



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN
ENFERMERÍA EN SALUD Y DESARROLLO INTEGRAL
INFANTIL: CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
E INMUNIZACIONES**

**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS
SOBRE LA ATENCION DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD
PROGRESO, CHACLACAYO 2019**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD Y
DESARROLLO INTEGRAL INFANTIL: CONTROL DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO E
INMUNIZACIONES**

PRESENTADO POR:

Lic. MENDOZA ENCISO ALICIA PILAR

ASESOR:

Mg. FERNANDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO

LIMA – PEÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre celestial y sus Ángeles, por cuidarme e iluminarme con conocimientos, por darme salud y fortaleza sobre todo en estos tiempos de crisis y pandemia.

A mis padres, por sus consejos y su amor incondicional, por ser humildes campesinos que luchan día a día para que sus hijos seamos mejores personas.

A mi esposo y hermanos que me apoyaron alentándome en este camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener y sus docentes que me brindaron valiosos conocimientos en esta etapa de especialización.

Al coordinador de equipo de trabajo y a los padres de familia del

C.S. Progreso por brindarme las facilidades para este estudio.

A mi asesor el Mg. Werther Fernández Rengifo, por su tiempo y orientación en ampliar mis conocimientos en este estudio.

ASESOR:

Mg. FERNANDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO

JURADO

Presidente : Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández

Secretario : Dra. Susana Haydee Gonzales Saldaña

Vocal : Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

RESUMEN

El objetivo del estudio fue conocer la satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso, Chaclacayo 2019. **El método:** Es una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal, cuenta con una sola variable, la población estuvo conformada por 300 padres, la muestra fue obtenida usando la técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio por conveniencia, logrando una muestra de 60 padres. **Resultados:** Estadísticamente se evidenció que los padres tuvieron una satisfacción alta y se obtuvo este resultado en el siguiente orden de dimensión Humana, Técnico-científico y Entorno. **Conclusiones:** Se concluye que los padres de los menores de 2 años tuvieron una satisfacción Alta sobre la atención de enfermería. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la Humana obtuvo mayor porcentaje de satisfacción esto debido a que la enfermera tiene un buen trato, empatía, forma sencilla de orientar y respetar las costumbres de los padres que acuden al servicio de atención integral. Del mismo modo en la dimensión Técnico-científico atribuyendo a que el personal de enfermería maneja conocimientos actualizados, implementando atenciones como el enfoque DIT, etc. de acuerdo a la evolución de intervenciones en primera infancia. Por último, en la dimensión Entorno se obtuvo una satisfacción alta y media, debido al tiempo de espera para lograr una cita, dado que la demanda de usuarios es demasiado y existe un limitado personal humano que sobrecarga las actividades de las atenciones, del mismo modo no se cuenta con una adecuada infraestructura, lo que dificulta una calidad de atención. Con estas evidencias podemos afirmar que en el centro de salud progreso existe una satisfacción alta en cuanto a la atención de enfermería.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, calidad de atención.

Summary / Abstract

The objective of the study was to know the satisfaction of parents of children under 2 years of age on nursing care at the Progreso health center, Chaclacayo 2019. **The method:** It is a quantitative, descriptive cross-sectional approach research, has a single variable, the population consisted of 300 parents, the sample was obtained using the non-probabilistic and non-random sampling technique for convenience, achieving a sample of 60 parents. **Results:** Statistically it was shown that the parents had a high satisfaction and this result was obtained in the following order of Human, Technical-Scientific dimension and Environment. **Conclusions:** It is concluded that parents of children under 2 years of age had a high satisfaction with nursing care As for the dimensions evaluated, the Humana obtained a higher percentage of satisfaction this because the nurse has a good treatment, empathy, easy way to guide and respect the customs of the parents who come to the comprehensive service. Similarly, in the Technical-Scientific dimension attributing to the fact that nursing personnel manage up-to-date knowledge, implementing attentions such as the DIT approach, etc. according to the evolution of interventions in early childhood. Finally, in the Environment dimension, high and medium satisfaction was achieved, due to the waiting time to reach an appointment, since the demand for users is too much and there is a limited human staff that overloads the activities of attention, so there is no adequate infrastructure which hinders a quality of care. With this evidence we can say that in the health center progress there is a high satisfaction in terms of nursing care.

Keywords: User satisfaction, quality of care.

ÍNDICE GENERAL

Índice General	5
Índice de Tablas.....	6
Índice de Figuras	7
Índice de Anexos.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Datos sociodemográficos de los padres de niños menores de 2 sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso – 2019.

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso – 2019.

FIGURA 2. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Técnico - Científico en el centro de salud Progreso – 2019.

FIGURA 3. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Humana en el centro de salud Progreso – 2019.

FIGURA 4. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Entorno en el centro de salud Progreso – 2019.

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Operacionalización de la variable o variables

ANEXO B. Instrumento de recolección de datos

ANEXO C. Consentimiento informado

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel internacional y nacional, en el sistema de salud, uno de los indicadores de calidad, viene a ser la satisfacción de los usuarios, siendo indispensable medir el cuidado que el profesional de la salud brinda a los pacientes a través de las prestaciones de servicios efectivos que puedan responder a sus perspectivas (1).

