



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD
COOPERATIVA UNIVERSAL**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ENFERMERIA

PRESENTADO POR:

CARMEN VELIZ, VALERY JEANETTE
SOSA SUÁREZ, KATHERYNE JANETH

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA

A Dios, porque él es quien nos iluminó y acompañó a lo largo de este camino y por habernos dado salud y sabiduría para poder culminar nuestros objetivos.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional y por darnos fuerzas para seguir adelante, por sus consejos y valores, pero sobre todo por su gran amor.

A nuestros familiares y amistades por su comprensión, consejos, ánimo y ayuda en los momentos más difíciles.

A nuestros docentes por su gran apoyo durante mi formación académica profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes:

Quienes han sido nuestros guías durante nuestra carrera profesional y en especial a nuestro asesor el Mg. Erik Chávez Flores por su dedicación y valiosa asesoría de la presente tesis.

Al personal del Centro de Salud:

Que nos brindaron las facilidades para el desarrollo de nuestra investigación, así mismo a las madres de familias que nos apoyaron para la ejecución de la investigación.

ASESOR DE TESIS

Mg. Chávez Flores, Erik Mario

JURADOS:

Presidente: Dra. Rosa Eva Pérez Siguas

Secretaria: Mg. Graciela Adilberta Guevara Morote

Vocal: Mg. Wilmer Calsin Pacompia

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ASESOR DE TESIS	v
JURADOS	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
INDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema.....	18
1.3 Justificación	18
1.4 Objetivo	19
1.4.1 Objetivo General	19
1.4.2 Objetivo Específico	19
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes.....	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Base Teórica.....	28
2.3 Terminología básica.....	34
2.4 Hipótesis	36
2.5 Variables.....	37
2.5.1 Operacionalizacion de variables	38
CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO	42
3.1 Tipo de Investigación	42
3.2 Población y muestra	42
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.4 Procesamiento de datos y análisis estadístico	44

3.5 Aspectos éticos.....	45
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1 Resultados.....	46
4.2 Discusión.....	52
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 Conclusiones	57
5.2 Recomendaciones	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1: Nivel de Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal en el Centro de Salud Cooperativa Universal - Santa Anita - Noviembre, 2017.	48
GRÁFICO 2: Nivel de Calidad de Atención según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal - Santa Anita - noviembre, 2017.	49
GRÁFICO 3: Nivel de Satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal en el Centro de Salud Cooperativa Universal, por dimensiones.	50
GRÁFICO 4: Nivel de Calidad de Atención según percepción de las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal, por dimensiones.	51

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA 1: Relación entre Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción de las madres, en el Centro de Salud Cooperativa Universal - Santa Anita - Noviembre, 2017	47
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A: Cuestionario sobre Satisfacción de las madres	68
ANEXO B: Cuestionario sobre la Calidad de Atención, según percepción de las madres	70
ANEXO C: Consentimiento informado	73

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. **Material y Métodos:** el estudio es cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, diseño no experimental. La población fue de 165 madres que acuden semanalmente. La muestra fue de 50 madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo, mediante el muestreo por conveniencia. Los instrumentos que se utilizaron fue un cuestionario de satisfacción y otro de percepción de calidad de la atención. **Resultados:** en relación a las variables, se encontró que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción alto se incrementa significativamente a medida que la percepción de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% en al 71,4%). El 58,8% de las madres que perciben baja la calidad de atención tiene satisfacción de nivel baja y solo el 5,9% tiene satisfacción de nivel alta. **Conclusión:** La satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa (Chi Cuadrado: p.valor = 0.002 y Tau b de Kendall: p.valor = 0.000).

Palabras Clave: “Satisfacción”, “percepción de la calidad de atención”, “crecimiento y desarrollo”.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the satisfaction of mothers who attend the "growth and development" service and the perception of the quality of nursing care at the Cooperativa Universal Health Center. **Material and Methods:** the study is quantitative, correlational descriptive, transversal, non-experimental design. The population was 165 mothers who attend weekly. The sample was of 50 mothers who attended the growth and development service, by means of convenience sampling. The instruments used were a questionnaire of satisfaction and another of perception of quality of care. **Results:** in relation to the variables, it was found that the percentage of mothers with a high level of satisfaction increases significantly as the perception of the quality of care is higher (from 5.9% to 71.4%). The 58.8% of mothers who perceive low quality of care have low level satisfaction and only 5.9% have high level satisfaction. **Conclusion:** The satisfaction and quality of nursing care according to the perception of the mothers who attend the service of growth and development at the Universal Cooperative Health Center, are significantly related (Chi Square: p.value = 0.002 and Tau b of Kendall: p.value = 0.000).

Keywords: "Satisfaction", "perception of the quality of attention", "growth and development".

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Florence Nightingale, es la primera en presentar las bases de la enfermería moderna en el año 1860, es por ello que se inició la formación científica de las enfermeras. Nightingale y unas enfermeras brindaron cuidados con esmero a un grupo de soldados de guerra, evitando que muchos de ellos murieran, e hicieron caer la tasa de mortalidad del 40% al 2%. Esto hizo notar la importancia del cuidado y la dedicación de las enfermeras que brindan con profesionalismo a sus pacientes, ahora existen nuevos modelos de atención dirigidos a la enfermera-paciente y la relación que debe existir, lo que va a permitir que las enfermeras brinden atención buena y de calidad, científica y humanística (1).

La satisfacción del usuario es el indicador más importante donde se debe cumplir los servicios ofrecidos por el profesional de salud (2).

Tanto la calidad y seguridad de la atención en salud, en todos sus niveles asistenciales es una de las prioridades a nivel mundial. La atención que brinda el personal de cada establecimiento asistencial, sobre todo el de enfermería es uno de los más notables. Se define la atención en enfermería como un grupo de acciones y características

que facilitan la recuperación de los usuarios y esta debe ser de calidad para poder satisfacer las necesidades del ser humano (3).

Hoy en día el personal de enfermería se preocupa más por cumplir con sus objetivos, adquiriendo nuevos conocimientos y brindar una atención de mayor calidad a los usuarios, pero la percepción de los usuarios es negativa, pues la tecnología, la rutina y la demanda de pacientes, ha hecho que se pierda la perspectiva humana del cuidado del paciente, lo cual puede traer consecuencias en la salud, además de generar tratamientos prolongados y hospitalizaciones más largas.

Según informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS), a pesar de los importantes avances registrados en el sector salud, las mejoras han sido desiguales entre los países. Existen más de 400 mil personas que carecen de servicios esenciales de atención sanitaria y aquellas que tienen, la atención es demasiado fragmentada o de escasa calidad (4).

Con el pasar de los años, más países han ido integrando en su Sistema Nacional de Salud, la calidad de atención como requisito fundamental en la prestación de salud, lo cual está dirigido a brindar seguridad a los usuarios

El Ministerio de Salud (MINSA), viene trabajando para que la población tenga una mejor atención de salud y esta sea de calidad; aun así, la baja prestación de los servicios de salud sigue siendo un obstáculo para enfrentar con éxito la problemática sanitaria (5). En el Perú, según un estudio realizado por Christian Darras y Juan Seclén; “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados – Perú - 2000” en centros de salud y hospitales del Ministerio de Salud; indicó que el nivel de satisfacción es medio (6). Así mismo el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), realizó una encuesta nacional de

“Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud - 2014”; donde fueron evaluados 181 establecimientos de salud, de los cuales 95 fueron del Ministerio de Salud , 55 de EsSalud , 22 de Clínicas y 9 de las Fuerzas Armadas y Policiales, de todos los departamentos del Perú incluida la Provincia Constitucional del Callao, siendo sus resultados que el 70,1% de los usuarios se encuentran satisfechos, el 21,6% no están ni satisfechos/ni insatisfechos y el 8,3% se encuentran insatisfecho (7).

En el Perú, el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del Ministerio de Salud, define la calidad como uno de los principales objetivos para la atención de salud, tomando en cuenta que la calidad de atención es un grupo de características humanas, técnico – científicas que tiene como prioridad la atención que se ofrece a los pacientes que buscan constantemente su satisfacción (8).

El ministerio de salud ha propuesto ejecutar un sistema de gestión de la calidad en Salud, ya que en los últimos años en el sector salud al brindar sus servicios no ha tenido un desarrollo favorable a pesar de sus esfuerzos para mejorar la problemática, no han alcanzado mejorar la situación de los servicios otorgados a los usuarios (9).

