nivel de percepción de las madres del 100 por ciento (50), 36 por ciento (18) son medianamente favorable, 34 por ciento favorable, 30 por ciento desfavorable.

1.1.2 Fundamentación científica

Base teórica.

1.1.2.1 SATISFACCION

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención de salud y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (Medina 2011)

Según Philip Kotler, la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".

Donabedian, considera que es "la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular.

Satisfacción del Usuario

La satisfacción de las necesidades del paciente está determinada por la calidad de atención durante su permanencia en el ambiente de salud y constituye una base fundamental para la enfermera el lograr una atención eficiente en la asistencia de dichas necesidades.

La satisfacción es un indicador del éxito final de la prestación del servicio de salud, el cuál es utilizado frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado, su importancia deriva en ser considerada una percepción de carácter personal subjetivo, sin tener una connotación de evaluación con el que se percibe la conformidad del paciente con el servicio recibido, así mismo requiere considerar dos elementos, el primero responde a la 24 expectativa del servicio, es decir; a la satisfacción esperada del futuro consumidor de salud y el segundo es el servicio posteriormente percibido por el usuario.

Por lo anteriormente expuesto podemos definir, la satisfacción del paciente como la adecuación de sus expectativas con la percepción final del servidor de salud. Esto supone que el paciente es capaz de realizar en su mente un esquema factible del servicio, el cuál le servirá para poder valorar el servicio recibido por el mismo.

Elementos de la Satisfacción Permiten conocer cómo los clientes definen la calidad de los servicios y favorecen el desarrollo de medidas para evaluar el desempeño en el suministro de servicios de salud. Los elementos son: - Disponibilidad, grado con que el servicio de salud está disponible en el momento que los usuarios lo necesiten. - Accesibilidad, grado con que el usuario espera

que lo atiendan cuando lo necesita. - Cortesía, referido a la expresión de una actitud amable, empática y de respeto para el usuario por parte del proveedor del servicio de salud. - Agilidad, rapidez con que el proveedor de servicio de salud satisface la solicitud de los usuarios. - Confianza, son las habilidades del proveedor de servicios de salud al prestar un servicio de forma precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario. - Competencia, son las habilidades y conocimientos que demuestra poseer el proveedor de servicios de salud para prestar una buena atención al cliente. - Comunicación, grado con que el proveedor de servicios de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento acerca de sus resultados de salud.

Elementos de la Satisfacción

Permiten conocer cómo los clientes definen la calidad de los servicios y favorecen el desarrollo de medidas para evaluar el desempeño en el suministro de servicios de salud. Los elementos son:

- Disponibilidad, grado con que el servicio de salud está disponible en el momento que los usuarios lo necesiten.
- Accesibilidad, grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía, referido a la expresión de una actitud amable, empática y de respeto para el usuario por parte del proveedor del servicio de salud.
- Agilidad, rapidez con que el proveedor de servicio de salud satisface la solicitud de los usuarios.
- Confianza, son las habilidades del proveedor de servicios de salud al prestar un servicio de forma precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.
- Competencia, son las habilidades y conocimientos que demuestra poseer el proveedor de servicios de salud para prestar una buena atención al cliente.
- Comunicación, grado con que el proveedor de servicios de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento acerca de sus resultados de salud.

Dimensiones

Las dimensiones de satisfacción del usuario, se relacionan con los siguientes aspectos:

- Tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe y entra en contacto en la organización, como la apariencia de las instalaciones físicas (limpieza y modernidad), equipo, personal y material de comunicación (boletines, letreros, folletos).
- Personas: Son las características que observa el usuario de las personas que lo atienden, como la apariencia física (aseo, higiene, olor, vestido).
- Infraestructura: Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio, así como las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio.
- Confiabilidad: Referido a la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. (Thompson 2014)

1.1.2.2. Cuidado de enfermería

El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los períodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. La función de enfermería es: conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud el paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuándo el usuario goza de total independencia. Atributos del Cuidado de Enfermería: Constituye la esencia de la profesión, pero con una mirada global se debe considerar como un medio para lograr un fin que es propender a la salud de las personas:

Se basa en el respeto a las personas

- Es intencional, es planificado, es dirigido

- Es un proceso, tiene etapas
- Relacional, es un proceso interpersonal
- Su carácter es personal ya que implica una interacción profesional
- Competente, requiere preparación profesional
- Se da en un contexto, no es aislado
- Se mueve en un continuo salud – enfermedad

Gestión del Cuidado:

La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes: La naturaleza de los cuidados, razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone, la aplicación de conocimientos y la adecuada utilización de la tecnología y recursos humanos necesarios de acuerdo a la capacidad resolutive y a la normatividad legal existente.

Garantizar la calidad exige a los profesionales de enfermería una reflexión permanente sobre valores, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno, mediante la implementación de estrategias que privilegien “cuidar con calidad” y comprender sus dimensiones: Ética, interpersonal y de percepción.

Por tanto la gestión del cuidado: Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos.

Otras consideraciones de Gestión del Cuidado: Consiste en ejecutar una serie de actividades y procesos con y a través de las personas y recursos materiales para conseguir los objetivos de la organización. Proceso creativo, dirigido a movilizar los recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona que, en interacción con su entorno, vive experiencias de salud.

Tipos de atención de enfermería

Atención directa:

Debe basarse en las necesidades físicas, emocionales, sociales, culturales, espirituales del paciente que van a determinar los procedimientos de enfermería necesarios, y las necesidades de enseñanza en salud.

Los resultados del proceso de evaluación van a determinar la clasificación de pacientes según el grado I, II, III, IV de Dependencia de Enfermería.

Atención indirecta:

Son las actividades que desempeña el personal profesional, lejos de la cama del paciente, pero en beneficio de los mismos y para su bienestar, por ejemplo: tareas administrativas, preparación de medicamentos, trámites documentarios, comunicaciones.

1.1.2.3. La calidad en el cuidado de enfermería

Definición de Calidad

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

Brindar cuidados significa ser responsable de proveer o encargarse de individuos que dependen de otros por sus condiciones o estado de salud podemos conceptualizar el Cuidado Enfermero como: conjunto de funciones que desarrolla la enfermera (o) en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientada a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad.(Lupaca 2013).

La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es mensurable a través de métodos cuantitativos y cualitativos, la evaluación de la calidad según el enfoque sistémico de salud comprende:

- Estructura: referido a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.
- Proceso: corresponde al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan.
- Resultado: representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.¹⁹

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad es un “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción de las necesidades de este y produciendo un impacto final positivo en salud“(Bautista 2012)

Calidad del Cuidado de la Salud

La calidad de la asistencia o atención de salud, se refiere a las diferentes respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas que tiene el usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel del desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario del servicio como para los profesionales de la salud. Se la conoce también como calidad asistencial. ¹⁵ La calidad del cuidado de la salud, se relaciona con la satisfacción del usuario, a pesar de sus diferentes evoluciones, determinándose cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, siendo una de ellas la calidad como satisfacción de las expectativas del usuario, que se basa en la percepción del usuario y en la satisfacción de sus expectativas en base a sus necesidades, lo cual supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios que los usuarios reciben del servicio; además de ésta, están la calidad como excelencia, como ajuste a las especificaciones y calidad como valor. (Morales 2010).

1.1.2.4 Calidad del cuidado de enfermería

Se concibe como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable”.

Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos.

Los servicios en los que hay un alto componente de producción y consumo se dan al mismo tiempo; quiere decir que la calidad del servicio se percibe durante su entrega o prestación y depende de la relación que ha establecido la enfermera(o) con la usuaria(o). (Galvis J. (2009).

La guía de buenas prácticas del desempeño para el servicio materno infantil, sexual y reproductiva y planificación familiar del primer nivel de atención de USAID - 2010, está dedicada a los técnicos sanitarios, enfermeras, obstetricias, médicos, odontólogos, psicólogos, que trabajan en estos servicios con dedicación, compromiso y una gran voluntad de cambio por hacer de la calidad en salud, una inspiración de mejora permanente.