Nuestro país tiene una población infantil que está siendo severamente golpeado no solo por la pobreza sino también por la falta de continuidad a programas de primera infancia lo que conlleva a que los niños tengan una falta de atención integral requerida que permita tener mejores oportunidades de desarrollo para su futuro.

Según la Superintendencia nacional de salud (Susalud) en su investigación estadística realizada en el 2016, informa que unos 300.000 pacientes aproximadamente presentaron reclamos sobre la atención recibida por el personal de salud en diversas prestaciones de servicios lo que conlleva a una percepción negativa de los pacientes (2).

Unicef en su informe del 2017 sobre respuestas a las necesidades de la niñez en el país, menciona que solo el 13% de los menores de 36 meses tuvieron una atención en programas de primera infancia como Cred, Inmunizaciones, atención temprana, problemas de nutrición (anemia), consejerías, etc. (3).

Así mismo según el Documento Técnico aprobado con Resolución Ministerial N° 249-2017/MINSA, menciona que el predominio de anemia es un 43.6% en la población menor a 3 años y el 13.1% presenta desnutrición crónica en la población menor de 5 años. Lo que perjudica a que el niño tenga un adecuado desarrollo para futuro, estos problemas en salud se abordan en las consultas de atención integral del niño por lo que es importante la continuidad de los padres con sus niños en los programas de primera infancia (4).

De experiencias recabadas se puede mencionar que muchos de los padres de familia que acuden a los servicios de primera infancia, expresan que no están satisfechos por la atención recibida por el profesional de enfermería ya que muchas veces no les explican los procesos de atención, a veces los tratan de mala manera y terminan con dudas u olvidando las recomendaciones, entre otras experiencias que terminan en decisiones negativas que hace que los padres no vuelvan a llevar a sus hijos a los servicios de atención integral del niño(a) (5).

En ese sentido conocer la percepción de satisfacción que tienen los padres es relevante para el profesional de enfermería ya que permitirá implementar mejoras en la calidad de la atención brindada y cumplir con sus expectativas (6).

Avedis Donabedian, define calidad como “la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción en los miembros de una sociedad”. Si los usuarios no están satisfechos, el cuidado no es ideal independientemente de la calidad brindada. Considerado el padre de la calidad en salud pública buscando que el usuario reciba un servicio adecuado maximizando su bienestar (7)

El presente informe hace una revisión de la teórica Madeleine Leininger, quien sustenta la importancia de los cuidados culturales, autora de la llamada enfermería transcultural que se centra en el estudio de las diferentes formas en que los individuos conviven en sociedad y a medida que nuestro mundo evoluciona culturalmente se debe respetar sus costumbres de tal forma que la enfermera comprenda y brinde un cuidado holístico, congruente, sensible culturalmente competente, logrando cambios sobre la visión de la atención en salud pública sobre todo en la primera infancia (8).

La satisfacción de los usuarios está vinculada con la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería en cuanto a prevención y cuidado integral de los niños acorde con los principios éticos, respetando sus creencias culturales de los padres que acuden al servicio (8).

Esta atención de calidad tiene que ir de la mano con una intervención oportuna y personalizada con conocimientos competentes propios de la profesión de enfermería (9).

Como antecedentes Internacionales previos a nuestro trabajo tenemos el estudio de Vizcaino, et al., (2017) en Jalisco, en su estudio cuyo objetivo fue “Determinar a través del desempeño del personal de salud el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco”, concluyó que los pacientes presentaron niveles de satisfacción en el siguiente orden de dimensión: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (10).

Así mismo, Patermina, et al., (2015) en Colombia, en su artículo cuyo objetivo fue “Caracterizar la satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años en la IPS 20 de enero Sincelejo”, concluyó que los padres se sintieron satisfechos con los servicios que se les brindó (11).

Por otro lado, Rodríguez, (2014) en España, en su investigación cuyo objetivo fue “Determinar el conocimiento de la actividad enfermera y satisfacción de los padres en el programa de niño sano”, concluyó que los padres que acuden a este programa piensan que solo se realizan 3 actividades que son las consejerías en alimentación, Cred e inmunizaciones y con respecto a la satisfacción perciben que es muy buena, buena y suficiente (12).

También tenemos el estudio de Sangopata, (2014) en Ecuador, en su investigación cuyo objetivo fue “Evaluar el grado de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría del hospital provincial general Latacunga”, concluyó que las madres perciben un grado de satisfacción de alto a bajo (13).

En nuestro Perú, tenemos la investigación de Albornoz, et al., (2018) en Lima, cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el CRED de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles - Rímac”, concluyó que las madres obtuvieron satisfacción media, seguido de satisfacción alta y por último satisfacción baja (14).

Así mismo, Tena, (2018) en Lima, en su estudio de investigación cuyo objetivo fue “Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el centro de salud Carmen medio – Comas”, concluyó que las madres muestran una satisfacción de alta a media (15).