Debido a la alta demanda de usuarios y a la percepción de insatisfacción de parte de ellos, el Ministerio de Salud, elaboró un Documento Técnico denominado “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, Con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo; de allí surge la necesidad de utilizar cuestionarios de fácil aplicación que demuestren resultados y así mejorar la atención que brindan (10).

Las personas llegan a los establecimientos de salud, en busca de ayuda a sus molestias, comprensión y una buena atención, pero lamentablemente muchos de ellos no se sienten satisfechos. Los nuevos enfoques y actualizaciones en las competencias administrativas han hecho de una u otra forma que el personal de salud olvide un cuidado integral y personalizado que se debe brindar al usuario.

Diversos estudios en la capital como el de María Medina Lezama y Antonio Esquicha Medina que realizaron una investigación sobre: “Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes - Hospital Militar de Lima” (2013) mostró que el 52,4% de los pacientes manifestó satisfacción media respecto a la atención recibida durante su hospitalización, el 25,7% con satisfacción baja y el 21,9% manifestó satisfacción alta. Senaida Mendizabal Allpo; que realizó un estudio sobre satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED en el Puesto de Salud Señor de los Milagros – Chosica – 2014; muestran que los usuarios atendidos en dichos establecimientos de salud tienen un nivel de satisfacción medio (11,12).

En los diferentes centros de salud de nuestro país, se esfuerzan por ofrecer un servicio óptimo a los usuarios, pero ellos siguen manifestando incomodidades y sentirse insatisfechos por la atención que el personal de salud les brinda.

Durante las prácticas hospitalarias, en los diferentes centros de salud, se observó que las enfermeras atienden de manera rutinaria a los niños que acuden al servicio de Crecimiento y desarrollo (CRED) y que las madres de ellos no están del todo satisfechas de la atención que brindan. Al entrevistar algunas madres saliendo del consultorio manifestaron:

“A veces siento que me atiende muy rápido y no lo revisa bien a mi niño”

“No me explica las cosas con claridad, parece que no tiene paciencia”

Esta realidad nos permite analizar si realmente el personal de enfermería ofrece una calidad de atención a los usuarios que requieren de su cuidado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED y la percepción de la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud Cooperativa Universal 2017?

1.3. JUSTIFICACIÓN.

Durante la formación profesional en las diferentes instituciones de salud y considerando que, durante las prácticas pre-profesionales de la carrera universitaria de enfermería, se pudo observar que los profesionales de enfermería realizan cuidados en forma rutinaria por la gran cantidad de usuarios que existe en el servicio, por no contar con el personal y/o material necesario para realizar una buena atención integral al niño sano. Muchos niños no cumplen con sus controles por distintos factores, que abarcan desde el nivel social e insatisfacción de las madres en la atención del control del niño por parte del profesional de salud, hechos que tienen como agravante todavía la gran predisposición a la desnutrición, potenciando de esta forma el riesgo de no detectar a tiempo enfermedades que podrían y deberían haber sido prevenidas durante los controles del niño. Al lograr una buena atención y de calidad en el servicio de CRED, permitirá que el niño tenga un desarrollo favorable ya que dicho control permite identificar riesgos y alteraciones en el niño. Es por

eso que se presenta información estadística de los datos que se recolectaron en el servicio de CRED del centro de salud para que sirva de base estadística y a la jefa del servicio de CRED, con el propósito de poder conocer la satisfacción y la calidad de la atención de enfermería que se da en el servicio para que puedan tomar acciones correctas y brindar una adecuada atención. Además, ayudará a la realizar capacitaciones al personal de enfermería sobre la importancia del cumplimiento de la norma técnica de crecimiento y desarrollo y calidad de atención. Por otro lado, la enfermera tendrá conocimiento de la atención que brinda, a través del usuario atendido y así realizar las mejoras para el desempeño de los objetivos del servicio de CRED.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED y la percepción de la calidad de la atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED, por dimensiones en el Centro de Salud Cooperativa Universal.
- Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED, según percepción de las madres en el Centro de Salud Cooperativa Universal.

- Determinar el nivel de calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED, según la percepción de las madres, por dimensiones en el Centro de Salud Cooperativa Universal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.

Al realizar la búsqueda de antecedentes, se encontraron algunos estudios relacionados con la investigación:

2.1.1. Internacionales

Hermína Salcedo Diana, Ecuador, 2015, realizó un estudio sobre: "Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2 Cuenca - 2014"; el estudio fue descriptivo, transversal. Su objetivo fue: evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. La población fue 287 usuarios y utilizó el cuestionario SERVQHOS. Sus resultados fueron: el servicio más visitado fue Medicina con un 55,1% y un 77,4% tiene satisfacción alta en todos los servicios en forma global. La conclusión fue:

Encontraron niveles altos de satisfacción y se relaciona con el buen trato que reciben del profesional de salud (13).

Caizabanda Lema Gladys, Ecuador, 2015, 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 HPDA durante el período marzo – agosto 2014”, el estudio fue de tipo descriptivo, transversal y de cohorte, su objetivo fue reconocer 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, marzo – agosto 2014. Tuvo como población 90 pacientes. El instrumento fue un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Los resultados fueron un 60% de los cuidadores están satisfechos con la atención que reciben por el personal de enfermería y el 40% están insatisfechos por la atención recibida. Su conclusión fue:

Que tiene un nivel medianamente aceptable pero aún existen aspectos que requieren mejorar de forma inmediata como dar información adecuada, trato cordial, oportuno y respetuoso a los usuarios y familiares (14).

Aguilar Canio Priscila, Cid Gonzales Ambar, Aros Bórquez Gissel, Chile, 2014, realizaron un estudio sobre: “Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de la universidad Austral de Chile sede Valdivia, durante el 1° semestre 2014”, el estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal, observacional, su objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de la UACH sede Valdivia, durante el 1° 2014. La población fue de 351 usuarios que asistieron en junio – agosto. Los resultados fueron un 98,9% están satisfechos con la atención que reciben y un 1,1% de los usuarios refieren recibir una atención mala. Su conclusión fue:

Existen algunas acciones deben ser reforzados o mantenidas para mejorar la atención a futuro y para mejorar todos los servicios involucrados (15).

Santana de Freitas Juliana, Bauer de Camargo Silva A, Minamisava R, Queiroz Bezerra A, Gomes de Sousa M, Brasil, 2014, realizaron un estudio sobre “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”; el estudio fue descriptivo, transversal. El objetivo fue: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación de ambos, la población fue 275 usuarios internados en un hospital de la región Centro – Oeste de Brasil, sus datos fueron recolectados por 3 instrumentos. Sus resultados fueron: considerados seguros como higiene, confort físico, hidratación y nutrición, los demás fueron clasificados como pobre. Sin embargo, los usuarios se encontraron satisfechos con los cuidados que reciben. Eso se justifica por la débil correlación a moderada entre las variables. La conclusión fue:

Los usuarios tienen satisfacción de nivel alto con los cuidados que reciben del personal de enfermería (16).

2.1.2 Nacionales

Ramos Arizala, Wendy; Quispe Ccallo, Maribel; Perú; 2017; realizaron un estudio sobre “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016”, el estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal, su objetivo fue determinar la

relación entre el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED en madres de niños menores de 3 años. La población fue de 104 madres de familia y solo 90 se consideraron porque 14 presentaron datos falsos de sus domicilios. Los resultados fueron que el 86,7% de las madres tiene una satisfacción media, el 11,1% alta y el 2,2% bajo. La conclusión fue:

Aún existe un alto porcentaje de satisfacción media de las madres que acuden a la cita de control de CRED con sus niños (17).

Gutiérrez Prieto Yolanda, Gonzalo Rubio Blanca, Perú, 2016, realizaron un estudio sobre “Satisfacción de los usuarios externos del programa de control de CRED sobre la calidad de atención en el Centro de Salud San Cosme”, el estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal; su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción que perciben los usuarios externos en el programa de control de CRED sobre la calidad de atención en el Centro de Salud San Cosme, 2014. La población fue de 80 usuarios externos, el instrumento que utilizó fue el cuestionario de la Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo. Sus resultados fueron que el nivel de satisfacción que perciben los usuarios externos es insatisfacción con 78%. La conclusión fue:

Existe un mayor porcentaje de usuarios externos tiene insatisfacción (18).