Cada guía de buenas prácticas ha sido incorporada a un formato. En cada formato se describen las buenas prácticas del desempeño, correspondiente a cada servicio en particular. Cada una tiene una lista de criterios de verificación que constituyen las acciones de atención y gestión de apoyo al desempeño que se deben cumplir para considerar adecuado desempeño de los servicios en las diferentes atenciones de salud.

Atención de Calidad = Usuaria Satisfecha

Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería:

La enfermería es consciente de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que desempeña en la atención de la salud de los usuarios, también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los mismos. La calidad de los servicios de enfermería, se evidencia en la atención

oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, previa identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios. (Regis 2011).

El campo laboral de la enfermería profesional, se evidencia en los servicios de salud prestados en las instituciones de salud públicas y privadas, pues constituyen valiosos recursos humanos disponibles para brindar atención de salud al usuario, que se traduce en la calidad de la atención del servicio que brinda para dar respuesta inmediata a sus necesidades.

Las dimensiones de la calidad del cuidado profesional, son:

a. Dimensión Técnico– Científica

Referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- **Efectividad**, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.
- **Eficacia**, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas;
- **Eficiencia**, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias;
- **Seguridad**, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario;
- **integralidad**, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.²⁵ (la enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a) y al vacunarle, toma medidas de peso y talla a su niño(a) y lo registra en el carnet de crecimiento y desarrollo de su niño(a) explicándole su estado de salud, examina a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda interconsultas según

requiera su niño(a), la enfermera evalúa el desarrollo psicomotor del niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación, la enfermera registra fecha de vacunación en el carnet de su niño(a) y refuerza la importancia del retorno para completar el esquema de vacunación en su niño(a), la enfermera indica a Ud. acudir al Hospital de manera rápida si observa que su niño(a) tiene respiración rápida, se le hundan las costillas o tiene dificultad para respirar, la enfermera durante la consulta practica a su niño(a) una pequeña sesión de estimulación temprana según la edad, la enfermera le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño(a), la enfermera realiza a su niño(a) examen físico de las funciones sensoriales (auditivo y visual), la enfermera orienta a la madre sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar y estimula que haga preguntas sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa y sueño; la enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica, la enfermera en cada consulta le brinda una cita para el siguiente control de su niño(a), la enfermera indaga sobre los desórdenes de del sueño en su niño(a): problemas para conciliar el sueño, excesiva somnolencia en el día, duerme lo suficiente, ronca; la enfermera al realizar examen físico a su niño(a) indaga signos de alarma: puede beber o lactar, convulsiones, vómitos; la enfermera comparte con Ud. la importancia del plan de atención integral individualizado que debe recibir su niño(a): odontología, nutrición, entre otros).(Guía de Buenas Prácticas 2010).

b. Dimensión Humana.

Referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

- **Respeto** a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona;
- **Información** completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella;

- **Interés** manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno;
- **Amabilidad**, trato cordial, cálido y empático en la atención;
- **Ética**, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.²⁷(la enfermera saluda y se despide de Ud al terminar la atención de su niño(a), usa nombres propios para dirigirse a Ud o a su niño(a), la enfermera encargada de la atención le habla con un tono de voz adecuado, la enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), la enfermera le brinda a su niño(a) exámenes de laboratorio según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y test de Graham, la enfermera verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a); la enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a), la enfermera pregunta por el motivo de la consulta y felicita a Ud. por haber acudido al hospital; la enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta, la enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a), la enfermera le pregunta sobre el estado de salud de su niño(a) durante la consulta, la enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio que le hayan realizado a su niño(a): D/C parásitos, D/C anemia, test de Graham; la enfermera de encontrar algún signo de alarma en su niño(a) le brinda interconsulta con pediatría y aconseja llevar a su niño(a) a emergencia).

c. Dimensión del Entorno

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.²⁹(se mantiene privacidad durante la

atención de su niño(a), la enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención, el tiempo de espera para la atención de su niño(a) es adecuada, las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones son agradables, el consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a), es suficiente el tiempo que dura la consulta en el consultorio).

1.1.2.5 CRECIMIENTO Y DESARROLLO:

Norma técnica de control de crecimiento y desarrollo n° 087-2010 del Ministerio De Salud.

El desarrollo integral de la infancia es fundamental para el desarrollo humano y la construcción de capital social, elementos considerados principales y necesarios para romper el ciclo de pobreza y reducir las brechas de inequidad.

El crecimiento se expresa en el incremento del peso y la talla. Desarrollo es definido como cambios en las estructuras físicas y neurológicas, cognitivas y de comportamiento, que emergen de manera ordenada y son relativamente duraderas. Es un proceso que comienza desde la vida intra-uterina, y que envuelve varios aspectos que van desde el crecimiento físico, pasando por la maduración neurológica, comportamental, cognitiva, social y afectiva del niño.

Objetivos del Componente de Crecimiento y Desarrollo

- Establecer los estándares de procedimientos para la evaluación del crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de 5 años.
- Promover el crecimiento y desarrollo temprano de la niña y el niño menor de 5 años con enfoque de derechos, interculturalidad y equidad.
- Contribuir a la disminución de la malnutrición infantil y la prevalencia de trastornos del desarrollo psicomotor en los menores de 5 años; identificando e interviniendo de manera oportuna en los factores condicionantes de la salud, nutrición, desarrollo y crianza de la niña y o el niño.

- Fortalecer las prácticas saludables: lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses y prolongada hasta los dos años, alimentación complementaria adecuada a partir de los 6 meses, lavado de manos.
- Promover el desarrollo de competencias físicas, cognitivas, emocionales y sociales de niñas y niños a través de la estimulación temprana.
- Promover el buen trato, los vínculos afectivos y las prácticas de crianza humanizada entre padres, cuidadores, adultos y las niñas y niños.
- Detectar precozmente, atender y referir de manera oportuna los riesgos, alteraciones y trastornos de crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de 5 años.
- Fomentar la participación de los padres o responsables del cuidado de la niña y el niño en los procesos de evaluación de crecimiento y desarrollo.
- Fortalecer el seguimiento a través de la visita domiciliaria y la implementación de la vigilancia a nivel comunal.
- Fortalecer la referencia y contra referencia entre los diferentes niveles de atención de salud.
- Promover la salud, el crecimiento y desarrollo armónicos de todos los niños a partir del involucramiento e iniciativas de los actores locales sociales.

Instrumentos en el Control de Crecimiento y desarrollo

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

- Plan de atención.
- Datos de filiación y antecedentes.
- Evaluación de la alimentación.
- Formato de consulta.
- Carné de atención integral del menor de 5 años.
- Registro diario de atención de acuerdo al sistema vigente.
- Formato de Atención de acuerdo a sistema de aseguramiento que garantice el financiamiento. (SIS u otro si corresponde).
- Registro de seguimiento de la atención integral de salud de la niña y el niño.
- Curvas de crecimiento P/E, T/E /PT y PC.

- Instrumentos de evaluación del desarrollo: En el menor de 30 meses: Test Abreviado Peruano (TAP). De 3 a 4 años: Pauta breve.
- Ficha de tamizaje de violencia familiar y maltrato infantil.

Manual de Procedimientos para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño.

En estos últimos años, el país ha tenido que enfrentar múltiples problemas en todos los sectores, con un período de grandes restricciones económicas, pero sin embargo tenemos que reconocer que durante este tiempo se ha registrado un avance significativo en la oferta de servicios de salud de la Madre y niño a través del Seguro Integral de Salud (SIS). La presente guía tiene por finalidad orientar las acciones Técnicas y Administrativas enfocando el nuevo Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) dirigido al grupo etario menor de 9 años, que según normatividad, está relacionado a la promoción de la Salud, prevención de enfermedades, recuperación del daño y seguimiento de los casos captados durante una precoz intervención.