También, Veliz, et al., (2018) en Lima, en su estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de Cred y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud Cooperativa universal”, concluyó que las madres mostraron una satisfacción de baja a media (16).

Por otro lado, Diaz, (2016) en Puerto Maldonado, en su investigación cuyo objetivo fue “Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez”, concluyó que los usuarios evidenciaron estar satisfechos en su dimensión técnico-científica, seguido de una satisfacción baja en su dimensión humana y dimensión entorno (17).

La importancia de brindar una atención integral de calidad durante la primera infancia es crucial ya que permitirá que los niños tengan un desarrollo adecuado oportuno logrando que sean en el futuro adultos socialmente y económicamente productivos. Esto a través de los programas integrales del niño brindado por el profesional de enfermería (18).

Actualmente alcanzar una óptima calidad de atención en los consultorios de atención integral del niño(a) sigue siendo un reto ya que se debe lograr que los padres adquieran el compromiso y la importancia de acudir y continuar a las citas programadas dado que el adecuado bienestar de los niños se logra a través de un proceso acumulativo y no lineal del desarrollo infantil asegurando su futuro (18).

En el presente estudio se describirá la satisfacción de los padres en sus 3 dimensiones: técnico-científico, humana y entorno sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de atención integral del niño(a) y así aportar información actualizada y relevante que contribuya a mejorar los conocimientos en cuanto a la atención de calidad.

Los hallazgos servirán como línea de base para futuras investigaciones y se pueda elaborar estrategias de capacitación y mejora continua en cuanto a la calidad del cuidado integral en los niños.

Para ello el objetivo principal del estudio es: Determinar la satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso y los objetivos específicos son:

- Determinar la satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Técnico-Científico en el centro de salud Progreso.
- Determinar la satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Humana en el centro de salud Progreso
- Determinar la satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Entorno en el centro de salud Progreso

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio es de enfoque cuantitativo, con un diseño de tipo metodológico descriptivo ya que nos permitirá evaluar el grado de satisfacción de la población en estudio y de corte transversal porque se realizó en un determinado periodo de tiempo.

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Nuestra población estuvo conformada por 300 padres, la muestra fue obtenida usando la técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio por conveniencia, logrando una muestra de 60 padres de menores de 2 años que acuden al servicio de enfermería del año 2019, se tuvo como criterio de exclusión a los padres que presentaron alguna barrera de comunicación

2.3 VARIABLE(S) DE ESTUDIO

Esta investigación cuenta con una sola variable principal: Satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería.

Definición conceptual de variable principal:

Satisfacción, definida como el resultado que manifiesta el usuario, es un proceso donde se emite una valoración sobre la calidad de atención por el servicio que recibe a través del proceso de atención por el personal de salud (7).

Definición operacional de variable principal:

Es la sensación de bienestar, la respuesta de complacencia ante el cumplimiento del requerimiento y expectativas de los padres ante la atención recibida del profesional de enfermería. Dicha satisfacción se evaluará con un total de 20 preguntas divididos en sus 3 dimensiones:

- Técnico-científico que evaluará la capacidad de conocimientos competentes, habilidades y destrezas de la enfermera en el proceso de atención y consta de 9 preguntas que permitirán evaluar esta dimensión.
- Humana que evaluará la empatía, el respeto, el trato humano, los principios éticos con el cual el profesional de enfermería abordara a los niños y sus padres en el proceso de atención, para los cual nuestro instrumento consta de 6 preguntas que permitirán evaluar esta dimensión.
- Entorno que evaluará las condiciones físicas e infraestructura del establecimiento y ambiente de atención, así como el equipamiento de materiales para el proceso de atención y consta de 5 preguntas lo que nos permitirá evaluar esta dimensión.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Técnica de recolección de datos:

En nuestro estudio se utilizó la técnica de la encuesta ya que nos permitió recoger opiniones y así conocer la percepción que tienen los padres de la atención recibida.

Instrumento de recolección de datos:

Para medir la satisfacción de los padres se utilizó el instrumento de cuestionario tipo Likert modificado que nos permite medir opiniones percepciones del encuestado (anexo1), fue formulado por la licenciada en enfermería López Bertha y validado en Lima en su tesis realizada en el 2014, obteniendo un nivel de confianza del 95% con un alfa de Crombach de 0.83. Este cuestionario consta de una presentación con 4 ítems de datos generales y de 20 ítems divididas en sus 3 dimensiones: Técnico-científico (1-9), Humana (10-15), Entorno (16-20).

Los intervalos de puntuación para evaluar el nivel de satisfacción son:

Alta: 51-60 puntos, Media: 45-50 puntos y Baja: 0-44 puntos.