Mendizabal Allpo Senaida, Perú, 2015, ejecuto un estudio sobre “Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio

de control de CRED del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros – Chosica 2014”, el estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal. Su objetivo fue determinar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED, la población fue de 44 madres. Su resultado fue 75% tiene satisfacción media, el 14% tiene satisfacción baja y el 11% tiene satisfacción alta. Su conclusión fue:

Los niveles de satisfacción de las madres fueron de nivel media a bajo (12).

López Tirado Bertha, Perú, 2015, hizo un estudio sobre “Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de CRED del Hospital Santa Rosa de Lima - 2014”, el estudio fue aplicativo, cuantitativo, descriptivo y transversal, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, su población fue de 81 madres, utilizó un cuestionario de escala Likert. Su resultado fue que el 61% está medianamente satisfecha, 22% insatisfecha y 17% satisfecha. Obtuvo como conclusión:

Las madres tienen un nivel de satisfacción de mediana a baja, no se encuentran satisfechas con la atención que reciben (19).

Caycho Ordoñez, Elizabeth; Aira Flores, Ruth; Perú; 2015; hicieron un estudio sobre “Nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de CRED en el Centro de Salud Surquillo”; el estudio fue descriptivo, observacional, transversal y prospectivo; su

objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención, la población fue de 84 cuidadores; el instrumento fue la encuesta SERVQUAL modificada para los Establecimientos de Salud, validado por el MINSA. Sus resultados fueron que el 67.3% de los cuidadores encuestados se encontraban insatisfechos referente a la calidad de atención que recibían en dicho centro y un 32.7% se encontraban satisfechos. La conclusión fue:

Que existe insatisfacción en cuanto a la calidad de atención en la estrategia de CRED, según percepción de los cuidadores (20).

Quijandria Romero Miluzka, Perú, 2014, realizó un estudio sobre “Satisfacción de las madres de niños menores de 6 a 9 meses acerca de la calidad de cuidado en el programa de CRED de niño sano en el Centro de Salud San Genaro 2014”, el estudio fue cuantitativo, aplicativo, descriptivo y transversal, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños de 6 a 9 meses de edad acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermería en el programa de CRED del niño sano, su población fue de 25 madres. Sus resultados fueron el 70% es favorable. Su conclusión fue:

La mayor parte de las madres que acuden al servicio de CRED tiene una satisfacción favorable acerca de la calidad del cuidado (21).

Araujo Toledo Magali, Chinchay Pineda Pedro, Perú, 2014, realizaron un estudio sobre “Percepción de madres sobre la calidad de atención de enfermería en CRED del niño menor de 5 años, Centros de Salud de Huaraz - 2014”, el estudio fue descriptivo correlacional y prospectivo, diseño no experimental

y transversal, el objetivo fue determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en CRED del niño mejor de 5 años en los Centros de Salud de Huaraz – 2014; la población fue de 85 madres que asistieron en el mes de setiembre y octubre del 2014. Sus resultados fueron que es favorable con el 80,6%, el 17,7% tiene una percepción medianamente favorable y el 1,7% tiene percepción desfavorable, su conclusión fue:

Existe una relación significativa entre la percepción de las madres y la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED (22).

Guevara Sánchez Sandra, Perú, 2013, llevo a cabo un estudio sobre “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red EsSalud – San José - 2012”, su estudio fue cuantitativo, aplicativo, descriptivo simple y transversal, su objetivo fue determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, su población fue de 150 madres, utilizó un cuestionario tipo escala lickert modificada. Sus resultados fueron que el 50% perciben medianamente favorable la atención, el 31% favorable y 19% desfavorable. Su conclusión fue:

Que gran parte de las madres perciben la calidad de atención medianamente favorable (23).

2.2. BASE TEÓRICA.

2.2.1. Enfermería en el componente de control de Crecimiento y Desarrollo (CRED)

El personal de enfermería en el área de CRED se encarga de la prevención de enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, promoviendo la salud física y emocional del niño, ofrece atención integral al niño considerándolo como un ser biopsicosocial y ofreciendo un paquete de servicios básicos, realizando actividades de examen físico, valorando el crecimiento y desarrollo psicomotor y también orientando a su madre y así resolver cualquier duda. Así mismo la consulta debe durar aproximadamente de 15 a 30 minutos, pero esto puede cambiar debido a la demanda de pacientes o la necesidad del niño, según la Pauta Breve la evaluación del desarrollo es en corto tiempo, pero el uso de la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) en infantes de 0 a 2 años y test de desarrollo psicomotor (TEPSI) en pre escolares de 2 a 5 años demanda mucho más tiempo. El personal de enfermería brinda una atención de calidad al niño y la madre, como también:

- Detecta factores de riesgo que altere el crecimiento del niño(a).
- Previene el maltrato infantil y fomenta un vínculo afectivo entre padres e hijos.
- Fomenta la lactancia materna exclusiva (LME) durante los primeros 6 meses de vida y una adecuada alimentación complementaria hasta los 2 años.

- Controla y vigila la adecuada alimentación de los niños(as) (24).

El Ministerio de salud, estableció la “Norma técnica de supervisión integral”, con el objetivo de obtener el desarrollo de las personas humanas a través de la recuperación, protección, promoción y rehabilitación de su salud, esa norma fue aprobada por la Resolución Ministerial N° 089- 2010-MINSA,” Norma técnicas de salud para el control de CRED de la niña y el niño menor de cinco años” (24).

2.2.2. Calidad

A. Definición

La OMS indica que la calidad es brindar a cada usuario un conjunto de servicios basado en diagnósticos y terapias adecuadas para brindar una atención de salud óptima y así lograr un mejor resultado y la sobre todo la máxima satisfacción del usuario con la atención que reciben (25).

La Real Academia Española define que la calidad son acciones a alguna cosa y que permiten apreciarla como adecuado o no con las restantes de su misma especie. Entendida así, como un conjunto de acciones ofrecidas a un servicio, para calificarla como buena, media o alto a la acción realizada (26).

Según la OMS, la calidad en la atención en salud tiene 6 dimensiones: accesibilidad, efectividad, seguridad en el paciente, eficiencia y equidad (27).

Según Avedis Donabedian, la calidad de la atención es lo que se puede ofrecer al usuario para generar su bienestar, valorando las actitudes que pueden acompañar durante el proceso (28).

2.2.3. Definición de Percepción

Es un proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento y la interpretación para elaborar juicios a base de sensaciones obtenido por un servicio recibido. Estas experiencias sensoriales se adquieren y son interpretadas por las personas según sus características culturales o ideologías que son formadas desde la infancia. (29)

2.2.4. Calidad De Atención

A. Definición

Son acciones encargadas de cumplir con las necesidades de los usuarios buscando alcanzar, corregir y mejorar la calidad de la prestación de los servicios, del profesional de salud (30).

B. Dimensiones de la calidad del cuidado profesional

- **Dimensión Técnico Científica:** está referido al conjunto de elementos de avances científicos y la capacidad de los profesionales, usando la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, para un correcto diagnóstico y tratamiento, con acciones y procedimientos seguros. Esto es evaluado a través de un conjunto de elementos, que son:

- a) **Efectividad:** son los cambios logrados en la salud de la población.
 - b) **Eficacia:** son los logros de las propuestas en el servicio de salud con ayuda de las normas técnicas y administrativas de forma correcta.
 - c) **Eficiencia:** utilizan recursos adecuados para obtener mejores resultados.
 - d) **Continuidad:** ofreciendo un servicio sin interrupciones o paralizaciones.
 - e) **Seguridad:** es la forma de ofrecer servicio de salud buscando disminuir riesgos en la salud del usuario.
 - f) **Integralidad:** los usuarios deben recibir una atención completa.
- **Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno:** está referido a los servicios que se ofrece en el sector salud, lo que debe tener comodidad y confort, limpieza, privacidad, orden, ambientación y sobre todo la seguridad que siente el usuario por el servicio que se le ofrece.
 - **Dimensión Humana/Interpersonal:** está referido al trato humanístico de la atención que es un aspecto principal en las áreas de salud, es decir, la relación que muestra el personal y el paciente. Teniendo en cuenta:
 - a) **Respeto a los derechos:** se refiere a sus características y culturas de cada persona.