El papel del sector salud ante el proceso de crecimiento y desarrollo de los niños es de acompañamiento y evaluación del mismo, así como de promover los vínculos afectivos, condiciones físicas, sociales, políticas y culturales que conlleven a optimizar este proceso.

Control del Crecimiento y Desarrollo del Niño y Niña

Es el conjunto de actividades periódico y sistemático del crecimiento y desarrollo del niño de cero a nueve años, con el fin de detectar oportunamente cambios y riesgos en su estado de salud a través de un monitoreo o seguimiento adecuado en la evolución de su crecimiento y desarrollo, así como consideramos la promoción de la salud física, mental, emocional y social.

Es realizado por personal de salud adecuadamente capacitado, sensible, con actitudes y comportamientos apropiados. Teniendo en cuenta las necesidades, características y capacidades de la familia, respetando el contexto socio cultural. Es participativo, es decir permite establecer una relación de respeto y confianza con la madre para que ella pueda expresar sus problemas, sentimientos y

motivaciones. Involucrando al padre y a la familia en las responsabilidades del cuidado de la niña y el niño.

Las Disposiciones generales según la Norma técnica son:

Durante el control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño menor de cinco años se realizan un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica de ambos. Asimismo, se detecta de manera oportuna riesgos o factores determinantes, con el propósito de implementar oportunamente acciones de prevención, y promover prácticas adecuadas de cuidado de la niña y niño. Para ello el profesional utiliza la entrevista, la observación, el examen clínico, anamnesis, exámenes de laboratorio, aplicación de instrumentos de evaluación del desarrollo e instrumentos para valoración del crecimiento físico, entre otros. Esta información es consignada en la historia clínica.

Monitoreo

El monitoreo del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño se hace de manera individual, integral, oportuna, periódica y secuencial.

Es individual, porque cada niño es un ser, con características propias y específicas; por lo tanto, debe ser visto desde su propio contexto y entorno.

Es integral, porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo; es decir, la salud, el desarrollo psico afectivo y la nutrición del niño.

Es oportuna, cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar el crecimiento y desarrollo que corresponde a su edad.

Es periódico, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o niño.

Es secuencial, porque cada control actual debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos.

Elaboración y monitoreo del plan de atención de salud individualizado:

El profesional responsable del control del crecimiento y desarrollo en el establecimiento de salud socializa con los padres o cuidadores la importancia del

plan de atención individualizado de cada niña y niño en el que se define número y frecuencia de controles, administración de micronutrientes, sesiones de estimulación temprana, consejería nutricional, administración de vacuna, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades prevalentes de la niñez, salud bucal, visita familiar integral, sesiones educativas, sesiones demostrativas entre otras actividades.

El plan de atención orienta al profesional para derivar a las familias de niños y niñas en situación de riesgo psicosocial a equipos de salud especializados y programas de complementación nutricional o de registro de identidad, así mismo facilita identificar y potenciar factores protectores del desarrollo integral del niño y la niña. El plan de atención permite calendarizar las atenciones de salud a fin de brindarlas de manera racional, continua y sistemática; este proceso se hará de acuerdo al instructivo correspondiente. El monitoreo del plan se realiza en cada contacto que la niña o niño tenga con el establecimiento de salud, en caso que la niña o niño no asista al establecimiento de salud el personal de salud designado realizara la visita domiciliaria correspondiente.

Actividades e Intervenciones en el Control de Crecimiento y Desarrollo

Examen Físico

Consideraciones generales:

Cumplir con las medidas de bioseguridad (lavado de manos, desinfección de instrumentos, equipo médico y mobiliario) y se asegurara de tener las manos tibias.

El ambiente de examen debe brindar comodidad y privacidad. Antes de iniciar el examen, observar a la niña o niño en busca de algún signo de alarma y explorar a través de preguntas sencillas al adulto responsable de la niña o niño, sobre aspectos relacionados con la integridad física y emocional de la niña o niño; si el niño o niña ya habla es necesario incentivar su participación en la entrevista. Explicar a los padres o adultos responsables del cuidado de la niña y niño sobre los procedimientos que se van a realizar para obtener su colaboración, así como el de los niños; luego proceder al examen:

- Observar como la niña o niño se relaciona con los padres o adulto acompañante, si es irritable o tiene llanto continuo, la postura que tiene su

cuerpo o la postura que adopta cuando se realiza el examen físico, durante del cual el niño o niña debe estar con poca ropa o desnudo. Iniciar el examen sin instrumentos, estos se usaran progresivamente según sea necesario.

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

Detección de Enfermedades Prevalentes

En todos los establecimientos de salud, el profesional que realiza el control de crecimiento y desarrollo es el responsable de hacer la solicitud para descarte de anemia y parasitosis a todo niño y niña menor de 5 años, de acuerdo al siguiente esquema:

- Dosaje de hemoglobina o hematocrito, para descartar anemia a partir de los 6 meses hasta los 4 años de edad, una vez por año.
- Examen seriado de heces y Test de Graham, para descartar parasitosis a partir del año de edad, una vez por año.
- El tratamiento y seguimiento de los casos es de responsabilidad del personal de salud de acuerdo a la categoría del establecimiento.

Detección de problemas visuales

La detección de problemas visuales se realizara a través de la evaluación de la visión.

Detección de problemas de la Audición

Durante el control de crecimiento y desarrollo el profesional de enfermería, médico pediatra o médico general responsable de la atención considerara como signos indirectos de déficit auditivo lo siguiente:

- No reacciona ante sonidos inesperados.
- No gira la cabeza en dirección al sonido de la voz.

- No comprende las órdenes.
- Pobre desarrollo del lenguaje. Si un niño no balbucea a los 11 meses debe remitirse inmediatamente para su estudio audiológico.
- Habla fuerte o no usa el lenguaje apropiado para su edad.
- En edades preescolares trastornos del aprendizaje de distinto grado.
- Observación e impresiones familiares.

Detección de problemas de salud bucal:

- Durante el control de crecimiento y desarrollo el profesional de enfermería, médico pediatra o médico general responsable de la atención realizara el examen de la cavidad bucal.
- En cada control se debe orientar a la madre o cuidador sobre hábitos de higiene oral para la prevención de caries dental.
- A partir de los dos años de edad las niñas y niños deberán ser evaluados por profesional odontólogo.

Detección de violencia familiar y maltrato infantil:

- La detección del maltrato y violencia infantil se inicia con la búsqueda de factores de riesgo y factores protectores en la apertura de la historia clínica, recabando información sobre aspectos psicosociales, dinámica familiar, etc., esta información debe ser actualizada en los controles sucesivos evaluando la calidad del vínculo afectivo entre padres e hijos, cuidados que se proveen a niñas o niños, presencia de síntomas que sugieren abandono, trato negligente, carencia afectiva, actitud de los padres frente al establecimiento de normas y límites (castigo físico, correcciones verbales desproporcionadas, etc.).
- Se expondrá a los padres o cuidadores métodos alternativos de disciplina, refuerzos positivos a la buena conducta, estableciendo objetivos y acuerdos para mejorar el diálogo entre padres e hijos, reforzando su autoestima. **Consejería Integral** La consejería es un proceso educativo comunicacional que se desarrollara de manera participativa entre el prestador de salud y los padres o responsables del cuidado de la niña y el niño con el objetivo de ayudarlos a identificar los factores que influyen en la salud, nutrición y desarrollo de la niña y el niño, analizar los problemas encontrados en la evaluación e identificar acciones y prácticas que

permitan mantener el crecimiento y desarrollo adecuado de la niña y el niño de acuerdo a su realidad, fortaleciendo las practicas adecuadas y corrigiendo las de riesgo. La consejería se focaliza en el mejoramiento de las prácticas de cuidado de la niña y el niño, así como en el uso de los recursos disponibles en la familia y permite establecer un acuerdo negociado sobre las prácticas y acciones identificadas, registrándolos en la historia clínica. La consejería se realiza en cada control o contacto de la niña o niño con los servicios de salud tanto si este se da a través de oferta fija (establecimientos de salud, otros escenarios de la comunidad) y oferta móvil (brigadas o equipos itinerantes) de acuerdo a las necesidades identificadas (alimentación de acuerdo a la edad, estimulación temprana, alimentación durante la enfermedad, higiene personal/ lavado de manos, prevención de complicaciones de enfermedades prevalentes, fomento de vínculos afectivos, prevención de accidentes, alimentación y cuidado de la madre etc.)