Y las puntuaciones en sus 3 dimensiones comprende los intervalos de:

- Técnico-científico, nos da como resultado un valor de satisfacción en los siguientes intervalos de puntuación: Alta: 24-27, Media: 20-23 y Baja:0-19.
- Humana, nos da como resultado un valor de satisfacción en los siguientes intervalos de puntuación: Alta: 51-60, Media: 45-50 y Baja:0-44.
- Entorno, nos da como resultado un valor de satisfacción en los siguientes intervalos de puntuación: Alta: 14-20, Media: 11-13 y Baja:0-10.

Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:

Este instrumento fue elaborado por la licenciada López Bertha, 2014 que contó con una validación sometida a juicio de expertos los cuales estuvieron integrados por 8 enfermeras: 4 contaban con especialidad en salud pública, una de ellas contaba con una especialidad en crecimiento y desarrollo y 3 licenciadas tuvieron un grado de magister en docencia. Cuenta con un logro de concordancia y prueba binomial que determinaron su valor a través del coeficiente de correlación Pearson, el cual tuvo como resultado $r > 0.2$ ítems válidos, alcanzando un nivel de confiabilidad de 0.83 alfa de Crombach.

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se tramitó una carta de presentación y una solicitud para poder realizar la investigación en el centro de salud Progreso, dirigido al médico jefe. Al recibir la aprobación se pudo coordinar las facilidades con la enfermera responsable del servicio para poder acceder a los padres de niños menores de 2 años que acuden a la atención integral e iniciar nuestra recolección de datos.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

Los datos fueron recolectados en noviembre del 2019, teniendo en cuenta la recomendación de los horarios que fueron los días lunes, viernes y sábado ya que en esos días hubo más afluencia de pacientes al servicio de atención integral del niño(a). El tiempo que tomó aplicar el cuestionario a cada padre de familia fue de unos 10 a 15 minutos. Al finalizar la encuesta se verificó que estuvieran bien llenadas con todos los ítems respondidos, luego se codificó.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los datos recolectados fueron introducidos en el programa estadístico Microsoft Excel, el cual nos permitió realizar tablas y gráficos, obteniendo una estadística descriptiva de una manera sencilla para nuestro análisis de datos estadísticos.

Este análisis de datos fue a través del cuestionario utilizado, con el cual se midió la satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería, lo que nos permitió evaluar por cada dimensión obteniendo resultados que serán descritos y analizados posteriormente.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

A los padres participantes, se les brindó la información objetiva de forma clara y sencilla del estudio, aplicando los cuatro principios bioéticos que rige la profesión de enfermería previo consentimiento informado.

- Principio de Autonomía, se respetó la decisión del padre de familia de participar o no en nuestro estudio a través del consentimiento informado.
- Principio de Beneficencia, se les explicó a los padres de familia que este estudio de investigación tendrá beneficios no solo para el establecimiento y el personal profesional, sino que principalmente serán beneficiados los padres que acuden al servicio de enfermería ya que se podrá conocer el grado de satisfacción de la atención que reciben, permitiendo mejorar las estrategias para brindar una atención de calidad que cumpla sus expectativas.
- Principio de No maleficencia, no se realizó ningún trato malintencionado que pueda causar algún daño tanto físico y moralmente hacia los participantes, se procedió a explicar con paciencia de manera amable a aquellos padres que tuvieran dudas del estudio.
- Principio de Justicia, Todos los padres de familia fueron tratados por igual sin ningún grado de discriminación, con total imparcialidad en cuanto a su persona y condición.

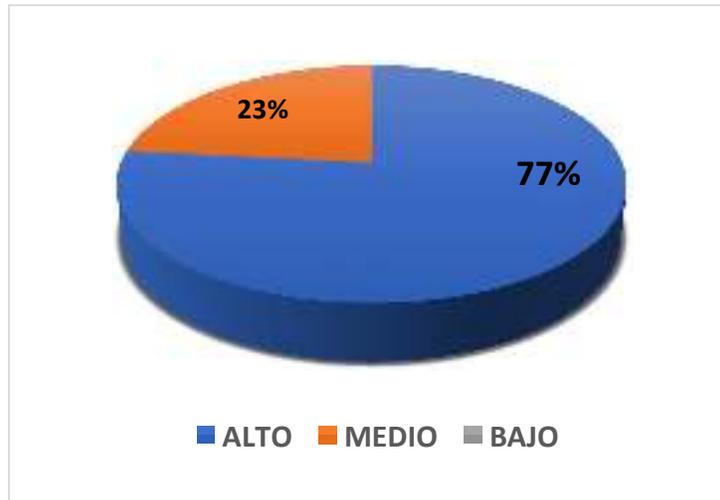
III. RESULTADOS

TABLA 1. Datos sociodemográficos de los padres de niños menores de 2 años que asisten al servicio de atención integral del niño(a) en el centro de salud Progreso – 2019.