- b) **Amabilidad:** un trato amable y cálido en la atención.
- c) **Información completa, veraz y oportuna:** aquí tiene que asegurar que la información brindada sea comprendida por el usuario o familiar.
- d) **Interés manifestado en la persona:** En sus opiniones y necesidades, todo aquello que es importante para ellos.
- e) **Ética:** son aquellos valores de la sociedad que orientan una conducta aceptable de los profesionales de la salud (31).

C. Las características de la calidad de atención

- **Humana:** parte fundamental de la atención en salud, así mismo de trata al ser humano como un todo biopsicosocial, Maslow dice que todo ser humano se debe sentirse valioso y a su vez sentir que sus contactos lo consideran una persona digna y valiosa.
- **Segura:** el profesional de salud debe realizar intervenciones asistenciales, preventivas sin causar lesiones, los usuarios no deben tener lesiones por los cuidados que se les realiza.
- **Oportuna:** el usuario debe recibir la atención en el momento en que lo necesite, de acuerdo a su situación de salud, es decir un tratamiento o procedimientos establecidos en fecha y hora indicada, también el usuario

tiene la oportunidad de expresar su necesidad y esta ser atendida rápidamente.

- **Continua:** está referido a las actividades que el personal de salud debe realizar con una secuencia adecuada y sin interrupciones en el proceso de atención, esto implica la continuidad, el control y seguimiento de la primera atención realizada. (32).

2.2.4. Satisfacción

Es la acción de satisfacer el deseo o gusto, de lo contrario esto se responde con una queja. También es dar solución y cumplir para agradar a una persona con algún objetivo, es decir; es estar conforme uno con algo o alguien (33).

También es la medición del estado de salud que debe cumplirse con las expectativas del usuario, y se refiere a puntos diferentes como: el tiempo de espera, ambiente, atención recibida y el trato que reciben durante la atención, sin embargo, el paciente indica que la atención inicia desde el momento que entra al centro de salud (34).

A. Satisfacción del usuario

Donabedian, indica que son los resultados humanísticos de los pacientes y es la aprobación final de la atención dado correctamente por el personal de salud, se observa que los usuarios satisfechos continúan usando los servicios de salud.

La satisfacción del usuario es preocupante porque está relacionada significativamente con conductas de salud como el cumplimiento de los servicios, seguimiento de los resultados y prevención de las enfermedades, es por ello tener en cuenta lo importante del grado de satisfacción del usuario con los cuidados que reciben y el servicio ofrecido (35).

2.2.5. Rol de la madre

La mamá es importante en el cuidado del desarrollo y crecimiento del niño , sobre todo en su primer año de vida ya que es un ser humano débil y totalmente dependiente en donde proporciona cuidados cálidos y efectivos, posteriormente en su crecimiento ella ofrece enseñanzas y juegos para mayores estímulos así facilita una maduración adecuada, en cada etapa que atraviesa, ella ofrece una calidez materna, sin embargo, hoy en día las madres son multifuncionales, pues no solo realizan el cuidado de los hijos sino también son jefas de casa y en algunos casos sustentos de la familia con su propio trabajo. (36).

2.3 TERMINOLOGÍA BÁSICA

2.3.1. Centro de salud

Es aquel establecimiento o institución en los que se desarrollan actividades de promoción y prevención a la salud; así como el control de daños a la salud, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno en el que se brindan los servicios de salud primaria. Los centros de salud son una versión simplificada de los hospitales, sin embargo, solo tienen los recursos básicos para curaciones, pero no cuentan con tecnologías. El objetivo principal de los

centros de salud es brindar la atención primaria y urgencias ante situaciones de salud que deben ser tratadas (37). Por lo tanto, la atención primaria de salud esencial para todos los usuarios y familias de la comunidad (38).

2.3.2. Enfermería

La enfermería, es la profesión encargada de promocionar la salud, prevenir enfermedades, también se preocupa por el cuidado de los enfermos, personas discapacitadas y moribundas.

Las responsabilidades principales de la enfermería son: la formación, la investigación, la defensa, fomentar un entorno seguro y la participación en la política de salud (39).

2.3.3. Atención de enfermería

Son acciones que el personal de enfermería realiza apoyándose de modelos y teoría para poder atender a los usuarios y ellos reciban los cuidados de salud adecuada, realiza un método organizado y sistemático para realizar cuidados individualizados a cada persona o grupo (40). También las actividades de la enfermera en la atención primaria y comunitaria es orientar y capacitar a las personas, familias y comunidades, siempre priorizando la prevención de enfermedades y la promoción de la salud para lograr dependencia en autocuidado. Esto implica cambiar el actual modelo de enfermería asistencial que ofrece, una directa y exclusiva atención a personas enfermas (41).

2.3.4. Servicio de CRED

Es el lugar donde se realizan actividades periódicas por el personal de enfermería y tiene como objetivo vigilar el desarrollo y

crecimiento del niño; así mismo tiene como función detectar de manera rápida las alteraciones o trastornos, riesgos y presencia de enfermedades para facilitar una intervención rápida, disminuyendo riesgos y discapacidades (24).

2.3.5. Crecimiento

Es el incremento del peso y talla, estos son los cambios en las estructuras físicas que aparecen de manera ordenada y según su edad son relativamente duraderos, este proceso empieza desde la vida intra-uterina (24).

2.3.6. Desarrollo

Es un proceso en donde los seres vivos consiguen mayor capacidad funcional de maduración e integración de sus funciones, así mismo se encuentra influenciado por factores genéticos, biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional y sexual (24).

2.4. HIPÓTESIS

Hi: La satisfacción de las madres tiene relación con la percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED del centro de salud Cooperativa Universal.

Ho: La satisfacción de las madres no tiene relación con la percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio CRED del centro de salud cooperativa universal.

2.5. VARIABLES

Variable 1:

- Percepción de la Calidad de atención de enfermería

Variable 2:

- Satisfacción de las madres.

2.5.1. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Características de la calidad	Indicadores	Número de Ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Satisfacción de las madres	Tipo de variable según su naturaleza:	Es el resultado humanístico y la aprobación final de la calidad de la atención.	Es la respuesta o expresión de la madre sobre la atención que brinda la enfermera por características:	Humana	<ul style="list-style-type: none"> -La enfermera la saluda y luego se despide. -la enfermera menciona al niño por su nombre. -Durante la consulta mantiene buena comunicación. -Le brindan un trato amable. -La enfermera muestra respeto 	1, 3, 4, 12, 13, 21	Baja	de 22 a 54 puntos
	Cualitativa		humana, oportuna, segura y continua en el consultorio de crecimiento y desarrollo, el cual	Oportuna	<ul style="list-style-type: none"> -Realiza el control del peso, talla -Realiza el examen físico y desarrollo psicomotor. -Informa sobre la evolución del niño. -La enfermera ofrece orientación de acuerdo a la edad de su niño. 	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 18	Medio	de 55 a 60 puntos

Escala de medición: Ordinal	fue medido por un cuestionario.	Continua	-La enfermera lo cita para el siguiente mes. -Le pregunta porque no asistió a su cita. -Le realiza indicaciones escritas	19, 20	Alta	de 61 a 66 puntos
	Segura	-El tiempo que espera la madre es breve. -La consulta dura tiempo suficiente. -El consultorio está ambientado favorablemente. -La enfermera cuida la seguridad del niño.	2, 14, 15, 22			

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Percepción de la Calidad de atención de enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa	Son las acciones encargadas de satisfacer las necesidades de los usuarios, alcanzando la excelencia de la prestación de	Es la interpretación o el sentir de la atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio y desarrollo de dimensiones como técnica, humana y	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Informa los procedimientos que realizara - Se preocupa por explicar y usted lo entienda - Informa sobre los avances del niño - Se toma el tiempo prudente para la atención - Utiliza palabras apropiadas fáciles de entender. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Baja	De 0 – 12 puntos
	Humanas			Humana	<ul style="list-style-type: none"> -Atiende correctamente al niño -Atiende con paciencia y sin apuros -Enseña los pasos de una alimentación correcta y adecuado a su edad -Lo atiende de manera amable -Se preocupa por las molestias después de los procedimiento 	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Medio	De 13 – 18 puntos

Escala de los servicios, oportuna, el cual medición: del fue medido por un nominal profesional cuestionario. de salud.	Entorno	-Se preocupa por las consecuencias del niño -El ambiente está limpio y ordenado -Se preocupa por si el niño tiene miedo a la evaluación -Presta atención inmediata -La atención es privada -Se preocupa por la comodidad	17, 18, 19, 20,21, 22	Alta	De 19 – 22 puntos
---	---------	--	--------------------------	------	----------------------

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal. El diseño fue no experimental.