2. Justificación de la Investigación

El profesional de enfermería ha ido evolucionando, ya que en la actualidad tiene un rol de privilegio en el equipo de salud por tener más relación con el paciente y contar con la más variada oportunidad de ejercitar, para lograr satisfacer las necesidades de los pacientes, y por tanto; constituye una motivación esencial para todas aquellas personas que deseen dedicar su vida al cuidado de otros y también para aquellas que desde hace tiempo se dedican a la profesión.

Ser profesional de enfermería no solo implica conocimientos y habilidades, si no poseer y desarrollar actitudes cimentadas en valores humanos, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente y logrando su bienestar integral. Sin embargo, en la actualidad se puede apreciar que el paciente está siendo afectado por las deficientes prestaciones poco humanizadas brindadas por el profesional de enfermería dando paso a que se desarrolle un abismo en la relación enfermera – paciente.

Frente a ello, surge la necesidad de conocer la satisfacción del paciente sobre la atención que brinda la enfermera, y sobre los resultados desarrollar planes orientados

a mejorar la atención que brinda y por ende la satisfacción del paciente; recordemos que la satisfacción del paciente es de suma importancia ya que permite describir la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, de modo que los cuidados que brinde la enfermera deben ser de gran eficacia y sobre todo humanizado ya que ella pasa el mayor tiempo con los pacientes.

Es importante, para las profesionales de enfermería evaluar las actividades de cuidado que realiza, para tomar correcciones y proponer mejoras, por ello uno de los indicadores que permite evaluar si la labor brindada es de calidad, es la opinión que brinda el paciente y con ello asegurar una mejor calidad de vida de los niños.

Problema

Caizabanda LG.(2014), Refiere actualmente, a nivel nacional e internacional en los sistemas de salud, la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios.

Gutiérrez FR. (2008) La calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud. Se considera entonces como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud, de ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido como uno de los objetivos intrínsecos para la evaluación de los logros de los sistemas de salud “la satisfacción de las expectativas de los usuarios” esto basándose en que la mejora de la calidad de atención en salud debe verse siempre reflejada en los resultados sanitarios.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad como la combinación de los siguientes aspectos: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción de los pacientes y el impacto final en la salud de la población.

El Sistema de Gestión de la Calidad, (SGC) del MINSA identifica la calidad de la atención como principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella.(Rebaza 2008). Según la Política Nacional de calidad en Salud; la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxitos los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad.

Hoy en día las enfermeras, ante una sociedad cada vez mejor informada y más exigente con los servicios sanitarios tanto comunitarios, como hospitalarios y extra hospitalarios, además de proporcionar los cuidados tradicionales debemos responder a las necesidades de las personas para la gestión de su propia salud y de sus autocuidados, funciones de nuestra competencia históricamente. La Organización Mundial de la Salud afirma, por ejemplo, que "el ejercicio de la enfermería es un valioso recurso para la salud" y para que dicho recurso alcance pleno desarrollo, los cuidados de enfermería deben ofrecer un servicio competente, diferente al de otros grupos profesionales y útil para las personas que lo requieren.

En los últimos años, el Perú ha logrado avances importantes y consistentes en el cumplimiento de los derechos de la niñez y la adolescencia, a través 3 de la implementación de políticas públicas a su favor en los diferentes niveles de gobierno. Dentro del Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia en el Perú tiene como primer objetivo estratégico garantizar el crecimiento y desarrollo integral del niño de 0 a 5 años de edad, sin embargo la proporción de niños y niñas menores de 36 meses de edad con control de crecimiento y desarrollo alcanza solo el 50.5%.(12) La madre desempeña un rol influyente y crucial durante el crecimiento y desarrollo del niño, es ella quien está presente durante todo el proceso. Visualiza, compara y comprueba durante su vida diaria, los cambios biopsicosociales de su niño; reconociendo la necesidad de un control para corroborar que el crecimiento y desarrollo sea adecuado.

El control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de niños y niñas de cero a cinco años y a mejorar su salud y nutrición identificando oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación activa de la familia y cuidadores en las intervenciones para lograr su desarrollo normal.

Las acciones de enfermería relacionadas con el cuidado del niño dentro del consultorio de crecimiento y desarrollo confieren un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica, se detecta de manera oportuna riesgos o factores determinantes, con el propósito de implementar oportunamente acciones de prevención y promover prácticas adecuadas de cuidado de la niña y el niño. Socializa con los padres la importancia del plan de atención individualizado en donde abarca número y frecuencia de controles, administración de micronutrientes, sesiones de estimulación temprana, consejería nutricional, administración de vacuna, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades prevalentes de la niñez, salud bucal, visita familiar integral, sesiones educativas, demostrativas. (MINSa 2010)

Por ello es importante la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de tal forma que se garantice el control periódico y secuencial del niño para mantenerlo dentro de los límites de normalidad y evitar riesgos de enfermar.

Sin embargo las madres que acuden al control de Crecimiento y desarrollo en los diferentes establecimientos refieren: “la enfermera no explica durante la evaluación de mi niño” “hay que esperar demasiado tiempo para su atención” “no da recetas como el médico con las recomendaciones”” las postas están lejos” “solo lo pesa y lo talla”.

3. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería. Consultorio crecimiento y desarrollo. Centro De Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018?

4. Conceptualización y Operacionalización de Variables 4.1 Conceptualización

Nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería:

Se le define como la sensación de bienestar o complacencia del usuario con la atención recibida del profesional de enfermería

Variables

Variable 1

Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería

Variable 2

Calidad de atención de enfermería

4.2 Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR
Variable independiente: Nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería.	Se le define como la sensación de bienestar o complacencia del usuario con la atención recibida del profesional de enfermería	Técnica Científica. Referida a los aspectos científico técnicos de la atención, teniendo características básicas.	Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de cuidado brindado enfermería.	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad
		Humano. Referida al aspecto interpersonal de la atención y que a su vez tiene algunas características.		Respeto Información Interés Amabilidad
		Entorno. Referida a las facilidades que la institución dispone para mejor prestación de los servicios y que generan un valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.		Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad Confianza

5. Hipótesis

Las madres con niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo del C.S. Comunidad Saludable presentan un nivel de satisfacción medio.

6. Objetivos

6.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018.

6.2 Objetivos Específicos

- Determinar las características sociodemográficas de la población.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo.

METODOLOGIA

1. Tipo y Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación estuvo guiado bajo el enfoque cuantitativo, dentro del cual tiene un carácter descriptivo y de corte transversal.

Es cuantitativo porque las variables a estudiadas se midieron mediante una escala numérica las variables del estudio.

Es descriptivo porque se describieron las variables tal y como se presentaron en la realidad y luego fueron analizadas, en este caso se describieron las variables.

Fue de corte transversal porque me permitió obtener información en un tiempo y espacio determinado.

2. Población y Muestra:

2.1 Población:

Población: La población estuvo constituida por 48 madres que asisten al niño/a y acudieron al programa de crecimiento y desarrollo, durante el periodo diciembre 2017 a abril 2018.