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS		
	N	%
Total, de participantes	60	100
Edad de los participantes		
18-24	18	30%
25-30	26	43%
31-36	12	20%
37-42	4	7%
Grado de Instrucción		
Primaria	7	12%
Secundaria	28	47%
Superior no universitario	17	28%
Superior Universitario	8	13%
Condición de Ocupación		
Ama de casa	18	30%
Trabajador(a) Independiente	29	48%
Trabajador(a) Dependiente	13	22%
OTROS	0	0%
Paciente		
Nuevo	5	8%
Continuador	55	92%

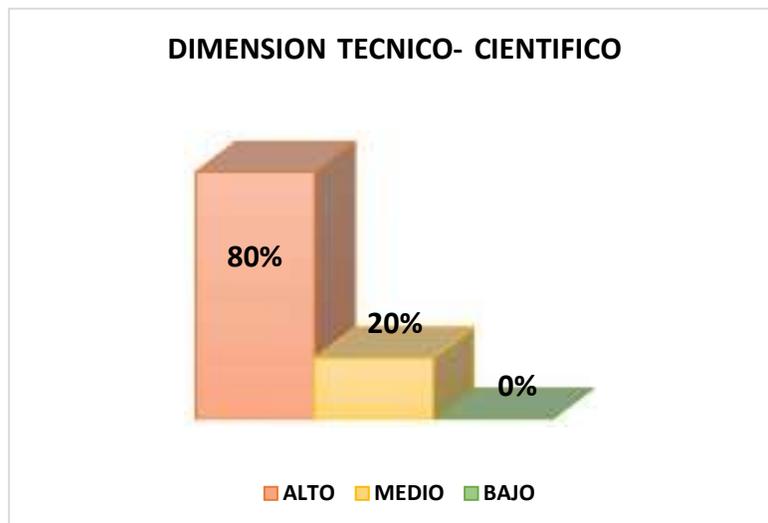
En la Tabla 1 se muestran los datos sociodemográficos de los 60 padres de familia participantes, cuyas edades fueron en su mayoría con un 43% entre 25-30 años, seguido de un 30% entre 18-24 años, un 20% entre 31-36 años y en menor proporción 7% entre 37-42 años. Con respecto al nivel de Instrucción en su mayoría el 47% de los padres alcanzó un nivel de educación secundaria, un 28% de ellos el nivel superior no universitario y el 12% de los padres se declaró con un nivel educativo de primaria. Según la condición de ocupación de los padres se observa que el 48% son trabajadores independientes, el 30% ama de casa y el 22% trabajadores dependientes. Así mismo en su mayoría son pacientes continuadores (92%) y nuevos (8%).

FIGURA 1. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso – 2019.



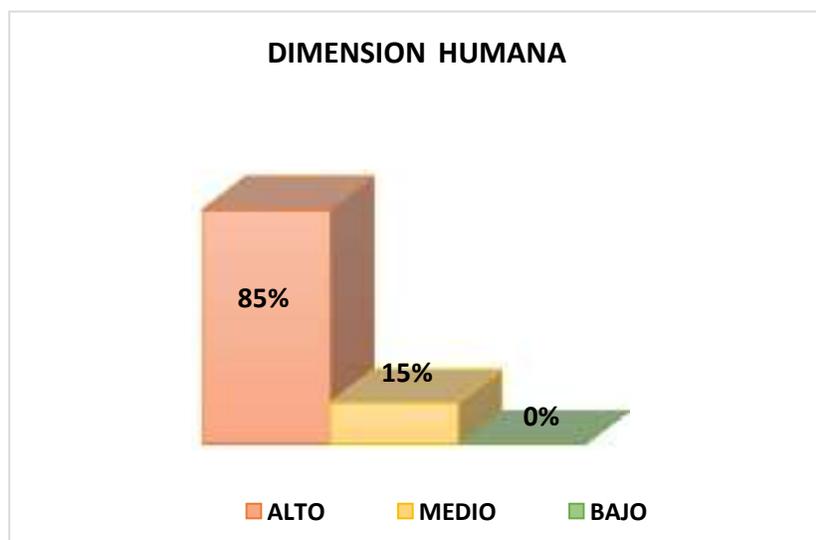
En la Figura 1. se muestra la satisfacción de los padres en cuanto a la atención del profesional de enfermería, dando como resultado que del 100% (60) padres, el 77% (46) evidenciaron tener satisfacción alta y el 23% (14) tuvieron una satisfacción media y ninguno tuvo una satisfacción baja.

FIGURA 2. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Técnico - Científico en el centro de salud Progreso – 2019.