Según Hernandez Sampieri, descriptivo, porque se describe características de las variables en la investigación; correlacional, porque permite establecer la asociación entre las variables independientes (calidad de atención de enfermería) y la variable dependiente (satisfacción de las madres). Transversal, porque la información de las variables del estudio, se tomará en un momento determinado de tiempo. No experimental, porque se estudian las variables igual como se comportan en su contexto natural, sin incorporar elementos que varíen dicho comportamiento (42).

3.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por todas las madres mayores de 18 años que asistieron con sus niños menores de 5 años al consultorio de CRED, según la oficina de estadísticas del Centro de Salud Cooperativa Universal fueron de 165 semanal.

La muestra quedo con 50 madres considerando los criterios de inclusión y exclusión de las madres que acudieron al servicio de CRED en el turno de la

mañana durante la semana de lunes 06 de noviembre hasta viernes 10 de noviembre.

3.2.1. Criterios de inclusión

- Madres que asistan con su niño menor de 5 años a CRED.
- Niños que hayan recibido consultas anteriores.
- Madres que no tengan problemas para comunicarse (muda o sorda)
- Madres que acepten participar en el estudio mediante la firma en el consentimiento informado.

3.2.2. Criterios de exclusión

- Madres menores de 18 años
- Madres que tengan niños mayores de 5 años
- Niño que haya recibido atención por algún personal técnico o auxiliar de enfermería.
- Todo niño que esté recibiendo su primera consulta
- Madres que no deseen colaborar con el estudio
- Madres que no culminen con las preguntas del instrumento.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la variable satisfacción, la técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario tipo escala Likert, que fue ya validado por la Licenciada Mellado Huamani Carmen – 2007 (43) quien sometió a validez por un juicio de expertos conformado por un grupo de enfermeras especializadas en el tema, luego ejecutó una prueba piloto y determinó la validez utilizando la prueba de test coeficiente de correlación de Pearson y cada ítems es superior al 0.3 y teniendo el 95% de nivel de confianza y un 0.05 de error relativo. El cuestionario consta con preguntas cerradas de alternativas múltiples, diseñadas con

dimensiones e indicadores y con 22 ítems y se realizó una tabla de códigos asignando a las respuestas un valor: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

Para la variable de calidad, se utilizó el instrumento elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskenss Pedro (22), instrumento el cual fue modificado del instrumento de Maldonado R – 2012 (44), como se realizó modificaciones (Adaptabilidad), efectuaron la prueba de consistencia de cada ítem para determinar su validez y cómo cada uno de estos influye en la variable. Se observa que el alfa de Crombach individual de cada ítem es superior al 0.3, en algunos casos es cercano a este valor por lo que consideraron seguir manteniendo el ítem dado que la confiabilidad general no aumentaba de manera significativa de 0.821. El cuestionario de calidad tiene dos alternativas de respuesta: De acuerdo y En desacuerdo, el cuestionario cuenta con ítems positivos (8) y negativos (14), dándole valor a los positivos de acuerdo 1 y en desacuerdo 0 y en los negativos al revés.

3.4. Procesamiento de datos y análisis estadísticos

Para ejecutar la investigación se realizó los trámites administrativos correspondientes mediante una carta de autorización dirigido al director del centro de salud y poder obtener el permiso para poder realizar la investigación. Antes de iniciar con la recopilación de datos, primero se coordinó con la enfermera encargada del área, luego se consideró de 10 a 15 minutos para la aplicación del instrumento. Al término de la recolección de la información, estos datos fueron procesados mediante un programa Estadístico Microsoft Excel 2010, las cuales posteriormente se trasladaron al programa estadístico SPSS 22.

Para la medición de la variable satisfacción (alta, medio y bajo) y calidad (alta, medio y bajo) se utilizó la escala de percentiles, también se

realizarán una prueba estadística de chi cuadrado y la prueba de Tau b de Kendall.

3.5. Aspectos éticos

Nuestra investigación estudió a seres humanos por lo tanto se tienen en cuenta los principios de la bioética.

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

Beneficencia: La Aplicación de este instrumento favoreció la recolección de datos y será de apoyo para futuros estudios y para una mejora en el servicio de CRED.

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

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

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Luego de la recopilación de datos, estos fueron procesados y posteriormente ser presentados en tablas y gráficos.

4.1.1 Resultados Globales

Tabla N°1. Relación entre Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción de las madres, en el Centro de Salud Cooperativa Universal - Santa Anita - Noviembre, 2017

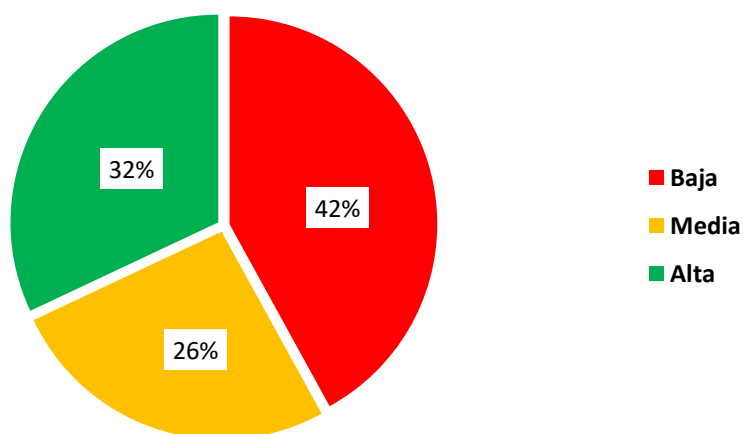
Nivel de satisfacción	Nivel de percepción de calidad de atención							
	Baja		Mediana		Alta		Total	
Baja	10	58,8%	10	52,6%	1	7,1%	21	42%
Media	6	35,3%	4	21,1%	3	21,4%	13	26%
Alta	1	5,9%	5	26,3%	10	71,4%	16	32%
TOTAL	17	100%	19	100%	14	100%	50	100%

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 1 muestra la relación entre las dos variables de estudio. Se encontró que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción alto se incrementa significativamente a medida que la percepción de la calidad de atención es mayor (Del 5,9% en el nivel de percepción de calidad baja al 71,4% en el nivel de percepción de calidad alta).

El 58,8% de las madres que perciben baja la calidad de atención tiene satisfacción de nivel baja y solo el 5,9% tiene satisfacción de nivel alta. En el grupo de madres que perciben una mediana calidad de atención el 52,6% tiene una baja satisfacción y el 26,3% satisfacción alta, en tanto que en el grupo de madres con percepción alta de calidad de atención el 71,4% de las madres tienen alta satisfacción y solo el 7,1% un nivel de satisfacción Baja. Estos datos son corroborados con la prueba de Tau b de Kendall 0,453 y un p.valor: 0,000 y el chi cuadrado 17,18 y un p.valor: 0,002.

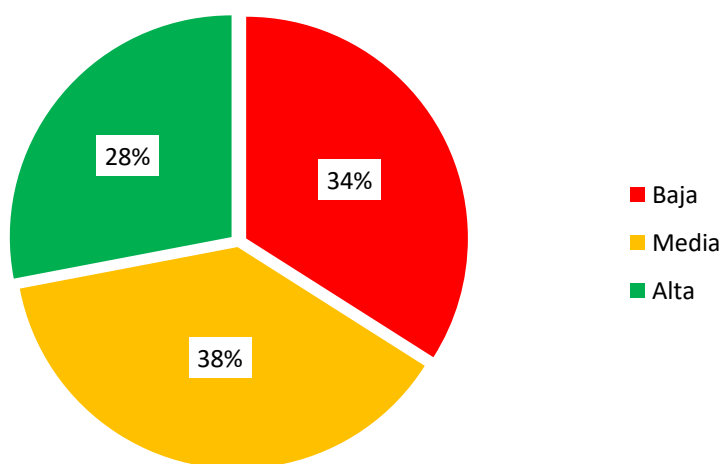
Gráfico N° 1. Nivel de Satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal en el Centro de Salud Cooperativa Universal - Santa Anita - Noviembre, 2017



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N° 1, se observa que el 42% tienen un nivel de satisfacción baja, el resto se distribuye en un 32% con satisfacción alta y el 26% con satisfacción media.