2.2 Muestra: Para obtener la muestra, se aplicó el muestreo probabilístico de proporciones para población finita y aleatorio simple, quedando conformado por 43 madres con un nivel de confianza 95% y un error de 0.05.

$$= \frac{z^2 p q N}{(N-1)E^2 + z^2 p q}$$

N: es el tamaño de la población.

α : es el valor del error 5% = **0.05**

Z= 1.96

p = probabilidad de éxito= **0.5**.

q= probabilidad de fracaso= **0.5**

n: es el tamaño de la muestra.

$$\frac{3.84 \times 0.25 \times 48}{1.97}$$

Reemplazando:

$$= \frac{46.08}{1.97} = 45,03$$

La muestra estuvo conformada por un total de 45 madres para el presente estudio.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Inclusión:

- Madres que vivan en la jurisdicción.
- Madres que asisten con su niño/a a la consulta de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud.
- Madres de familia que acepten participar en el estudio (consentimiento informado).

Exclusión:

- Familiares del niño que acuden al control de crecimiento y desarrollo por ausencia de la madre
- Madres que no aceptan participar en la investigación.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

3.1 Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario, el cual consta de; presentación, datos generales, instrucciones y datos específicos. Elaborados, validados y utilizados por Bertha Milagros López Tirado el año 2016; así mismo fue utilizada por Castro Sánchez (2016)

La puntuación en la escala de Likert fue:

3= SIEMPRE: cuando lo realiza siempre.

2= A VECES: cuando lo realiza algunas veces.

1= NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

Para evaluar la satisfacción de las madres fue:

Para categorización sobre el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo

Satisfacción Alto: 51- 60 puntos.

Satisfacción Medio: 45 - 50 puntos.

Satisfacción Bajo: 0 - 44 puntos.

Según dimensiones:

Para TECNICO-Científicos: se consideró los ítems del 01 al 09

Satisfacción Alto: 24- 27 puntos.

Satisfacción Medio: 20 - 23 puntos.

Satisfacción Bajo: 1 - 19 puntos.

Para HUMANA: se consideró los ítems del 10 al 15

Satisfacción Alto: 13- 15 puntos.

Satisfacción Medio: 10 - 12 puntos.

Satisfacción Bajo: 1 - 9 puntos.

Para ENTORNO: se consideró los ítems del 16 al 20.

Satisfacción Alto: 13- 15 puntos.

Satisfacción Medio: 10 - 12 puntos.

Satisfacción Bajo: 1 - 9 puntos.

3.2 Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió de la siguiente manera:

Para implementar el estudio se realizó los trámites administrativos mediante un oficio dirigido al Jefe del Centro de Salud. con el fin de obtener la autorización correspondiente. Luego se ejecutó las coordinaciones necesarias con la enfermera encargada del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos considerando de 20 a 30 minutos para su aplicación previo consentimiento informado; llevado a cabo en el mes de Marzo del presente año.

4. Procesamiento y análisis de la información

Una vez obtenida la información se procedió a la medición de las variables, se utilizó la estadística descriptiva con el promedio aritmético, los porcentajes y las frecuencias absolutas.

Finalmente, los resultados fueron presentados en tablas de contingencia de una y doble entrada y gráficos estadísticos en base a los objetivos formuladas, y la comprobación de la hipótesis establecida. Se utilizó representaciones gráficas; para ello se empleó el programa SPSS versión 21

Para su análisis e interpretación se consideró el marco teórico del presente estudio.

RESULTADOS

Tabla N° 1 Edad de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
15-20 años	19	42.2	42.2
21-25 años	8	17.8	60.0
26-30 años	11	24.4	84.4
31-35 años	7	15.6	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

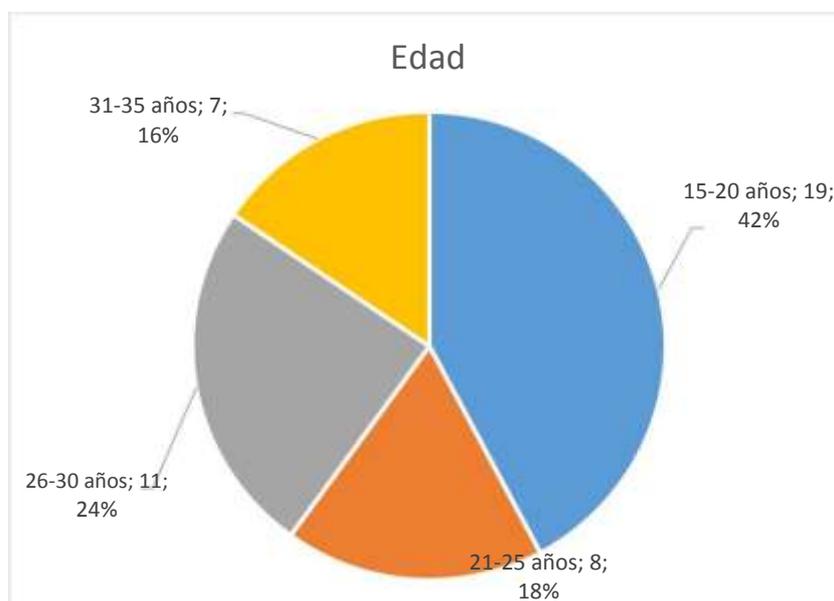


Figura N° 1 Edad de las madres de niños/as menores de 2 años atendidos en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 2 Grado de instrucción de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria	3	6.7	6.7
Secundaria	11	24.4	31.1
. Superior, no univ	15	33.3	64.4
Superior, univ	16	35.6	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

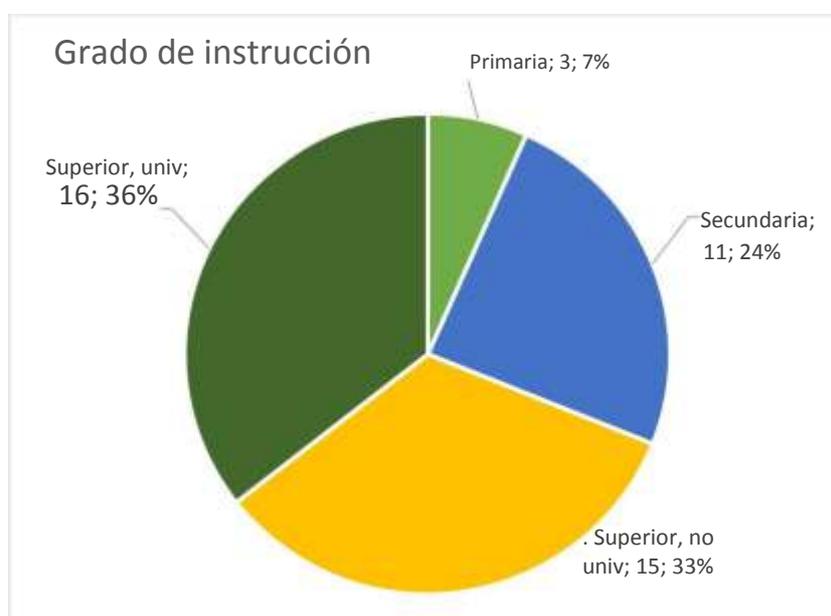


Figura N° 2 Grado de instrucción de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 3 Ocupación de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ama de Casa	14	31.1	31.1
Trabajadora Independiente	9	20.0	51.1
Trabajadora Dependiente	8	17.8	68.9
Otros	14	31.1	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio



Figura N° 3 Ocupación de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 4 Situación de atención de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Situación de atención	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nuevo	23	51.1	51.1
Continuadora	22	48,9	97.8
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