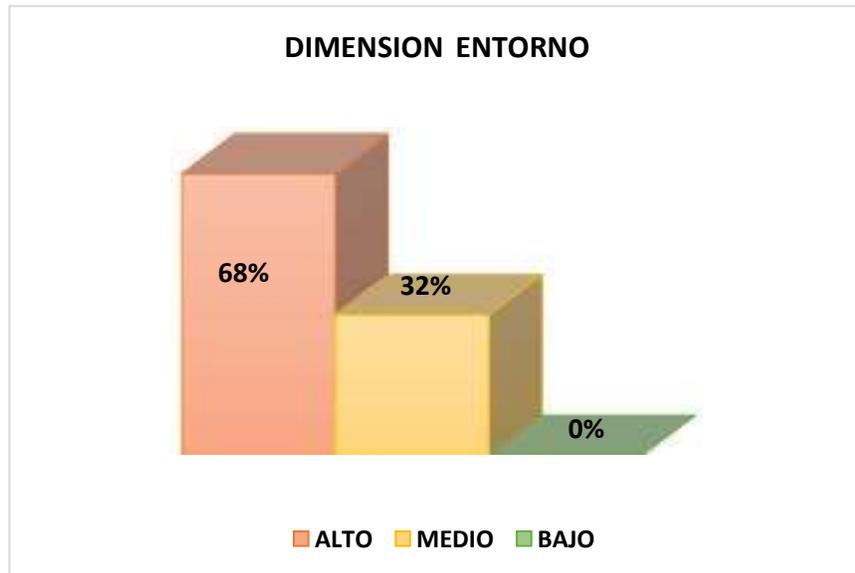
En la Figura 2. se muestra la satisfacción de los padres en su dimensión Técnico-Científico, teniendo como resultado que del 100% (60), el 80% (48) de los padres evidenciaron tener una satisfacción alta, seguido del 20% (12) que mostraron tener una satisfacción media y ninguno de los padres encuestados mostraron una satisfacción baja.

FIGURA 3. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Humana en el centro de salud Progreso – 2019.



En la Figura 3. se muestra la satisfacción de los padres en su dimensión Humana, teniendo como resultado que del 100% (60), el 85% (51) de los padres evidenciaron tener una satisfacción alta, seguido del 15% (9) que mostraron tener una satisfacción media y ninguno de los padres encuestados mostraron una satisfacción baja.

FIGURA 4. Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en su dimensión Entorno en el centro de salud Progreso – 2019.



En la Figura 4. se muestra la satisfacción de los padres en su dimensión Entorno, teniendo como resultado que del 100% (60), el 68% (40) de los padres evidenciaron tener una satisfacción alta, seguido del 32% (20) que mostraron tener una satisfacción media y ninguno de los padres encuestados mostraron una satisfacción baja.

IV. DISCUSIÓN

4.1 DISCUSIÓN

Podemos mencionar que esta es la primera investigación que se realiza en el centro de salud Progreso, ubicado en el distrito de Chaclacayo y atiende en su jurisdicción a una población que comprende 2 distritos (Lurigancho y Chaclacayo) por lo que nuestros resultados serán válidos en esta población.

Los resultados de la parte social y demográfica evidenciaron que en su mayoría son padres entre las edades de 25-30 años, con respecto al grado de instrucción evidenciaron que el 47% son padres con estudios secundarios completos, de acuerdo a su condición de ocupación el 48% son trabajadores independientes, así mismo el 92% de ellos fueron participantes continuadores en el servicio de atención integral del del niño.

Con respecto al grado de satisfacción de los padres de familia de menores de 2 años sobre la atención que reciben por parte del personal de enfermería en el centro de salud Progreso, se evidenció que el 77% tuvieron una satisfacción alta, el 23% una satisfacción media y ninguno mostro una satisfacción baja.

En cuanto a las tres dimensiones en la que se evaluó la satisfacción, se evidencio que en la primera: Técnico-científico, el 80% tuvo una satisfacción alta y el 20% una satisfacción media. En la segunda: Humana, el 85% una satisfacción alta y el 15% una satisfacción media. Finalmente, en la tercera: Entorno, el 68% una satisfacción alta y el 32% una satisfacción media. Cabe señalar que en ninguna de las dimensiones evaluadas hubo una satisfacción baja.

Este resultado de satisfacción Alto que los padres evidencian, es el reflejo de que en el centro de salud Progreso hay una buena atención de parte del profesional de enfermería en las atenciones integrales del niño(a) ya que se ha implementado las atenciones con enfoque DIT y se educa en intervenciones de primera infancia, se les hace las interconsultas respectivas según necesidad y alteraciones encontradas, los padres nos refieren que las enfermeras que se encuentran actualmente brindan una atención con humanidad y paciencia, respetuosas, se centran en la evaluación de sus niños y la interacción madre y/o padre - niño, hacen que ellos mismos se den cuenta de las dificultades que presentan y buscan soluciones en conjunto.

Sin embargo, se evidencia todavía un gran porcentaje de satisfacción media, sobre todo en la dimensión entorno, debido al tiempo de espera para lograr una atención ya que solo se cuenta con un solo consultorio de atención integral del niño(a) sumado a esto el limitado recursos humanos hace que la carga de trabajo de la enfermera sea demasiado por lo que no se abastece en las atenciones. Así mismo la infraestructura del consultorio donde las condiciones sobre todo en verano no son las adecuadas por el tipo de techo y madera.

Estos resultados guardan relación con lo que menciona Vizcaino, et al., (2017) en Jalisco, donde menciona que el éxito de la calidad se debe a que todo el personal de una institución debe tener una misma filosofía de servicio lo que se vio plenamente reflejado en los pacientes que acudían en cualquier momento, así mismo Patermina, et al., (2017) en Colombia, concluye que los padres evidenciaron sentirse satisfechos con los servicios recibidos.