Gráfico N° 2. Nivel de Calidad de Atención según percepción de las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal - Santa Anita - Noviembre, 2017

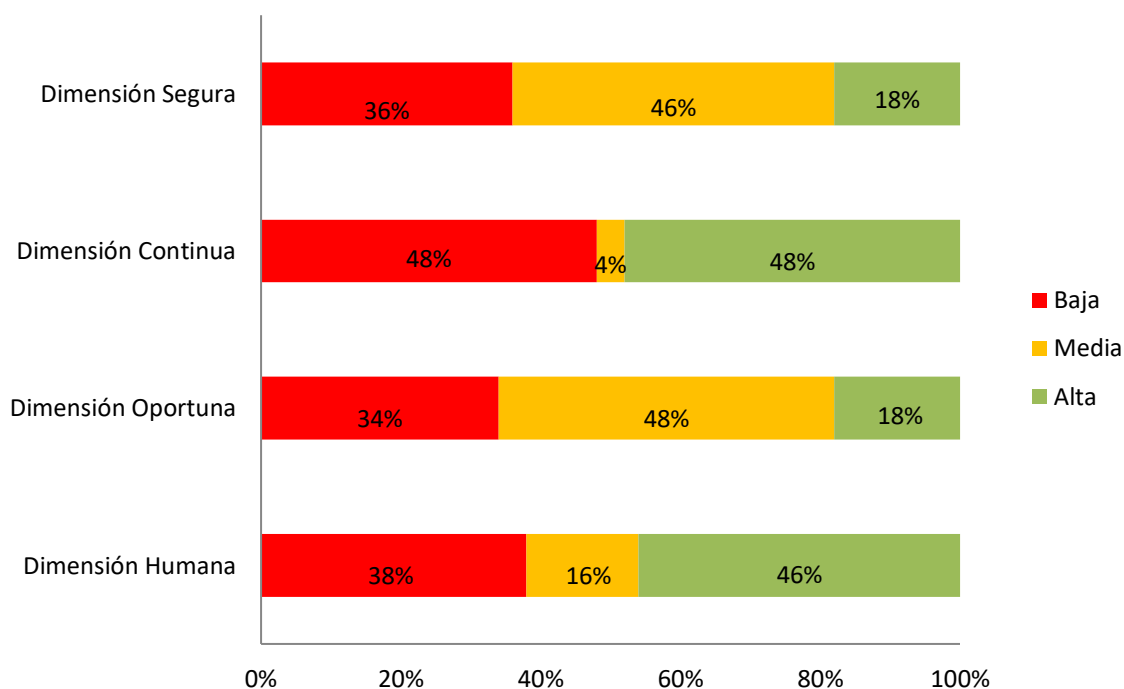


Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N° 2, se observa que el 38% tiene una percepción de calidad de atención media y el resto se distribuye en 34% con una percepción de calidad de atención baja y el 28% con una percepción de calidad de atención alta.

4.1.2. Resultados Específicos

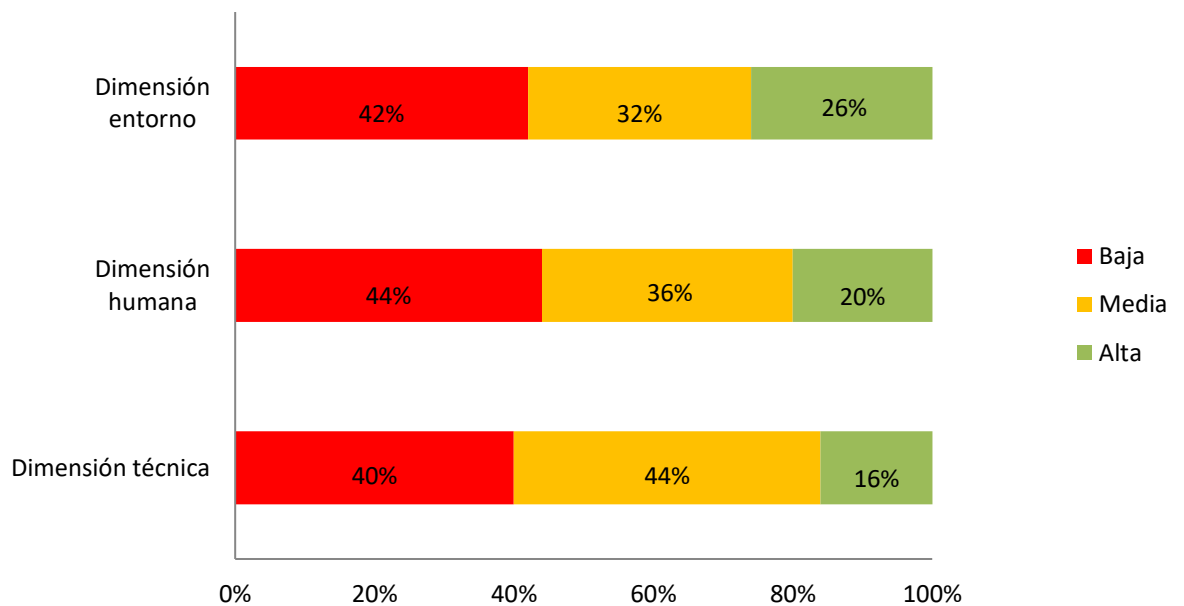
Gráfico N° 3. Nivel de Satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal en el Centro de Salud Cooperativa Universal, por dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico N°3, muestra la distribución de nivel de satisfacción por dimensiones, con respecto a la dimensión humana se observa que el 46% tiene una satisfacción alta y el 16% una satisfacción media. En la dimensión oportuna observamos que el 48% tiene una satisfacción media y un 18% es alta. En la dimensión continua el 48% se muestra con una satisfacción baja y alta. Por último, en la dimensión segura un 46% tiene una satisfacción media y el 18% alta.

Gráfico N°4: Nivel de Calidad de Atención según percepción de las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal, por dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 4 muestra la distribución de nivel de calidad de atención, por dimensiones, con respecto a la dimensión técnica se observa que 44% es calidad de atención media y el 26% alta. En la dimensión Humana 44% es una calidad de atención baja y 20% alta. Por ultimo en la dimensión entorno el 42% es una calidad baja y el 26% alta.

4.2 Discusión

La calidad de atención que reciben los usuarios del servicio por parte del personal de enfermería en los diferentes centros de salud dice mucho sobre el nivel satisfacción que tiene el usuario al asistir al consultorio.

La satisfacción del usuario es un indicador que expresa un juicio de valor subjetivo y es muy utilizado para proporcionar información sobre la calidad de atención recibida (43), cada día vemos el incremento de los usuarios en los diferentes centros, llevando a cabo que el personal de salud sea más competitivo brindando un buen trato del servicio prestado, sin embargo la demanda de pacientes que asisten a los centros de salud, hace que olviden el trato humanizado y la calidad de atención que se debe prestar a las personas.

Durante todos estos años se sabe que existe una contante preocupación por mejorar la calidad de atención que brindan a los usuarios de los diferentes servicios de salud. Existen muchos conceptos sobre calidad de atención en salud, pero el punto en que coinciden todos es que la calidad gira en torno a la satisfacción del paciente. La OMS indica que la calidad es asegurar que el usuario reciba los servicios de salud adecuadamente para lograr una mejor atención, tomando en cuenta factores y conocimientos del servicio de salud y tener un resultado con la máxima satisfacción del paciente y un mínimo riesgo en el proceso (44).

Los resultados de la investigación en relación a la variable Satisfacción de las madres que reciben atención en el servicio de CRED muestran que el 42% tiene una satisfacción baja. Resultados similares se encontraron reportados por Gonzalo Rubio Blanca y Gutierrez Prieto Yolanda (18), quienes encontraron que el nivel de satisfacción que perciben los usuarios externos es de insatisfacción (78%); y también lo reportado por Aira Flores Ruth y Caycho Ordoñez Elizabeth (20). que encontraron que el 67.3% de los cuidadores encuestados estaban

insatisfechos con la calidad de atención brindada. Sin embargo, estos resultados difieren de los reportados por Quijandria Romero Miluzka (21), que encontró que el 70% tiene un nivel de satisfacción favorable, lo reportado por Mendizabal Allpo Senaida (12), que encontró que más de la mitad (75%) de las madres en el servicio de CRED tiene satisfacción media, lo reportado por Quispe Ccallo, Maribel; Ramos Arizala, Wendy (17), que encontraron que el 86.7% tiene un satisfacción media por la calidad de atención que reciben y lo reportado por López Tirado, Bertha (19), que encontró que el 61% de la población tiene un satisfacción media. Estas diferencias podrían ser explicadas por el tipo de personal, capacitación específica, la demanda de pacientes y formas de trabajo institucionalizado que tienen las diversas instituciones en las que se efectuaron estos estudios.