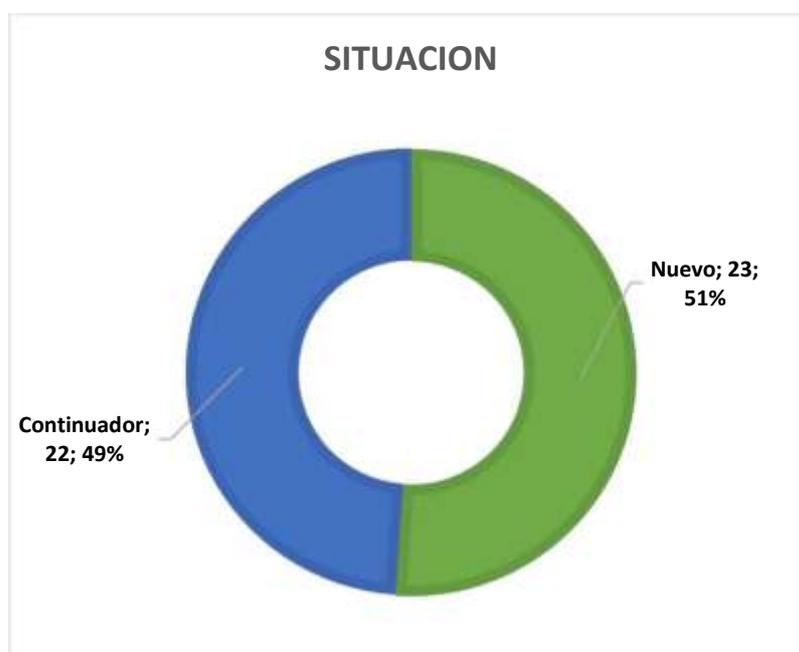


Figura N° 4 Situación de atención de las madres de niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 5 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable Diciembre 2017-Abril 2018

Nivel de satisfacción según Dimensión. Técnico científico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	15	33.3	33.3
Medio	29	64.4	97.8
Bajo	1	2.2	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

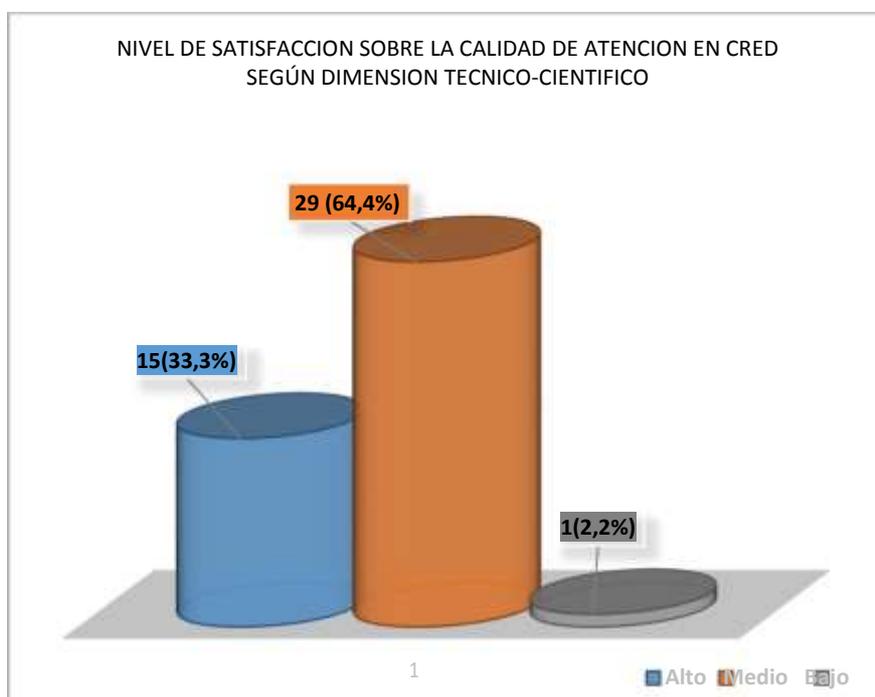


Figura N° 5 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 6 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Nivel de satisfacción según Dimensión humana	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	32	71.1	71.1
Medio	13	28.9	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio



Figura N° 6 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 7 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo . Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Nivel de satisfacción según Dimensión. Entorno	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	11	24.4	24.4
Medio	32	71.1	95.6
Bajo	2	4.4	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

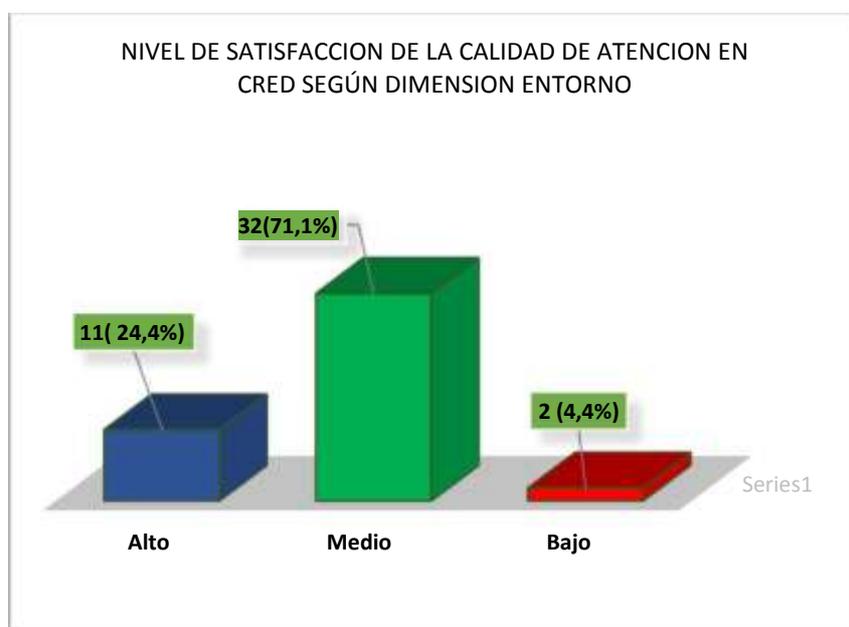


Figura N° 7 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 8 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según dimensiones, en el programa de crecimiento y desarrollo . Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Dimensiones	Nivel de satisfacción						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Técnico-científico	15	33,3	29	64,4	1	2,2	45	100,0
Humana	32	71,1	13	28,9	0	0,0	45	100,0
Entorno	11	24,4	32	71,1	2	4,4	45	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

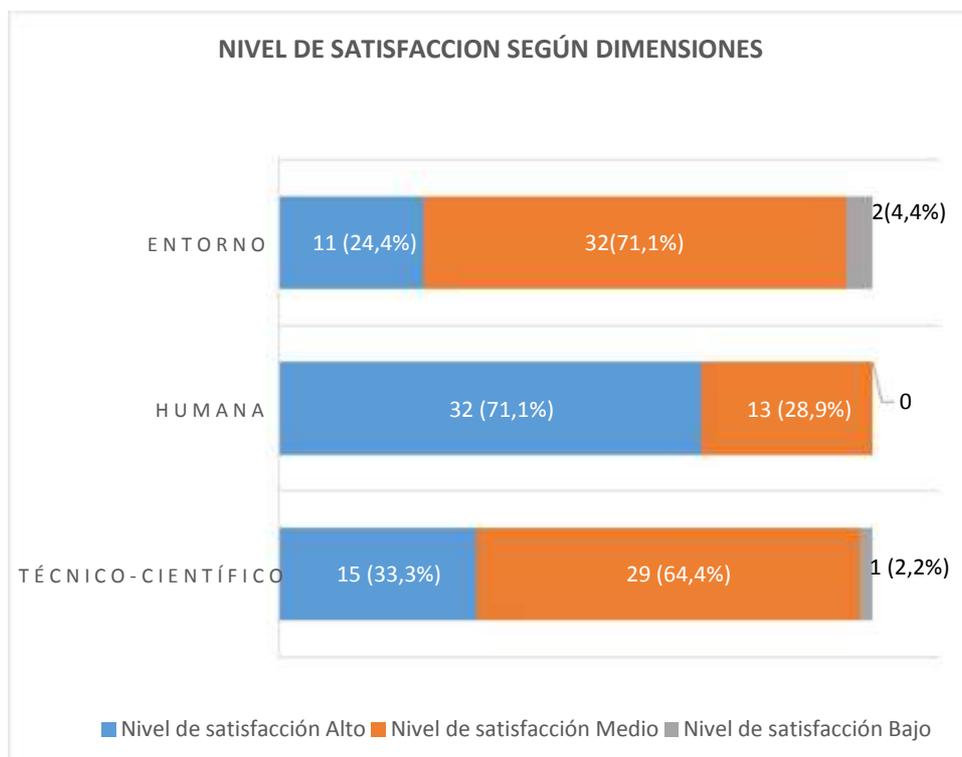


Figura N° 8 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según dimensiones, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 9 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	14	31.1	31.1
Medio	31	68.9	100.0
Total	45	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio



Figura N° 9 Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Tabla N° 10 Relación Grado de instrucción y nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

Grado de instrucción	Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería. consultorio crecimiento y desarrollo		
	Alto	Medio	Total
Primaria	2 4,4%	1 2,2%	3 6,7%
Secundaria	4 8,9%	7 15,6%	11 24,4%
. Superior, no univ	5 11,1%	10 22,2%	15 33,3%
Superior, univ	3 6,7%	13 28,9%	16 35,6%
Total	14 31,1%	31 68,9%	45 100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a la población en estudio

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,086 ^a	3	,378
Razón de verosimilitud	3,021	3	,388
Asociación lineal por lineal	2,573	1	,109
N de casos válidos	45		

a. 5 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,93.

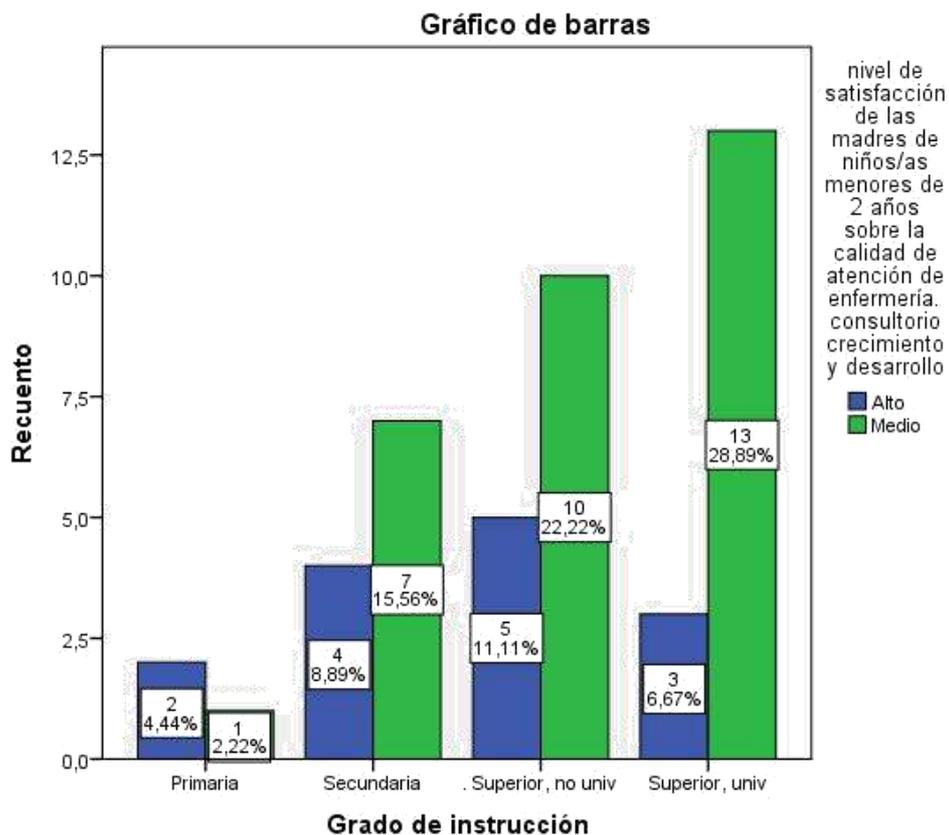


Figura N° 10 Relación Grado de instrucción y nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018

ANALISIS Y DISCUSION

Las tablas del 1 al 4, brinda información general de la población en estudio, referente a edad, el 42,2% fluctúa entre 15 a 20 años, el 24,4% entre 26 a 30 años, el 17,8% entre 21 a 25 años y el 15,6% entre 31 a 35 años. Según grado de instrucción el 35,6% tiene estudios superior universitario, el 33,3% estudios superiores no universitario, el 24,4% secundaria y el 6,7% primaria. Ocupación el 31,1% son amas de casa, el 31,1% realizan otras actividades, el 20% son trabajadoras independientes y el 17,8% son trabajadoras dependientes. Según situación de atención el 51,1% son nuevas y el 48,9% continuadoras. Las madres atendidas son adolescentes y adultas jóvenes, con estudios de nivel superior, amas de casa y la mitad atendidas por primera vez.

La tabla N°5, muestra el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica según ítems, en el programa de crecimiento, el 64,4% tienen un nivel de satisfacción medio, el 33,3% alto y el 2,2% bajo. Según los Ítems en el programa de crecimiento y desarrollo, es donde la enfermera evalúa al niño de cabeza a pies y brinda consejería a la madre.

La tabla N°6, muestra el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana según ítems, en el programa de crecimiento, el 71,1% tiene un nivel de satisfacción alto y el 28,9% medio. Esta dimensión está relacionada al aspecto interpersonal de la atención.

La tabla N°7, muestra el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno, el 71,1% tienen un nivel de satisfacción medio, el 24,4% alto y el 4,4% bajo. Los ítems están relacionados a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios.

La tabla N°8, presenta el consolidado del nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según dimensiones, tenemos: Para la dimensión técnico científico, alto el 33,3%, medio el 64,4% y bajo el 2,2%. Para la dimensión humana el 71,1% alto y el 28,9% medio. Y para la dimensión entorno, el 24,4% alto, el 71,1% medio y el 4,4% bajo.

La tabla N°9, presenta el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, en el programa de crecimiento. Centro de Salud Comunidad Saludable, en términos generales el 68,9% es medio y el 31,1% alto.

La tabla N°10, permite la relación entre el grado de instrucción y el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la profesional de enfermería en el programa CRED, tenemos: Para el grupo con grado de instrucción primaria el 4,4% es alto y el 2,2% medio. Para el grupo con secundaria, el 8,9% es alto y el 15,6% medio. Para el grupo superior no universitario el 11,1% alto y el 22,2% medio. Y para el grupo de superior universitario el 6,7% alto y el 28,9% medio.

Los resultados de la presente investigación al ser contrastados con los mencionados en antecedentes, estos guardan relación con Márquez Vivanco, Delia Esther (2010); realizó un estudio sobre: “Nivel de satisfacción de las madres a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui 2010” concluye que el nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica, tenemos que predomina el nivel medio, 91, en cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión humana, tenemos que predominó el nivel alto, 36,9%, lo que nos indicaría que se cubren las expectativas de la población; y para la dimensión entorno, tenemos que predomina el nivel medio, con 50,8%, lo que nos refiere que las expectativas de la población en esta dimensión son cubiertas parcialmente, por tanto se debe poner mayor interés en ofrecer la mayor comodidad, seguridad y bienestar al usuario cuando hace uso de las instalaciones con que el centro de salud cuenta”. Y con Farfán Ramos, Sonia (2009); quien realizó un estudio sobre: “Nivel de satisfacción de los familiares acompañantes del paciente pediátrico respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo”, Respecto a la atención global que brinda la enfermera, el 73% de los familiares encuestados tienen un nivel medio de satisfacción. En la dimensión técnico-científico el 52%, en la dimensión humana el 58% y en la dimensión entorno el 68% de satisfacción.

La satisfacción, como indicador de la prestación del servicio de salud, es utilizado frecuentemente como un índice del buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado, su importancia deriva en ser considerada una percepción de carácter personal

subjetivo, sin tener una connotación de evaluación con el que se percibe la conformidad del paciente con el servicio recibido, así mismo requiere considerar dos elementos, el primero responde a la expectativa del servicio, es decir; a la satisfacción esperada del futuro consumidor de salud y el segundo es el servicio posteriormente percibido por el usuario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

La información general de la población en estudio, referente a edad, el 42,2% fluctúa entre 15 a 20 años, el 35,6% tiene estudios superior universitario, el 31,1% son amas de casa, el 51,1% son nuevas en la atención.

El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica según ítems, en el programa de crecimiento, el 64,4% tienen un nivel de satisfacción medio, el 33,3% alto y el 2,2% bajo.

El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana según ítems, en el programa de crecimiento, el 71,1% tiene un nivel de satisfacción alto y el 28,9% medio.

El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno, el 71,1% tienen un nivel de satisfacción medio, el 24,4% alto y el 4,4% bajo

Guardan relación las variables según el programa estadístico chi cuadrado de Pearson con una frecuencia inferior a cinco.

1.2 recomendaciones

Motivar al personal profesional de Enfermería que laboran en el CRED la formulación de estrategias orientadas a mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva entre los usuarios y el personal del equipo multidisciplinario de salud, ya que esto influye en el trato amable y cordial al paciente y familia.

Socializar los resultados con el equipo de gestión de la Institución de salud, a fin de sensibilizar a todo el equipo de atención e involucrarlo a brindar una atención de mejor calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caizabanda, G. (2014). Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría [Tesis]. Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador; 2014 *Repositorio [Internet]. [consulta el 10 de enero de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema,%20Gladys%20Marisol.pdf>*
- Castro, S. (2016). *Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016*. Tesis para optar el título de enfermera especialista en salud pública con mención en crecimiento y desarrollo. Sección de Posgrado. Facultad de Obstetricia y Enfermería. Universidad San Martín de Porras. Lima Perú. *Repositorio [Internet]. [consulta el 10 de enero de 2018]; Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ssa*
- Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero (2008). CEP. Pub. L. N°22315, Pág. 7, 8, 9, 10; Lima – Perú.
- Farfán Ramos, S. (2009). *Satisfacción de los familiares acompañantes del paciente pediátrico respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de pediatría del Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis para optar Título de Licenciatura). Perú: Sistemas de Bibliotecas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Galvis J. (2009). *Calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina de familia del ambulatorio urbano tipo III* (Tesis Especialidad). Biblioteca Virtual Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Guía de Buenas Prácticas de desempeño (2010). Servicio Materno Infantil, Salud Sexual y Reproductiva, Planificación Familiar en el Primer Nivel de Atención USAID

- (en línea). 2010. (fecha de acceso 08 de febrero del 2018). 1ra Edición, Pág. 35, 37, 38. URL disponible en:
<http://issuu.com/calidadensalud/docs/guia-bp-servicios-mi-ssr-pf>
- Gonzales, R. (2006). *Cuidado y práctica de enfermería*. Colombia: Editora Guadalupe.
- Gonzales, F. (2012). *Análisis de situación de salud del Perú* (base de datos en línea). Perú: DEIS / DGE / MINSA; 2012 (fecha de acceso 12 enero 2018). URL disponible en:
http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/ger/maestria_2012/An
- Guevara, S. (2012). *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de ES SALUD San José*.
- Gutiérrez, F. (2003). *La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida*. Toledo.
- López, B. (2014). *Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa*.
- Lupaca, P. (2013). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima, Perú. 2013. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000100014&script=sci_arttext
- Márquez, D. (2010). *Nivel de satisfacción de las madres a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui*. Perú.
- Mellado, C. (2007). *Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión*. (Tesis para optar Título de Licenciatura). Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Medina, E. (2011). *Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios*. RevServ Soc. 2011;50(1). Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1576200&pid=S0717-9553201400030000800007&lng=es

Ministerio de Salud. (2010). *Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años*. Lima – Perú. R.M.-N°990-2010 /MINSAL Lima-Perú.

Morales, V. y Hernández, A. (2010). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Revista digital. Año 10. N° 73. Buenos Aires, Argentina.
[Revisado: 20/02/2018]. Disponible en:
<http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>.

OPS-OMS. (2008). *Estándares e Indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe* (base de datos en línea). Whashington D.C: OPS/OROMS; Enero 1992 (fecha de acceso 08 febrero 2018). URL disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>

Pineda, M. (2004). *Satisfacción de la madre con el cuidado de enfermería en el niño Sano*. (Tesis Maestría). Biblioteca virtual de la Universidad autónoma de nuevo león. México.

Rebaza, F. (2014). Plan Anual de Gestión de la Calidad Instituto Nacional de Rehabilitación [Internet]. Perú [consulta el 20 de febrero de 2018]. Disponible en:
<http://www.inr.gob.pe/transparencia/transparencia%20inr/resoluciones/2014/RD%20133-2014-SA-DG-INR.pdf>.

DEDICATORIA

agradezco a dios por haberme permitido llegar hasta aquí, y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinito amor, a mi esposo, e hijos por el apoyo incondicional que me brindaron, a lo largo de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

AGRADEZCO A MIS FAMILIARES,
PROFESORAS, COMPAÑERAS DE
trabajo, y amigas que me extendieron su
mano a lo largo de mi carrera.

Anexo
y
Apéndice

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería. Consultorio crecimiento desarrollo. Centro De Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable diciembre 2017-abril 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las características sociodemográficas de la población. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo. 	<p>Las madres con niños/as menores de 2 años atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo del C.S. Comunidad Saludable presentan un nivel de satisfacción medio.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p>	<p>TIPO</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO No-experimental</p> <p>MÉTODO : Descriptivo y Transversal</p> <p>POBLACIÓN Constituida por 48 madres.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>No probabilístico</p> $= (N - 1)E^2 + Z^2pq \text{ Muestra} = 45$ <p>DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:</p> <p>La técnica que se utilizara será la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, para obtener información sobre nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería utilizados y validados por López Tirado, Bertha Milagros (2016), así mismo fue utilizado por Castro Sánchez (2016)</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO</p> <p>Se utilizara la estadística descriptiva y porcentual y χ^2 de Pearson para conocer la significancia, asimismo se hará uso del programa SPSS versión 21</p>

ANEXO B

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: Satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería. Consultorio Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable Diciembre 2017-Abril 2018.

Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y confiando plenamente en que la información que se vierta en el cuestionario será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome de la misma confidencialidad.

Participante

ANEXO C
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería. Consultorio Crecimiento y Desarrollo. Centro de Salud Comunidad Saludable Diciembre 2017-Abril 2018.

II. DATOS GENERALES

Edad:.....

Grado de instrucción:

1. Primaria () 2. Secundaria () 3. Superior, no univ.() 4. Superior, univ. ()

Ocupación de la Madre:

1. Ama de Casa () 2. Trabajadora Independiente () 3. Trabajadora Dependiente () 4. Otros (

) Paciente: 1. Nuevo () 2. Continuador ()

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar. - Asegúrese de tener claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte a la investigadora. - Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento. - Para cada ítem se responderá con una sola respuesta. 3= SIEMPRE: cuando lo realiza siempre.

2= A VECES: cuando lo realiza algunas veces.

1= NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

N	ASPECTOS A EVALUAR	siempre	A veces	nunca
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carnet de CRED y explicándole el estado de salud de su niño/a,			
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a),			

3	La enfermera y/o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a,		
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación;		
5	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros;		
6	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros;		
7	La enfermera le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham,		
8	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica,		
9	La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño/a		
10	La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a),		
11	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada,		
12	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a);		
13	La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),		
14	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta de tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros;		
15	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al Hospital,		
16	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada,		
17	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a),		

18	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención,			
19	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados			
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)			