Por su parte Tena, (2018) en Lima, guarda cierta similitud con los resultados obtenidos en esta investigación, donde se evidenció el grado de satisfacción de los padres en el orden de alto y medio. Del mismo modo Rodríguez, (2014) en España, Sangopata, (2014) en España, evidenciaron que los padres tuvieron una satisfacción en el orden de alto, medio y bajo; sin embargo, en nuestro hallazgo tuvimos una satisfacción baja nula en todas sus dimensiones.

Por otro lado, Veliz, et al., (2018) en Lima, concluyó que las mamás participantes de su estudio mostraron una satisfacción en el orden de alto, bajo y medio. Albornoz, et al., (2018) en Lima, evidenció que los padres obtuvieron una satisfacción en el orden de media, alta y baja. Dichos resultados difieren de nuestra investigación.

Con respecto a las dimensiones evaluadas, Diaz, (2016) en Puerto Maldonado, evidenció que los padres tuvieron una satisfacción alta en su dimensión técnico-científico, baja en sus dimensiones humana y entorno, lo que difiere de nuestro hallazgo ya que en sus tres dimensiones solo obtuvimos satisfacción alta y media.

La percepción de satisfacción que los padres encuentran en el personal de enfermería del centro de salud Progreso estaría más relacionada a la dimensión humana, seguido de la dimensión técnico-científico, y finalmente la dimensión entorno, esto nos permite indicar que los padres valoran y emiten su juicio más sobre la empatía, la forma sencilla de orientar y respetar sus costumbres, por ellos debemos tomar en cuenta lo planteado por Madeleine Leininger que se centra en el cuidado holístico respetando los factores culturales en que las personas viven en sociedad, brindando así una atención integral humana personalizada eficiente.

4.2 CONCLUSIONES

- Se concluye que los padres de los menores de 2 años respecto a la atención del profesional de enfermería en el centro de salud Progreso, presentaron en su mayoría una satisfacción alta.
- Sobre la dimensión Humana fue el mayor porcentaje de satisfacción, que los padres presentaron respecto a la atención de enfermería, esto relacionado a que hay un buen trato, empatía, forma sencilla de orientar y respetar sus costumbres de los padres que acuden al servicio de atención integral.
- La dimensión Técnico-científico también tuvo un resultado de satisfacción alta, esto debido a que el personal de enfermería maneja conocimientos actualizados, implementando atenciones como el enfoque DIT, etc. de acorde a la evolución de intervenciones en primera infancia.
- En cuanto a la dimensión Entorno, tuvieron una satisfacción en el orden de alto y medio, debido al tiempo de espera para lograr una atención dado que la demanda de usuarios es demasiado y existe un limitado personal humano que sobrecarga las actividades de las atenciones, del mismo modo no se cuenta con una adecuada infraestructura lo que dificulta una calidad de atención.

4.3 RECOMEDACIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos y al constante cambio y evolución sanitaria, se recomienda al personal de enfermería del centro de salud Progreso que siga proponiendo estrategias de mejora que le permitan continuar logrando que los padres que acuden a las atenciones integrales sean satisfechos.
- Del mismo modo que el equipo de gestión del establecimiento trabaje conjuntamente con el personal de enfermería diseñando programas de capacitación permanente en los profesionales tanto e enfermería como de los otros servicios de salud, lo cual fortalecerá las competencias de un cuidado humanizado e integral lo que permitirá contribuir en la atención de calidad a los usuarios.
- Promover en el personal de enfermería estudios que fortalezcan sus competencias en atención primaria que les permita tener un amplio criterio de disposición e innovación al cambio, ya que las intervenciones en la primera infancia son cruciales para asegurar un desarrollo adecuado para el futuro del niño.
- Mantener las relaciones interpersonales con buen clima laboral, esto permitirá tener una comunicación adecuada entre los profesionales de la salud y así puedan brindar una atención de calidad a los padres que asisten al establecimiento y por ende al servicio de enfermería.
- Finalmente, que se sigan realizando estudios que permitan sumar datos sobre el tema, que pueda permitir tener profesionales competentes en la salud del primer nivel de atención, que tengan una mirada diferente de la atención integral de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cullanco Quiroz D. Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Lince - Lima2015. Trabajo de Investigación para especialidad. Lima:, Lima; 2015.
2. Minsa S. Susalud - Superintendencia Nacional de Salud. [Online].; 2016. Available from: HYPERLINK "http://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional-ensusalud-2016/" <http://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional-ensusalud-2016/> .
3. UNICEF , Fornara L. 10.5 millones de motivos para seguir trabajando UNICEF PERU 2017-2021. Lima;; 2017.
4. SALUD MD. Documento Tecnico: Plan Nacional para la REDUCCION Y CONTROL DE LA ANEMIA Materno Infantil y la Desnutrición Crónica Infantil en el Perú 2017-2021. 1st ed. Lima; 2017.
5. 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. Trabajo de Investigación. Lima:, Lima; 2015.
6. Tena Saavedra XC. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en programa de CRED en el centro de salud Carmen Medio, Comas 2018. Tesis de Licenciatura. Lima:, Lima; 2018.
7. Suñol R. Calidad e Atención. Revista de Calidad Asistencial. 2001; 16(1).
8. Beck Ford V. Diversidad y la Universalidad de los cuidados culturales de Madeleine Leininger. [Online].; 2013. Available from: HYPERLINK "https://es.slideshare.net/Modelos09/diversidad-y-la-universalidad-de-los-cuidados-culturales-de-madeleine-leininger" <https://es.slideshare.net/Modelos09/diversidad-y-la-universalidad-de-los-cuidados-culturales-de-madeleine-leininger> .
9. Aguirre Gas HG. Calidad de la Atención Médica: Bases para la Evaluación, Mejoramiento Continuo y Acreditación. 2nd ed. México; 1998.