Los resultados según dimensiones de satisfacción muestran que en la dimensión humana el 46% tiene una satisfacción alta, el 38% es baja y 16% una satisfacción media, es decir que el 62% está entre satisfacción media a alta con tendencia a nivel alto. En esta dimensión (trato humano que presta el personal de enfermería), las madres quedan satisfechas, ya que indican que al ingresar y salir de la consulta la enfermera la saluda cuando ingresa al consultorio y se despide, la enfermera llama al niño por su nombre y tiene un trato adecuado y amable (32).

Con respecto a la dimensión oportuna se observa que el 48% tiene una satisfacción media, 34% tiene satisfacción baja y un 18% es alta, lo que quiere decir que el 82% está entre media a baja con tendencia a media. Esta dimensión está referida a que el usuario debe recibir atención en el momento que lo requiera, dependiendo de su situación clínica y que la enfermera realiza sesiones educativas para prevenir los riesgos en la salud del usuario (32).

En la dimensión continua las madres muestran porcentajes similares en la satisfacción baja y alta (48% cada una) y un 4% en la satisfacción de

nivel medio. Las actividades que realiza la enfermera en esta dimensión deben tener una secuencia apropiada y sin interrupciones, también implica las secuencias de las citas brindadas cada mes y prevenir los riesgos en la salud del paciente, aspectos que deben ser reforzados para minimizar los niveles bajos de satisfacción de las madres (32).

Por último, en la dimensión segura un 46% tiene una satisfacción media, el 36% tiene una satisfacción baja y el 18% alta, lo que quiere decir que el 82% está entre satisfacción mediana a baja con tendencia a mediana. Esta dimensión implica la realización de acciones preventivas donde debe evitarse las lesiones a los usuarios atendidos (32).

Los resultados de la presente investigación según las dimensiones de la variable satisfacción difieren de los reportados por Mendizabal Allpo Senaida (12); que encontró en la dimensión humana un 66% con satisfacción media, el 27% con satisfacción baja y el 9% con satisfacción alta. En la dimensión oportuna el 62% tiene satisfacción media, el 20% es alta y el 18% bajo. En la dimensión continua el 84% tiene satisfacción media, el 9% es satisfacción alta y el 7% es baja. En la dimensión segura el 77% tiene satisfacción media, el 12% es alta y el 11% es baja.

En relación a la variable calidad de atención según percepción de las madres los resultados muestran que el 38% perciben que la calidad de atención es de nivel medio con tendencia a bajo. Estos resultados difieren con los reportados por Araujo Toledo Magali y Chinchay Pineda Pedro (22), quienes encontraron que el 80.6% tiene una percepción favorable sobre la Calidad de Atención y lo reportado por Guevara Sánchez Sandra (23), encontró que el 50% de las madres perciben la calidad de atención como medianamente favorable. Las diferencias encontradas podrían ser explicadas por el tipo de muestra estudiada (cada persona tiene diferentes respuestas frente a un mismo estímulo)

En cuanto a los resultados de las dimensiones de la calidad de atención se encontró que respecto a la dimensión técnica el 44% tiene una percepción de nivel medio de la calidad de atención de enfermería, el 40% es baja y el 16% alta, lo que quiere decir que el 84% está entre media a baja con tendencia a media, por lo tanto en esta dimensión se evidencia que la enfermera no está utilizando los avances científicos y la capacidad para un correcto diagnóstico, para realizar acciones y procedimientos seguros, para informar los procedimientos que realiza, preocuparse por explicar y que la madre lo entienda, Informar sobre los avances del niño y si el tiempo que dura la atención es la adecuada (31).

En la dimensión humana el 44% de las madres perciben una calidad de atención baja, 36% media y el 20% alta, lo que quiere decir que el 80% está entre baja a media con tendencia a baja. Esta dimensión se refiere al trato humanístico de la atención, aquí la percepción de las madres indica que se está olvidando y dejando atrás la relación entre el profesional de salud y el usuario (31).

Por ultimo en la dimensión entorno el 42% de las madres percibe una calidad baja, el 32% es media y el 26% alta, lo que quiere decir que el 74% está entre bajo a media con tendencia a baja. Esta dimensión está referida a los servicios que ofrece el Centro de Salud, lo cual implica comodidad y confort, privacidad, limpieza y orden, ambientación y confianza que siente el usuario por el servicio que se le ofrece (31).

Los resultados encontrados en esta parte de la investigación difieren con lo reportado por Araujo Toledo Magali y Chinchay Pineda Pedro (22), quienes encontraron que en la dimensión técnica el 55.3% percibe una calidad de atención media, el 38.8% una calidad de atención alta y el 5.9% baja. En la dimensión humana el 76.5% percibe una calidad de atención alta, el 21.1% una calidad de atención media y el 2.4% baja. En la dimensión entorno el 62.4% percibe una calidad de atención alta, el 32.9% una calidad de atención media y el 4.7% baja.

Al analizar la relación entre la satisfacción y la percepción de la calidad de atención que tienen las madres que acuden al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal, los resultados señalan que si existe una relación directa o positiva significativa de nivel alto ya que se observó el Chi Cuadrado: p.valor = 0.002 y Tau b de Kendall: p.valor = 0.000.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La satisfacción y la calidad de atención según percepción de las madres que asistieron al servicio de CRED en el Centro de Salud Cooperativa Universal, se relacionan de manera significativa (Chi Cuadrado: p.valor = 0.002 y Tau b de Kendall: p.valor = 0.000).
- Las madres que acuden al servicio de CRED tienen un nivel de satisfacción que fluctúa entre baja y media con tendencia a baja.
- La satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED, con respecto a la dimensión humana fluctúa entre alta y baja con tendencia a alta; en la dimensión oportuna fluctúa entre baja y media con tendencia a media; dimensión continua se distribuye equitativamente entre baja y alta, en la dimensión segura fluctúa entre media y baja con tendencia a media.
- La calidad de atención de enfermería que reciben las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo según su percepción, fluctúa entre media y baja con tendencia a media.

- La percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera con respecto a la dimensión técnica fluctúa entre baja y media con tendencia a media, en la dimensión humana fluctúa entre baja y media con tendencia a baja y en la dimensión entorno fluctúa entre baja y media con tendencia a baja.

5.2. Recomendaciones

- Realizar capacitaciones al personal de enfermería que se formule estrategias para brindar una mejor atención a los niños que acuden al servicio de CRED y esta sea de calidad para que las madres se sientan satisfechas.
- Se sugiere implementar buzones de sugerencias para las madres que acuden al servicio a fin de brindar una mejor calidad de atención y poder mejorar la satisfacción las madres.
- Se sugiere que el programa de CRED mejore la implementación de equipos y materiales indispensables para la atención de los niños, lo que permitirá ofrecer un servicio más rápido y de mejor calidad.
- Realizar investigaciones que permitan continuar el estudio en base a los resultados presentados, en los diferentes servicios del centro de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Quinto Vásquez M. Percepción de los pacientes y familiares sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermeras Neoplásicas - 2010 [tesis de Licenciatura] Lima-Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2010.
2. De Los Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en enfermería. Revista Investigación y educación en enfermería [revista en internet] 2004 [acceso el 5 de octubre de 2017] XXII(2): 128-137. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
3. Moreno Rodríguez A. La calidad de la acción de enfermería [sede web] España: Universidad de Murcia; 2005 [acceso el 15 de setiembre de 2017] (6): 1-9 Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/viewFile/522/536>.
4. Organización Mundial de la Salud. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona [sede web] Ginebra – Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2015 [acceso el 15 de setiembre de 2017] 10.1:1-13. disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138_37-sp.pdf?ua=1
5. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud [sede web] Lima – Perú: Ministerio de salud; 2009 [acceso el 15 de setiembre de 2017]. Disponible en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/PlanNacioanalCalidadSalud.pdf>

6. Seclén Palacin j, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Revista de investigación UNMSM [revista en internet] 2000 [acceso el 15 de setiembre de 2017] 66 (2):1 Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S102555832005000200007&script=sci_arttext&tlng=en
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática Perú. Encuesta nacional de Satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014 [sede web] Lima – Perú: INEI; 2014 [acceso el 17 de octubre de 2017]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
8. Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud [sede web] Lima – Perú: Ministerio de Salud; 2002 [acceso el 25 de setiembre 2017] disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
9. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [sede web] Perú: Minsa; 2008 [acceso el 20 de setiembre de 2017] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
10. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [sede web] Lima – Perú: ministerio de salud; 2012 [acceso el 18 de setiembre de 2017] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
11. Medina M, Esquicha A; Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. Revista enfermería Herediana [revista de internet] 2013 [acceso el 29 de setiembre de 2017] 6(2):96-106.

Disponible

en:<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RENH/article/view/1798>

12. Mendizabal Allpo S. satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud señor de los milagros – Chosica 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Mayor de San Marcos, 2014.
13. Hermida Salcedo. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014 [Tesis Licenciatura] Ecuador: Universidad de Cuenca; 2015.
14. Caizabanda Lema GM. 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 HPDA durante el período marzo – agosto 2014 [Tesis Licenciatura] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2015.
15. Aguilar Canio P, Aros Bórquez G, Cid González A. Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud de la Universidad Austral de Chile (UACH) sede Valdivia, durante el 1° semestre del año 2014 [Tesis Licenciatura] Chile: Universidad Australia de Chile; 2014.
16. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo Silva A, Minamisava R Queiroz Bezerra A, Gomes de Sousa M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza [Tesis Licenciatura] Brasil; 2014.
17. Quispe Ccallo M, Ramos A, Charlott W. Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud mariscal castilla.

Arequipa 2016 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2017.

18. Gonzalo Rubio B, Gutiérrez Prieto Y. Satisfacción de los usuarios externos del programa de control de crecimiento y desarrollo sobre la calidad de atención en el Centro de Salud San Cosme [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Norbert Wiener; 2016.
19. López tirado B, Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del hospital santa rosa lima – Perú. 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
20. Aíra Flores R, Caycho Ordoñez E. Nivel de Satisfacción de los cuidadores sobre la calidad de atención en la estrategia de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Surquillo [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Norbert Wiener; 2015.
21. Quijandria Romero MZ, Satisfacción de las madres de niños menores de 6 a 9 meses acerca de la calidad de cuidado en el programa de crecimiento y desarrollo de niño sano en el centro de salud san Genaro 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Alas Peruanas; 2014.
22. Araujo Toledo C, Chinchay Pineda NP. Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años-centros de salud Huaraz – 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2014.
23. Guevara Sánchez SI. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Cred de la red de Essalud “San José” – 2012 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.

24. Ministerio de salud del Perú. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años [sede web] Lima – Perú: ministerio de salud; 2016 [acceso el 25 de octubre de 2017] Disponible en: http://www.midis.gob.pe/dgsye/data1/files/enic/eje2/estudio-investigacion/NT_CRED_MINSA2011.pdf
25. Universidad Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud [sede web] Perú. ESAN, 2016 [acceso el 05 de octubre de 2017] Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
26. Rodríguez Pérez MP. Grande Armesto M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad; 2014 [acceso el 5 de octubre de 2017]. Disponible en: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
27. Escobar A. El Sistema nacional de acreditación de calidad en salud: visión de la superintendencia de salud. [sede web] Chile: Superintendencia de salud de Chile; 2 de Julio 2013 [acceso el 10 de octubre de 2017] Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-8307_p1.pdf
28. Net A, Suñol R. La calidad de la atención. España. 1-13.
29. Vargas Melgarejo L. Sobre el concepto de percepción, Alteridades [internet] 1994 [acceso el 26 de abril de 2018] 4(8) 47-53. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
30. Ramírez Perdomo CA, Perdomo Romero AY. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Revista Universidad Nacional de Colombia [revista de Internet] 2013

[acceso el 19 de octubre de 2017]; XXXI (1): 42-51; Disponible en:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/460>
25

31. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Ministerio de salud; 2007 [acceso el 19 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>
32. Purizaga Olivos LY. Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el periodo 2014- 2015, [tesis para optar segunda especialidad]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
33. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud, Bogotá, Colombia [revista internet] 2007 [acceso el 07 de octubre de 2017]; vol.6 (13): P1-30 Disponible en:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-70272007000200008&script=sci_arttext&tlng=pt
34. Chang de la Rosa M, Alemán Lage MC, Cañizares Pérez M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Revista Cubana Med Gen Integr [revista en internet] 1999 [acceso el 22 de octubre de 2017]; 15(5):541-547. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_5_99/mgi09599.pdf
35. Massip Perez C, Ortiz Reyes R, Llantá Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista cubana de salud pública [revista en Internet] 2008 [acceso el 27 de octubre de 2017]; 34 (4): 1561-3127. Disponible en;

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662008000400013&script=sci_arttext&tlng=en

36. Chinchay Pacheco T, De la Cruz Carbonel T. Rol de la madre en el cuidado del crecimiento y desarrollo del lactante menor, Centro de Salud de Pítipo-2015 [tesis licenciatura] Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016.
37. Organización Mundial de la Salud. Atención primaria de salud [sede web]. Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2008 [acceso el 19 de agosto de 2017] Disponible en: http://www.who.int/topics/primary_health_care/es/
38. Definición ABC. Definición de centro de salud [sede web] 2007 [acceso el 26 de octubre de 2017] Disponible en: <https://www.definicionabc.com/salud/centro-de-salud.php>
39. Consejo Internacional de Enfermería. La definición de enfermería [sede web] Ginebra –Suiza: Consejo internacional de enfermería; 2017 [acceso el 13 de octubre de 2017] Disponible en: <http://www.icn.ch/es/who-we-are/icn-definition-of-nursing/>
40. Concepto de proceso de atención de enfermería [sede web] Congreso historia en enfermería: congreso Historia; 2015 [acceso el 19 de octubre de 2017] Proceso de enfermería o proceso de atención de enfermería. Disponible en: <https://www.congresohistoriaenfermeria2015.com/concepto.html>
41. Bernat Landoni R. La enfermería y la atención primaria, 27 de mayo de 2015 [internet] [acceso el 16 de octubre de 2017] Disponible en: <http://www.mareablanca.cat/la-enfermeria-y-la-atencion-primaria/>

42. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación: 1ed, México, mcgraw - hill interamericana de México. 1991.

43. Mellado Huamaní C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2007.

44. Maldonado Noe R. Percepción del adolescente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño – 2009 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.

ANEXOS

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

Anexo B

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN PERCEPCIÓN DE LAS MADRES

Buenos días, nos dirigimos a usted como alumnas de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre “la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo”. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta. De acuerdo y En desacuerdo.

DATOS GENERALES

Edad del acompañante: _____ **Edad del niño:** _____

Sexo del acompañante: Masculino () **Sexo del niño:** Masculino ()

Femenino ()

Femenino()

Grado de instrucción:

- a. Analfabeta ()
- b. Primaria ()
- c. Secundaria ()
- d. Superior ()

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED)		
2	La enfermera no se preocupa de verificar si entendí lo que explicó.		
3	La enfermera no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).		
4	La enfermera es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.		
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño		
6	La enfermera se muestre apurada y cortante mientras atiende a mi niño(a).		
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre.		
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.		
9	La enfermera es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.		
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).		
11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño(a), según su edad		
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento.		
13	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.		
14	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.		
15	La enfermera me dice que esté en silencio con		

	actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a).		
16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.		
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.		
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño(a).		
19	La enfermera pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento.		
20	La enfermera presta atención y viene cuando la necesito para mi niño.		
21	La enfermera se muestre indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.		
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		

Anexo C

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO.....Madre de familia
con DNI..... doy mi consentimiento para participar en la
investigación acerca de la “Satisfacción de las madres que acuden al servicio de
crecimiento y desarrollo y Calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud
Cooperativa Universal”, luego de haberseme informado acerca de los objetivos y
propósito de la investigación y del carácter confidencial del mismo.

FIRMA DE LA MADRE