10. Vizcaino AdJ, Vizcaino Marín VdP, Fregosso Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en el hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario. 2019 enero-abril; 18.
11. Patermina Gonzales D, Aldana Álvarez MP, Mendoza Castro KD. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. REVISALUD Unisucre, Sincelejo. 2016 enero;(25).
12. Rodríguez Jiménez JC. Conocimiento de la actividad enfermera y satisfacción de padres y madres, en las visitas de niño sano en un municipio rural. Jaen:, España; 2014.
13. Sangopata Bonete GM, Herrera Guanopatin MS. Grado de Satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de pediatría en el hospital provincial general Latacunga en el periodo de diciembre 2013-mayo 2014. Ambato:, Ecuador; 2014.
14. Albornoz Rojas DF, Arica Olaya DR. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles, Rimac-2017. Tesis de Licenciatura. Lima:, Lima; 2018.
15. Tena Saavedra XC. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el centro de salud Carmen Medio, Comas 2018. Tesis de Licenciatura. Lima:, Lima; 2018.
16. Carmen Veliz J, Sosa Suarez KJ. 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 de Licenciatura. Lima:, Lima; 2018.
17. Díaz Díaz A. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez de Puerto Maldonado-2016. Tesis de Licenciatura. Puerto Maldonado:; 2016.
18. Banco Interamericano de Desarrollo. Los primeros años: El bienestar infantil y el papel de las políticas públicas Samuel Berlinski NS, editor. América Latina y el Caribe; 2015.

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO: Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso, Chaclacayo 2019								
VARIABLE	Tipo de variable, según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Satisfacción, definida como el resultado que manifiesta el usuario, es un proceso donde se emite una valoración sobre la calidad de atención por el servicio que recibe a través del proceso de atención por el personal de salud	Es la sensación de bienestar, la respuesta de complacencia ante el cumplimiento del requerimiento y expectativas de los padres ante la atención recibida del profesional de enfermería. Dicha satisfacción se evaluará con un total de 20 preguntas divididos en sus 3 dimensiones:	Técnico-Científico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control de peso y talla ▪ Informe de evolución del niño ▪ Examen físico ▪ Evaluación de desarrollo ▪ Orientación integral ▪ Derivación al especialista ▪ Continuidad ▪ Seguridad ▪ Integralidad 	9 (1,2,3,4,5,6,7,8,9)	Satisfacción Alta	Satisfacción Alta: 51-60 puntos
				Humana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Información ▪ Interés ▪ Amabilidad ▪ Uniformada 	6 (10,11,12,13,14,15)	Satisfacción Media	Satisfacción Media: 45-50 puntos
				Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comodidad ▪ Ambientación ▪ Limpieza ▪ Privacidad ▪ Confianza 	5 (16,17,18,19,20)	Satisfacción baja	Satisfacción Baja: 0-44 puntos

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS FACULTAD CIENCIAS MÉDICAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

I. PRESENTACIÓN

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, somos los egresados de la carrera de enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio, cuyo objetivo es determinar la Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el consultorio de Atención integral del niño(a) en el C.S. Progreso.

Pedimos su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

Datos generales:

Edad:

Grado de instrucción

- | | |
|---------------------------|------------------------|
| 1. Primaria () | 2. Secundaria () |
| 3. Superior, no Univ. () | 4. Superior, Univ. () |

Condición de ocupación:

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

Paciente:

- | | |
|--------------|--------------------|
| 1. Nuevo () | 2. Continuador () |
|--------------|--------------------|

III. 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

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a),			
2. 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			
3. La enfermera evalúa 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 su 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 que 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 puntual,			
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)			
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN			

Anexo C. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Satisfacción de los padres de niños menores de 2 años sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso, Chaclacayo 2019.

Nombre del investigador:
MENDOZA ENCISO ALICIA PILAR

Propósito del estudio: determinar el nivel de satisfacción los padres de niños menores de 2 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de Atención integral del niño(a) en el centro de salud Progreso.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a....., coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al , presidente del Comité de Ética de la , ubicada en la 4, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI:	
N.º de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N.º de DNI	
N.º teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N.º de DNI	
N.º teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 01 de noviembre de 2019

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante