

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA - PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL GENERAL JAÉN, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

**MARIA MILAGROS LLANOS TANTALEAN**

**ASESOR**

**ANITA DEL ROSARIO ZEVALLOS COTRINA**

**<https://orcid.org/0000-0001-8780-5829>**

**Chiclayo, 2021**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA - PROGRAMA DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO. HOSPITAL GENERAL  
JAÉN, 2018**

PRESENTADA POR:  
**MARIA MILAGROS LLANOS TANTALEAN**

A la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el grado académico de

**MAESTRO EN ENFERMERÍA**

APROBADA POR:

Mirian Elena Saavedra Covarrubia  
PRESIDENTE

Magali del Rosario Chu Montenegro  
SECRETARIO

Anita del Rosario Zevallos Cotrina  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios por sentir su presencia en cada paso que doy.

A mi esposo Roberto y mi hijo Robert Javier por su espera constante y apoyo incondicional en este proceso de crecimiento personal y profesional de mi vida.

A mis queridos padres Leila y Andrés por su generoso amor.

A Margarita Fanning por ser en mi vida la persona incondicional que motiva mi camino al éxito.

## **Agradecimientos**

Agradezco a cada una de las personas que hicieron posible esta investigación, por dedicarme su tiempo.

Mi sincero agradecimiento a:

\* A la Dra. Margarita Fanning Balarezo, por su guía y orientación constante, por dedicar su tiempo, así como brindar valiosos aportes para la realización de la presente investigación.

\* A la Dra. Anita Zevallos Cotrina en calidad de asesora, por su dedicación y guía que hicieron posible la ejecución de esta investigación.

\* A los miembros de mi jurado; quienes con sus recomendaciones contribuyeron al enriquecimiento del estudio.

\* Al personal de la institución donde se realizó el estudio y a las madres por sus testimonios que hicieron posible la presente investigación.

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>6</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>II. Marco teórico.....</b>	<b>14</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>14</b>
<b>Bases teóricas.....</b>	<b>16</b>
<b>III. Metodología .....</b>	<b>22</b>
<b>IV. Resultados .....</b>	<b>25</b>
<b>V. Discusión .....</b>	<b>32</b>
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>36</b>
<b>VII.Recomendaciones .....</b>	<b>36</b>
<b>VIII. Referencias .....</b>	<b>37</b>
<b>IX. Anexos .....</b>	<b>42</b>

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención de enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General de Jaén. Investigación cuantitativa descriptiva transversal, conformada por 218 madres que mínimamente asistieron a dos controles de crecimiento y desarrollo de su hijo(a), e usó una encuesta, empleándose un cuestionario tipo Likert, válido y confiable. Se emplearon estrategias para respetar los principios éticos de beneficencia, respeto a la dignidad humana y justicia. Los resultados revelan que el 56.4% de madres manifestaron tener un nivel de satisfacción alta, el 19.3% media y el 24.3% baja. En cuanto a las dimensiones de la variable, las madres manifestaron un nivel de satisfacción alta en las dimensiones técnica- científica (47.7%) y humana (69.3%). Sin embargo, en el entorno el 64.7% muestran satisfacción media. Se puede concluir que, aunque el 54.6% manifiesta un nivel alto, es preocupante que la cuarta parte de los participantes revelen un nivel bajo, siendo necesario reforzar sobre todo la dimensión entorno, referidos a mejorar las condiciones físicas y establecer mecanismo para reducir los tiempos de espera, y atención.

**Palabras Claves:** Satisfacción del paciente (D017060), Calidad de Atención de salud (D011787), Servicios de salud del niño (D002662), Madres (D009035).

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of mothers of children under one year of age regarding the quality of nursing care in the Growth and Development program of the General Hospital of Jaén. Cross-sectional descriptive quantitative research, made up of 218 mothers who minimally attended two controls of their child's growth and development, and used a survey, using a valid and reliable Likert-type questionnaire. Strategies were used to respect the ethical principles of beneficence, respect for human dignity and justice. The results reveal that 56.4% of mothers stated that they had a high level of satisfaction, 19.3% medium and 24.3% low. Regarding the dimensions of the variable, the mothers showed a high level of satisfaction in the technical-scientific (47.7%) and human (69.3%) dimensions. However, in the environment, 64.7% show average satisfaction. It can be concluded that, although 54.6% show a high level, it is worrying that a quarter of the participants reveal a low level, being necessary to reinforce above all the environment dimension, referring to improving physical conditions and establishing mechanisms to reduce time waiting, and attention.

**Keywords:** Patient satisfaction (D017060), Quality of health care (D011787), Child health services (D002662), Mothers (D009035).

## I. Introducción

Muchos procesos que tienen relevancia en el abordaje de la conservación, prevención y recuperación de la condición de la salud de las personas en cualquiera de sus etapas de vida; ameritan conocerlos desde la perspectiva de la calidad por ser determinantes en la satisfacción del receptor; por ello que resulta interesante referirnos a la calidad de la atención del cuidado del niño o niña en el consultorio crecimiento y desarrollo; la cual ha sido investigada.<sup>1</sup>

Asimismo, es necesario hacer una breve apreciación de los sistemas de salud en la actual realidad nacional e internacional, conocer la apreciación que tienen los usuarios de la atención, se convierte en un medidor de la calidad provocando servicios eficientes y seguros, que alcancen las pretensiones o proyecciones de los pacientes. Por lo que, al hablar de ella, se debe reconocer plenamente los derechos de los pacientes; proporcionando atenciones seguras, satisfaciendo sus perspectivas y reduciendo los riesgos en la asistencia <sup>1</sup>. La evaluación del desempeño del sistema de salud, debe ser enmarcado a buscar "satisfacer las expectativas de los usuarios", comenzando con el hecho de que las mejoras en la calidad de la atención, siempre deben reflejarse en los resultados de salud.<sup>1</sup>

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), enfatiza que la calidad de la atención es el resultado de la vasta experiencia, la utilización eficiente de los recursos, disminución de los riesgos y satisfacción del paciente; generando finalmente una población saludable <sup>1</sup>. Mientras que, para MINSA, la calidad de la atención precisa de los aspectos técnicos, científicos, humanos y físicos que deben tener y prestar al usuario para cumplir con sus expectativas <sup>2</sup>.

Asimismo, la Política Nacional de Calidad en Salud, actualmente atribuye a la deficiente calidad, como el principal impedimento en la exitosa disolución de las afecciones sanitarias, que requieren prioridad en su abordaje como es la morbimortalidad materna y neonatal, mortalidad neonatal y desnutrición infantil <sup>3</sup>.

Es necesario precisar, la existencia de variantes propuestas sobre la calidad de la atención sanitaria; la que promueve Avedis Donabedian, continúa siendo la más aceptada con sus tres dimensiones, que incluye: las características técnicas de la atención, las interacciones entre

proveedor y usuario, así como el ambiente de la atención. La misma que para el Ministerio de Salud, la calidad de la atención la comprenden los aspectos científicos y técnicos, humanos y del ambiente <sup>4</sup>.

En este sentido, diremos que la satisfacción del usuario, es el producto de la calidad de atención de salud; la cual evidencia los servicios brindados a la población, regidos por un sistema normativo de una sociedad concreta. Asimismo, la calidad de la salud asocia lo técnico (objetivo y subjetivo) y la capacidad resolutive logrando satisfacción en los usuarios <sup>5</sup>.

La satisfacción es un indicador de calidad, si la satisfacción está garantizada se construirá el mejor valor por la excelencia en la calidad del producto o servicio de acuerdo con los estándares de salud. Por lo cual, se atribuye que calidad de atención está ligada a la percepción del usuario y sus expectativas que influyen decisivamente en él y su comportamiento.<sup>6</sup>

Entonces, para comprender mejor la satisfacción del paciente o usuario, se precisa entender que la calidad es un proceso de mejora sistemática, continua y regular, que incluye la investigación y utilización de métodos de trabajo creativos e innovadores con un alto valor agregado más allá de las necesidades y expectativas del cliente <sup>7</sup>. Por ello, que diversas entidades de salud, muestran su interés en la identificación de la calidad de sus servicios brindados, con el fin de establecer procesos de mejora que le permiten llegar a los usuarios de manera asertiva y empática; pero es necesario considerar a la persona como un ser complejo difícil de satisfacer <sup>7</sup>; así lo revelan algunos estudios en el que se concluye que los usuarios valoran la calidad entorno al trato que perciban del personal que brinda el servicio y el tiempo de espera <sup>6</sup>.

En este sentido, el profesional de enfermería debe potenciar sus competencias comunicativas para mejorar su interacción con los usuarios fortaleciendo en ellos su capacidad de autocuidado <sup>8</sup>. El cuidado de las respuestas humanas de las personas es el objeto de enfermería, definido como una relación transpersonal que ayuda a crecer y a trascender a la persona cuidada y a la enfermera <sup>9</sup>.

Asimismo, cuando el usuario sienta que la atención de enfermería alcanza sus expectativas, experimenta satisfacción y sino insatisfacción; independientemente del equipamiento e infraestructura de la unidad prestadora del servicio de salud. Siendo el trato brindado por la

enfermera, fundamental en la satisfacción del usuario<sup>9</sup>; produciéndose la construcción, transformación e innovación de la calidad de atención de enfermería<sup>6</sup>.

El MINSA y Organización Panamericana de la Salud, considera que abordar las condiciones de salud de los niños, a través del control de crecimiento y desarrollo promueve acciones preventivas promocionales muy importantes; por lo que es exigente su cumplimiento en todos los niveles de atención del sector salud, abordando con mayor seguimiento al menor de 5 años por sus evidentes cambios que condicionan su nivel de vulnerabilidad; con el objetivo de contribuir , mejorar su salud y estado nutricional, detectando de manera oportuna condiciones de riesgo o trastornos del crecimiento y desarrollo, a fin de promover acciones efectivas que involucren a la familia y cuidadores<sup>11</sup>.

Así, el Ministerio de Salud mediante acciones preventivo promocionales realizadas en el examen del Crecimiento y Desarrollo (CRED) como parte del cuidado integral del niño y niña; busca mejores oportunidades de salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de este grupo atareo. Asimismo, permitir indistintamente que este grupo poblacional, tengan entornos que despierten su potencial respetando y garantizando sus derechos fundamentales. Por otro lado, precisa en sus disposiciones generales el enfoque del buen trato, el mismo que establece ser empáticos, entendiendo y dando sentido a las necesidades de los demás, entre otros aspectos que involucran la atención de enfermería con el afán de producir efectos satisfactorios que resuelven las exigencias del paciente<sup>11</sup>.

En este contexto, la enfermera cuando realiza el CRED al niño o niña, ofrece diversos procesos para la valoración secuencial y periódica de este, identificando los riesgos y factores, para diseñar y ejecutar acciones preventivas promocionales que fortalezcan las prácticas saludables en beneficio de su salud. Además, da a conocer a las madres o acompañantes el plan de atención que desarrollarán durante todo el proceso de evaluación según el periodo de edad de manera individual, el cual describe número y frecuencia de controles, pautas para el desarrollo temprano, suplementación con micronutrientes, consejería nutricional, calendario de vacunación, identificación atendiendo oportunamente enfermedades recurrentes de la niñez, evaluación bucal, visitas a domicilio, sesiones de aprendizaje<sup>11</sup>.

Específicamente, el cuidado de enfermería en niños y niñas, requiere una óptica muy particular, valorando las expectativas de la madre o acompañante respecto al motivo de su

consulta, en el que desea recibir un trato adecuado y satisfactorio que cubra sus expectativas <sup>10</sup>. Reconociendo así, la importancia de la satisfacción de las madres que acuden a la consulta de crecimiento y desarrollo del niño o niña, puesto que de ello dependerá la adherencia al control periódico y secuencial, permitiendo detectar oportunamente riesgos de su salud y asegurar el normal crecimiento y desarrollo.

En el marco de estas consideraciones, el Hospital General de Jaén, localizado en el mercado del distrito de Jaén, tiene bajo su jurisdicción a una población menor de 1 año de 600 entre niños y niñas ; quienes reciben servicios de salud según sus requerimientos o necesidades a través de las diferentes servicios del Hospital General de Jaén; en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, la estadística señala coberturas de atención del año 2017 en el menor de 1 año fueron 70%, no cumpliéndose con lo esperado según la meta, determinando ello diversos causas, que infieren en la adherencia o continuidad a dicho control , reflejando el nivel de satisfacción de las madres del niño o niña menor de 1 año que se atiende en el servicio de crecimiento y desarrollo del Hospital General de Jaén, la cual muestra cómo ellas perciben el ejercicio de nuestra profesión, según sus apreciaciones, expectativas y subjetividades.

Cabe precisar que, desde la fecundación y los primeros años de vida el ser humano afronta condiciones fundamentales en su crecimiento y desarrollo ; en este periodo alguna alteración, generan daños que repercutirán a lo largo de toda su existencia, teniendo en cuenta que la valoración del crecimiento y desarrollo son interdependientes; la normatividad vigente establece que en este primer año de vida los controles de crecimiento y desarrollo serán mensuales; lo cual exige que las madres acudan al establecimiento de salud de manera más frecuente <sup>7</sup>.

La enfermera que trabaja evaluando el crecimiento y desarrollo del niño, debe disponer de competencias humanas y técnicas que le permita brindar una atención de calidad mediante intervenciones eficientes, oportunas y adecuadas que promuevan un desarrollo biopsicosocial saludable en el infante, así como la prevención de daños y detección de riesgos que puedan alterar el proceso de crecimiento y desarrollo <sup>8</sup>.

Es por este motivo que, resulta relevante conocer cómo consideran la atención de la enfermera en el programa del crecimiento y desarrollo de sus niños o niñas que se atienden en el Hospital General de Jaén por parte de las madres ; para ello es necesario precisar que el

Programa de CRED del HGJ, cuenta a la fecha con dos consultorios, en los cuales laboran 2 enfermeras respectivamente por cada turno de mañana y tarde, las cuales atienden diariamente a 16 a 20 niños o niñas cada una; aproximadamente según sea la demanda y programada a través de citas. Debido al incremento de la demanda de usuarios el lapso de atención es de 10 a 15 minutos, servicio que incluye la administración de vacunas, valoración y diagnóstico del crecimiento y desarrollo psicomotor, consejería nutricional e integral, suplementación y profilaxis antiparasitaria, tamizajes y estimulación temprana según corresponda de acuerdo a la edad; superando la carga laboral en relación al tiempo; priorizando las necesidades según la edad y otros factores socioculturales, socioeconómicos y demográficos; a pesar de contar con limitado tiempo se cumple el servicio que implica cuidado integral, según la normatividad vigente que regula la atención.<sup>11</sup>

Mientras tanto, es preocupante que al entrevistar a las enfermeras que trabajan en el programa de crecimiento y desarrollo ellas referían: "...atiendo rápido porque tengo muchos niños que esperan...", "atendemos un promedio de 16 a 22 niños por turno", "se cuenta con el material necesario para la evaluación del niño, este no es el más óptimo", "el tiempo es poco dada la gran afluencia de niños que tenemos que atender, nos limita a dar la orientación necesaria a la madre, porque llenamos muchos registros".

Por otro lado, las madres que acuden al CRED, al ser entrevistadas refieren: "... cuando la enfermera atiende a mi niño no me explica que le están haciendo, solo lo pesan y tallan rápidamente y otras lo vacunan, son pocas las que nos explican", "el consultorio es muy pequeño y hace mucho calor, mi niño se asusta y llora mucho"; otras se muestran indiferentes. Asimismo, las madres que acuden a este servicio, algunas expresan las siguientes preocupaciones: "desearía que me atiendan puntualmente, a la hora que me citan, no me hagan esperar mucho tiempo", "generalmente ni explican con detalle lo que debo hacer en casa para estimular a mi niño y mejorar", "la sala de espera es muy pequeña e incómoda, hay mucho desorden", otras madres en cambio, refieren "que la enfermera es amable y nos da confianza", "ya no tengo molestias, para dar de lactar a mi bebe, gracias a la explicación y atención que recibí por la enfermera", "el consultorio está limpio, me siento contenta con la atención, la enfermera es amable y me tiene paciencia" entre otras frases.

Esta situación conlleva a la formulación de una serie de interrogantes: ¿Conocen las enfermeras las necesidades y expectativas de las madres que realizan al control de crecimiento

y desarrollo de sus niños?, ¿La infraestructura y equipamiento existente dificulta o favorece la atención de calidad?, ¿Se cuenta con los insumos necesarios para dar una atención de calidad?, ¿La enfermera es consciente de la calidad y atención que brinda?

Todas estas interrogantes permiten plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año, sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General Jaén, en los meses junio-agosto del 2018?

Siendo, la atención de enfermería del crecimiento y desarrollo del niño o niña un proceso aplicado de forma regular y sistemática para vigilar y monitorear razonablemente los avances, riesgos y/o trastornos del crecimiento y desarrollo infantil, detectándolos precozmente; para intervenir oportunamente en su reducción, mejorando las condiciones y los agentes protectores; por lo que enfermería ejecuta una labor esencial en evolución integral del niño o niña en su entorno familiar y social.<sup>11</sup>

Se planteó como hipótesis que las madres de los niños y niñas menores de un año atendidos en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General de Jaén, en los meses de junio a agosto del 2018, están con una satisfacción media de la calidad de atención de enfermería que recibieron sus niños/as.

En este estudio se determinó el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera que acudieron al programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General de Jaén, en los meses de junio a agosto 2018.

Asimismo, de manera específica se identificó el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en la dimensión técnico -científica, dimensión humana y dimensión del entorno; recibida en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital General de Jaén, en los meses de junio a agosto de 2018.

La atención que realiza la enfermera, precisa además de los conocimientos y habilidades, tener competencias humanas que denotan actitudes basadas en valores que le permitan desarrollar una atención respetuosa, cálida y empática; buscando el bienestar integral de la

persona atendida. Sin embargo, se reconoce en la realidad circunstancias en las que el usuario se ve afectado recibiendo atención de profesionales de enfermería deficiente con poca sensibilidad humana repercutiendo en su insatisfacción; agregado a ello las deficiencias materiales o de infraestructura que percibe, el servicio ofrecido deja de ser eficiente y de calidad.

Ante esta realidad, surgió la necesidad de enfocar cómo está la satisfacción del paciente en relación a la atención brindada por la enfermera, de los resultados obtenidos diseñar planes que promuevan la mejora de la atención y con ello la satisfacción del paciente, permitiendo conocer la calidad de la atención que brinda la enfermera, mediante cuidados eficientes y humanos con una visión holística al tratarse en este caso de la evaluación del control del crecimiento y desarrollo del niño o niña.

En este trabajo de investigación nos enfocamos en el Hospital General de Jaén de categoría II- 1 que tiene una población asignada y brinda atención diaria en el control de crecimiento y desarrollo del niño y niña. Las políticas nacionales y locales han permitido el incremento de las coberturas, pero aún persiste la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta, oportunidad y calidad de los servicios sanitarios.

Por ello, esta investigación se justifica, porque reveló la percepción del usuario externo con respecto a la calidad de la atención de enfermería brindada en el programa de crecimiento y desarrollo del niño y niña. Los hallazgos del estudio permitirán a la enfermera conducir su cuidado hacia la excelencia y mejorarlo en relación a la satisfacción de las usuarias; en el caso de no haber una evaluación continua de la atención y como esta se lleva a cabo será imposible conocer el nivel de calidad del servicio de salud, impidiendo mejorarlo, de este modo los resultados obtenidos permitirán la optimización de los recursos, reducción de costos y con ello garantizar la satisfacción del usuario interno y externo.

Por otro lado, esta investigación se constituyó en un insumo valioso pues se identificó la satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo del niño o niña desde la perspectiva de la usuaria externa que acude al Hospital General de Jaén.

## II. Marco teórico

Consiste en la revisión de literatura resumiendo lo revisado en libros, artículos científicos, comunicaciones verbales, entre otros; debidamente referenciados. El marco teórico debe contener una recopilación de temas adaptados por el investigador de acuerdo a los fines, pero no como una copia textual de lo revisado, se consideran dos partes a su interior:

### *Antecedentes*

A nivel internacional, Paternina, Aldana, y Mendoza en el 2015, en Sincelejo Colombia, desarrollaron una investigación “Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de CRED en una IPS de Sincelejo”; en su estudio participaron un total de 292 madres y padres 274. Resultando que el 94.2% mostraban satisfacción con el servicio recibido, el 96.2% precisó le brindaron un trato digno y respetuoso, el 91,8% en un ambiente adecuado, el 81,8% refieren que se les atendió con privacidad, el 87.1% afirmó que el ambiente estaba limpio y el 65,1% estuvieron de acuerdo con tiempo de espera. Finalmente, sus resultados denotaron que el entorno, la intercomunicación y el buen trato les causo satisfacción, mientras que el tiempo que demoran les produce insatisfacción <sup>12</sup>.

En el plano nacional estudios similares con el objeto de la investigación, fue el realizado en el año 2019 por Orihuela Mendoza Krehemblin, en Lima Norte; titulado “Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte”, en la intervinieron 180 madres; donde el 93.48% están satisfechas, el 6.52% medianamente satisfechas y 0% insatisfacción con la atención recibida. Respecto a la dimensión técnico – científico 95.7% arrojo satisfacción, 4.3% satisfacción media, sin reporte de insatisfacción. Así pues, en la humana: 93.5% presentan satisfacción, 6.5% satisfacción media, no habiendo madres insatisfechas. Por otro lado, con el entorno: 26.6% satisfechas, 47.3% mediana satisfacción y 26.1% insatisfacción. Concluyendo que en su mayoría las madres se encuentran satisfechas con la atención. Así también, con .la dimensión técnico-científica y humana, sin reportar en ellas insatisfacción; mientras en el entorno presenta insatisfacción.<sup>8</sup>

Otra investigación a nivel nacional, es la realizada por Quispe y Ramos el cual estuvo titulado “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” , realizado

en Arequipa en el año 2016; en la que participaron 90 madres; donde el 43.3% de ellas sus edades oscilan entre los 31 a 40 años; el 57.8% son convivientes y 51.1% tienen grado de instrucción secundaria. El 86.7% están con satisfacción media de la atención de enfermería recibida; más de la mitad (54.4%) han presentado deserción relativa y el 32.2% deserción absoluta en CRED; según lo encontrado se deduce la no relación del nivel de satisfacción con la deserción del CRED, siendo este inversamente proporcional <sup>13</sup>.

Otro estudio, a nivel nacional realizado en Arequipa por Silvana y Tarraga, en el año 2015, titulado “Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños menores de 5 años en consultorios de CRED C.S. Ciudad de Dios Yura”, cuyo objetivo fue hallar que si los aspectos sociodemográficos se relacionan con la satisfacción de la atención de enfermería por parte de los cuidadores de niños/as menores de 5 años. Participaron 782 cuidadores, 258 de muestra. Encontró que la mayoría de cuidadores fueron madres (91.5%), cuya edad oscila de 21 a 35 años (72.5%), el 42.6% tienen un hijo, con estado civil del 76% convivientes, respecto al nivel de estudios el 53.1% tienen secundaria, la mayoría (70.5%) se dedican al hogar, su lugar de procedencia el 48.1% son Arequipeñas, y presentan ingresos económicos mayores a s/. 750.00 (37.6%). Su nivel de satisfacción sobre la calidad de la atención, el 76.7% refirieron estar altamente satisfechas, el 23.3% medianamente satisfechas no refiriendo insatisfacción. Asimismo, muestran satisfacción alta en la dimensión humana (69%), continua (74.4%) y oportuna (66.3%) y en la seguridad el 58.1% refieren satisfacción media. Concluyendo que las características sociodemográficas no guardan relación estadísticamente significativa.<sup>14</sup>

Otra investigación, la realizó López Tirado en el 2014, en Lima, titulado “Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños/as menores de 2 años sobre la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa”; con 81 madres participantes; de las cuales 61% refieren satisfacción media, el 22% insatisfecha y 17% (14) satisfecha. En la dimensión técnica 48% satisfacción media, 32% satisfacción y 20% insatisfecha. Mientras que, en la humana 55% refieren satisfacción media, 25% satisfecha y 20% insatisfecha; y con el entorno 51% están medianamente satisfechas, insatisfechas 27% y 22% satisfechas <sup>15</sup>.

Finalmente, Paredes Menacho, en el año 2013, hizo un estudio en Lima, sobre la “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de

Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo”. Participaron 68 madres, de las cuales el 26% están satisfechas, el 49% medianamente satisfechas, y 26% insatisfechas; con relación a la dimensión humana 17% están satisfechas, 65% medianamente satisfechas, y 18% insatisfechas; mientras que en la técnico-científico, 25% están satisfechas, 51% medianamente y 24% insatisfechas; y por último con el entorno 3% están satisfechas, 82% satisfacción media y 15% insatisfechas. Concluye que la mayoría de madres refieren entre satisfacción media a insatisfacción de la atención, siendo el entorno con menor satisfacción (3%)<sup>16</sup>.

### ***Bases teóricas***

La gestión sanitaria comprende un proceso dinámico donde interactúan las personas con el entorno, con el fin de mantener y promover el estado de salud de las personas, lo que implica de forma continua la interacción entre la enfermera, el entorno y el usuario o paciente en la prestación de atención en el sistema hospitalario o en la comunidad. La atención del equipo sanitario debe ser brindada dentro de un escenario que garantice la calidad, siendo estos competentes y que respondan los requerimientos de los usuarios externos y concurrentes, haciendo que la atención sea trascendente<sup>17</sup>.

La OMS determina que la calidad del servicio sanitario, depende de los procesos diagnósticos y terapéuticos adecuados que intervienen en la atención, así como las características y conocimientos del paciente y equipo; que permiten alcanzar resultados favorables con menor exposición al riesgo satisfaciendo plenamente al paciente<sup>18</sup>.

Asimismo, al hablar de calidad de atención, requiere que el proveedor sea eficiente, competitivo, respetuoso con el paciente y su entorno, haciendo lo correcto e inmediato, promoviendo mejoras innovadoras; además de poner en práctica valores humanos, pertinentes, sensibles a las necesidades del paciente, para que éste confíe en el servicio que se le brinda<sup>19</sup>. No obstante, esta calidad resulta de múltiples aspectos objetivos y subjetivos, medibles por métodos cuantitativos y cualitativos, con una visión sistemática de la estructura, organización, procesos y resultados alcanzados<sup>20</sup>.

Por su parte, Donabedian desde 1980, define a la calidad de atención en salud, cómo el proceso de maximización del bienestar del paciente luego de haber recibido la atención, equilibrando sus beneficios de salud y los riesgos<sup>21</sup>. Mientras que la OMS, considera que la

calidad representa un alto nivel de competencia del personal de salud, a través del eficiente uso de recursos, menor riesgo y alto nivel de satisfacción del paciente <sup>19,20</sup> .

Lineamientos de políticas en salud, determinan a la calidad de la atención como un derecho ciudadano, mediante el cual la población recibe un cuidado humanizado, con conocimiento científico y tecnológico, que garanticen la satisfacción del usuario. Permitiendo la regulación de los sistemas de salud, que exija cada vez la competitividad de los profesionales, respetuosos de la diversidad cultural de la población, capaz de reconocer la individualidad de quien demanda el servicio, en pleno ejercicio de su autonomía, sus derechos y dignidad. Calidad de atención dirigidas de manera integral a la persona, familia y comunidad y su interacción con el entorno en los tres niveles de atención de salud primaria, secundaria y terciaria <sup>18</sup> .

En este marco, la calidad de la atención que brinda la enfermera, está definida por la oportuna atención, personalizada, humanizada, continua y eficiente, mediante el ejercicio profesional competente y responsable, con el propósito alcanzar la satisfacción del usuario que recibe la atención, así como la del personal mismo. Al mismo tiempo, se puede decir que la enfermera es capaz de prestar cuidados eficientes a quien lo demanda, basándose de aspectos técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos <sup>20</sup> .

No obstante, en otros escenarios el trabajo de enfermería, refleja en algunas instituciones de salud, poco compromiso profesional y vocacional, por diversos factores causales denotando un ejercicio de funciones rutinarias. Sin embargo, existen diferentes situaciones en el papel de la enfermera; quienes demuestran compromiso y se esmeran por brindar el mejor servicio, quienes aspiran su crecimiento profesional, quienes agregan valor a sus procedimientos, quienes proponen e innovación y lucha. Por otro lado, también se observa enfermeras poco sensibles, irresponsables, que brindan un mal trato a los pacientes, son conformistas, etc. Otros elementos de la cultura de la calidad que se aplican a la enfermería: espíritu de servicio, compromiso y comprensión y cumplimiento del trabajo, con honestidad, participación activa, comunicación y mejora continua <sup>19</sup> .

En relación a lo antes descrito, se entiende que la calidad de la atención de enfermería la define la persona que recibe el servicio, por lo que es vital que el enfermero se esfuerce por cubrir sus necesidades y expectativas, mediante la aplicación de conocimientos, habilidades,

técnicas y buen trato, utilizando eficientemente los insumos y dándole un valor agregado, involucrando a todo el equipo de salud, para finalmente lograr resultados satisfactorios <sup>17-18</sup> .

Entonces, se debe comprender que, en enfermería, la calidad es una necesidad creciente e importante; vista como una cultura filosófica que dirige el ser y hacer de la persona, lo cual implica que se debe mejorar el abordaje del proceso de la salud y enfermedad; basándose en el compromiso ético entre el ser cuidado y el cuidador. Para ello, el enfermero competente se caracteriza específicamente por una actitud de alto valor moral con el fin de lograr el bienestar integral del ser cuidado; cumpliendo funciones propias de enfermería que permitan preservar, promover, restaurar y rehabilitar la salud del paciente, integrándose productivamente en la sociedad <sup>18</sup> .

Por su parte, el Ministerio de Salud asume diferentes aspectos sobre la calidad en salud, considerando lo propuesto por Avedis Donabedian la cual está conformada por tres dimensiones: técnicas, humanas y el entorno de la atención; las cuales el Ministerio de Salud acepta y las define en dimensión técnico-científica, dimensión humana y dimensión del entorno de la calidad <sup>20</sup> .

La dimensión técnico científica de la calidad de atención en salud, según lo descrito por Avedis Donabedian, puede influenciarse por las disposiciones de cada ser humano y los insumos <sup>22,23</sup> . Por su parte, Dueñas afirma que en esta dimensión, el usuario presenta dificultad para evaluar y calificar un servicio o atención, por lo que las unidades prestadoras de los servicios de salud o entidades competentes son las responsables de prever que los profesionales y las entidades de salud funcionen cumpliendo exigencias mínimas que garanticen a la población la previsión de servicios seguros y eficientes que cumplan estándares <sup>24,25</sup> . Para el MINSA la dimensión Técnico-Científica involucra aspectos básicos que permiten el logro de resultados satisfactorios efectivos; mediante la ejecución del servicio eficiente , seguro y continuo; basado en la aplicación técnica y administrativa de los lineamientos normativos <sup>20</sup> .

Otra de las dimensiones de la calidad es la humana; Dueñas, configura a esta dimensión como un aspecto importante del enfoque de los modelos y gestión de la calidad de los servicios de salud <sup>24</sup>; requiriendo en la atención de salud de las personas un componente humanista social que garantiza la individualidad, el respeto a su intimidad y valores socioculturales, que lo hacen diferente según su estado fisiológico, emocional y de su entorno; condicionando su proceso

salud y enfermedad, así como sus necesidades y expectativas; haciendo controlador de su propia atención, lo cual exige tener la información necesaria, entendible que la comprenda para que pueda escoger y decidir libremente cómo actuar por su salud.<sup>24-25</sup>

Dueñas, identificó que la calidad de la atención de salud demanda, que quienes proveen la atención sean conscientes que la dirigen a personas. Por lo cual, no basta contar con los mejores conocimientos, habilidades técnicas profesionales, ni contar con los mejores equipos tecnológicos ni los más idóneos procesos, si no se reconoce al paciente como el sujeto y objeto del ejercicio profesional de enfermería<sup>24</sup>. Reconociendo al paciente como sujeto de atención del cuidado de enfermería, en su condición de persona, es importante conocer cómo es, identificando sus aspectos biopsicosociales, sus creencias. Según Kozier desde 1992, considera preocupante las características humanas, donde la enfermera requiere tener la disposición para entender a la persona como un ser único e integrado; comprendiéndolo y actuando de acorde a sus necesidades y expectativas; escuchando atentamente y reconociendo su sensibilidad humana; actuando con honestidad, veracidad y estima a fin de proporcionar un bienestar óptimo<sup>26</sup>.

Para el Ministerio de Salud la dimensión humana, se expresa en la relación de persona a persona durante la atención, caracterizada por el respeto a los derechos humanos, la individualidad y mediante una comunicación asertiva con el paciente o su familiar, donde el profesional ejerce sus funciones responsablemente con valores, generando autosatisfacción<sup>25</sup>. Vinculado a esto, Abizanda señala que en la actualidad es indiscutible el principio de libertad del ser humano dentro de un determinado ámbito, bajo el principio del respeto a los derechos y costumbres del paciente y de los demás<sup>27</sup>. Derechos establecidos en diversos documentos que se basan en la autonomía del paciente para decidir y consentir acciones sobre él; así como el respeto de su privacidad e intimidad y la confidencialidad de los actos de su cuidado<sup>18</sup>. Por su parte, Jean Barret refiere que para garantizar la calidad de la atención se tiene prioritariamente que conocer y entender al paciente, lo que supone valorarlo individualmente, en el ámbito familiar y social imposible de aislar, reconociendo sus propias necesidades<sup>28</sup>.

Con respecto a la dimensión del entorno, citamos a Florence Nightingale, con su teoría del entorno; la cual recibió influencia de diversos factores, que le permitieron desarrollar un cuidado integral con valores individuales, sociales y profesionales. Aunque Nightingale nunca precisó específicamente “medio ambiente” en sus obras, pero sí caracteriza detalladamente a la

ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido; como componentes de ese medio ambiente. Frecuentemente describe al entorno del paciente estrechamente ligado a los aspectos físicos, emocionales o sociales <sup>29</sup>.

En este escenario, Murray y Zentner definieron al entorno como el conglomerado de factores externos determinantes en el crecimiento y desarrollo de un organismo; que además pueden intervenir en la prevención, disminución o contribución de enfermedades, accidentes o muertes <sup>29</sup>. Así pues, Donabedian considera que la persona o institución que brinda la atención, debe asumir responsablemente su cuidado, dotándolos de los recursos necesarios para implementar sus atenciones que le permitan proporcionar un nivel de comodidad. Entendiéndose por comodidad aquellas características del lugar o de la unidad prestadora de servicios de salud, haciéndola a esta la más ventajosa, útil, placentera, privada y, hasta cierto punto, deseable <sup>30</sup>.

Para el Ministerio de Salud, el entorno como dimensión de la calidad se relaciona con los recursos que disponen las unidades productoras de servicios de salud para atender a sus usuarios internos y externos, garantizando su sostenibilidad. Estos deben caracterizarse por sus espacios físicos cómodos, ordenados, limpios, privados que proyecten confianza y utilidad en los usuarios <sup>17</sup>.

De acuerdo a cómo se presentan estas dimensiones, se evalúa la atención de los servicios prestados percibidos por los usuarios que dará lugar a su satisfacción, definida como el resultado de las expectativas y el servicio recibido <sup>8,18</sup>. Esta satisfacción está influenciada por muchos factores tales como: los valores éticos, grado de instrucción, cultura, necesidades individuales, la organización del servicio <sup>31</sup>, la conducta del empleado (trato respetuoso y amable) y capacidades profesionales; así como los errores involuntarios <sup>32</sup>, que garanticen el respeto, autonomía y dignidad de paciente; asimismo la capacidad de respuesta a las necesidades, deseos y preferencias.<sup>8</sup> Actualmente, se exige que la organización y profesionales que en ella laboran sean competitivos de acuerdo a los criterios del mercado, lo que convierte a la calidad de los servicios de salud en una exigencia que crece tanto desde la perspectiva del usuario como del trabajador <sup>33</sup>.

Conocer la satisfacción de los pacientes es importante para mejorar la calidad del servicio, porque permite identificar no solo las fortalezas sino también las debilidades durante el cuidado

de la salud; específicamente el dado por la enfermera que va dirigido a satisfacer las necesidades sentidas o no sentidas <sup>18</sup>.

En la actualidad el paciente o usuario externo se ha convertido en el principal impulsor de la mejora de la prestación sanitaria, es por ello que estudiar la satisfacción del paciente es cada vez más importante en la evaluación general de la atención, donde la verificación sea válida y confiable para generar planes de mejora continua.

La presente investigación, se ha enfocado a medir la satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año en relación a la calidad de atención de los servicios de enfermería que recibe cuando acude al control de crecimiento y desarrollo de su hijo; acorde con lo establecido por el MINSA en la norma técnica de atención integral de salud del niño <sup>34</sup>.

Para los fines de la presente investigación, debido a la periodicidad, continuidad y frecuencia con que acuden las madres al control de crecimiento y desarrollo, solo se consideraron a los niños y niñas menores de 1 año, a partir de 1 mes de edad; que como mínimo deben contar con tres controles.

El control incluye la valoración del estado nutricional y la evaluación del Desarrollo, aplicando la Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP) y el Test Peruano de Evaluación del Desarrollo del Niño (TPED) <sup>34</sup>.

Se definió a los términos básicos:

**Satisfacción de las madres:** Es la respuesta de las madres sobre los servicios brindados por la enfermera en el programa de crecimiento y desarrollo, teniendo en cuenta las dimensiones técnico-científica, humana, y del entorno; medida a través de la escala modificada de Likert y la valoración se expresarán en satisfacción alto, medio y bajo.

**Calidad de la atención de enfermería:** Es el servicio brindado por el profesional de enfermería que atiende en el programa de crecimiento y desarrollo, el cual refleja sus competencias profesionales (actitudes y capacidades para valorar al niño menor de un año).

Madres de niños y niñas menores de 1 año: Mujer que por lazos de consanguinidad o no, cuida al niño o niña menor de 1 año llevándolo de manera periódica al programa de Crecimiento y Desarrollo para sus controles.

### **III. Metodología**

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con carácter no experimental, porque no se manipuló ninguna variable <sup>35</sup>. Se usó el diseño descriptivo, porque permitió recolectar datos sobre diversos aspectos de las dimensiones del fenómeno que se investigó, el cual permitió llegar al resultado de la misma <sup>36</sup>.

Fue de tipo prospectivo, porque se recolectó la información hacia adelante <sup>37</sup>. Es de corte transversal, porque se recolectó los datos en un periodo único <sup>37</sup>, en este caso de julio a agosto del 2018.

La población, estuvo definida por el conjunto de elementos de los cuales obtuvo información <sup>37</sup>, en este estudio la población estuvo conformada por 600 madres de niños menores de un año que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo.

Asimismo, en esta investigación, debido a la periodicidad, continuidad y frecuencia con que acuden las madres al control de crecimiento y desarrollo de sus niños o niñas menores de un año, siendo este el mensual o con un intervalo de 30 días; solo se consideraron a las madres de los niños y niñas menores de 1 año, a partir de 1 mes de edad; que mínimamente contaron con dos controles.

Se consideraron como criterios de inclusión, a las madres de niños y niñas menores de un año pertenecientes a la jurisdicción del Hospital General de Jaén, que aceptaron participar en el estudio (Consentimiento Informado Anexo 1), de los y las cuales tuvieron como mínimo dos controles de crecimiento y desarrollo.

Por otro lado, se excluyó, a las madres iletradas o con alteraciones mentales que acudieron al Programa de Crecimiento y Desarrollo.

El tamaño de la muestra, se determinó aplicando la siguiente la siguiente fórmula:

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

Z= margen de error =95% (1.96)

N= población

P= probabilidad (0.69)

Q= Probabilidad (0.31)

Q= (1-p) =0.5

D= error (4.9%)

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(600) (0.69) (0.31)}{(600-1) (0.049)^2 + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = 218.16$$

Se utilizó el muestreo probabilístico simple, en el que cada uno de los participantes tuvo la probabilidad de participar en la investigación <sup>37</sup>.

Para la recopilación de información se utilizó, una encuesta que aplicada a las madres de los niños y niñas que acudieron al Programa de Crecimiento y Desarrollo. Para ello, el instrumento que se aplicó fue un cuestionario tipo Likert (Anexo 2), que obtuvo el 95 % de nivel de confianza y con un alfa de Cronbach 0.83; el cual fue tomado de la investigación realizada por Castro Sánchez S.<sup>18</sup>

La confiabilidad de este estudio se realizó con el alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.91 demostrando que es confiable. La validez ítems por ítem, a través de la fórmula de R de Pearson, evidenciando la validez de todos sus ítems.

El instrumento constó de presentación, datos generales mediante 4 interrogantes y datos específicos con 20 preguntas, diseñado estructuralmente en consideración a las dimensiones de la calidad de atención.

Las preguntas tuvieron tres alternativas de respuestas a las que se les asignó los siguientes puntajes: Siempre con un valor de 3, A veces con valor de 2 y Nunca con valor 1.

El procesamiento de la información, fue mediante el programa estadístico SPSS versión 21. Para medir las dimensiones de la variable se considerando el siguiente puntaje:

DIMENSIÓN	DIMENSIÓN CIENTÍFICA - TÉCNICA	DIMENSIÓN HUMANA	DIMENSIÓN ENTORNO	GLOBAL
Satisfacción alto	24-27	51-60	14-20	51-60
Satisfacción medio	20-23	45-50	11-13	45-50
Satisfacción bajo	0-19	0-44	0-10	0-44

Dentro de los aspectos éticos, se tomó en cuenta los principios planteados por Belmont <sup>38</sup>, para estudios con seres humanos, los cuales fueron:

**BENEFICENCIA:** Se maximizó los beneficios para cada una de las participantes en la investigación, garantizándose que no sufran daños ni explotación y se minimizaron los riesgos para la investigación.

**RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA:** a toda persona participante se respetó su opinión y autodeterminación para participar o no en la investigación y se empleó el derecho irrestricto de la información.

**JUSTICIA:** se utilizó procedimientos razonables y un trato justo, respetando la privacidad de las participantes.

Se utilizaron los siguientes criterios de científicidad:

**OBJETIVIDAD:** La validación del instrumento fue a través de juicio de expertos y prueba piloto con uso extensivo en nuestro contexto. Para la objetividad de la presente investigación,

se ha logrado llegar a un consenso con diferentes asesores y profesores de la universidad USAT. Los resultados obtenidos en la encuesta piloto han llegado a definir mejor las preguntas y las variables, siendo los más cercanos a la realidad posible y de lo buscó medir en la investigación.

**VALIDEZ:** En cuanto a la validez del instrumento se ha tomado un cuestionario ya existente y utilizado por otras investigaciones, adicionalmente que se ha obtenido suficiente literatura, se puede decir que se está considerando todas las variables objeto de estudio. Diversos autores y asesores en la presente investigación, consideran que es un instrumento adecuado para este estudio (criterio de juicio de expertos).

**AUDITABILIDAD:** Para cumplir con este criterio se redactó de manera detallada los pasos que se dieron para recolección de la información y procesarla.

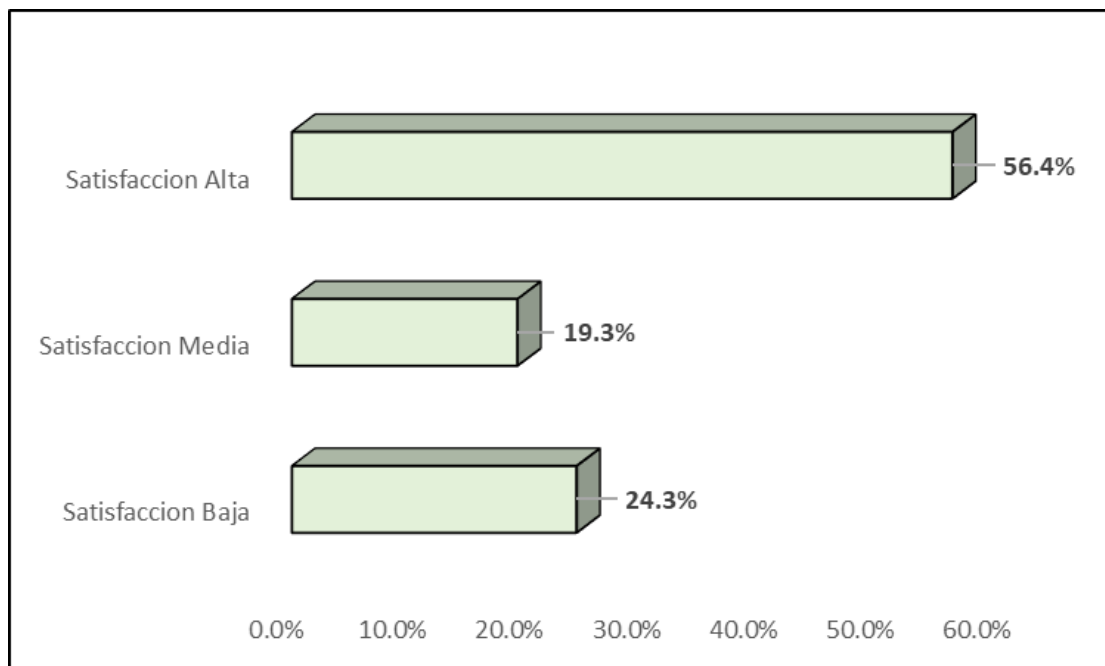
**GENERALIZACIÓN:** Con los datos que se obtuvieron de la muestra, se obtuvieron resultados que permitieron inferirlos a la población en general y sirvieron para que se implementen estrategias de mejora continua.

#### **IV. Resultados**

Participaron en el estudio 100% (218) madres con sus niños(as), de las cuales 55 % (120) tienen estudios de nivel secundaria, el 18,8% (41) primaria, el 18.3% (40) superior no universitaria y solo el 7,8 % (17) cuentan con educación superior universitaria.

En cuanto a la edad de las madres la mínima es 15 y 48 la máxima edad, siendo el promedio 27 años. Seguidamente se presentarán los resultados producto del trabajo de investigación realizado los cuales están relacionados los objetivos trazados.

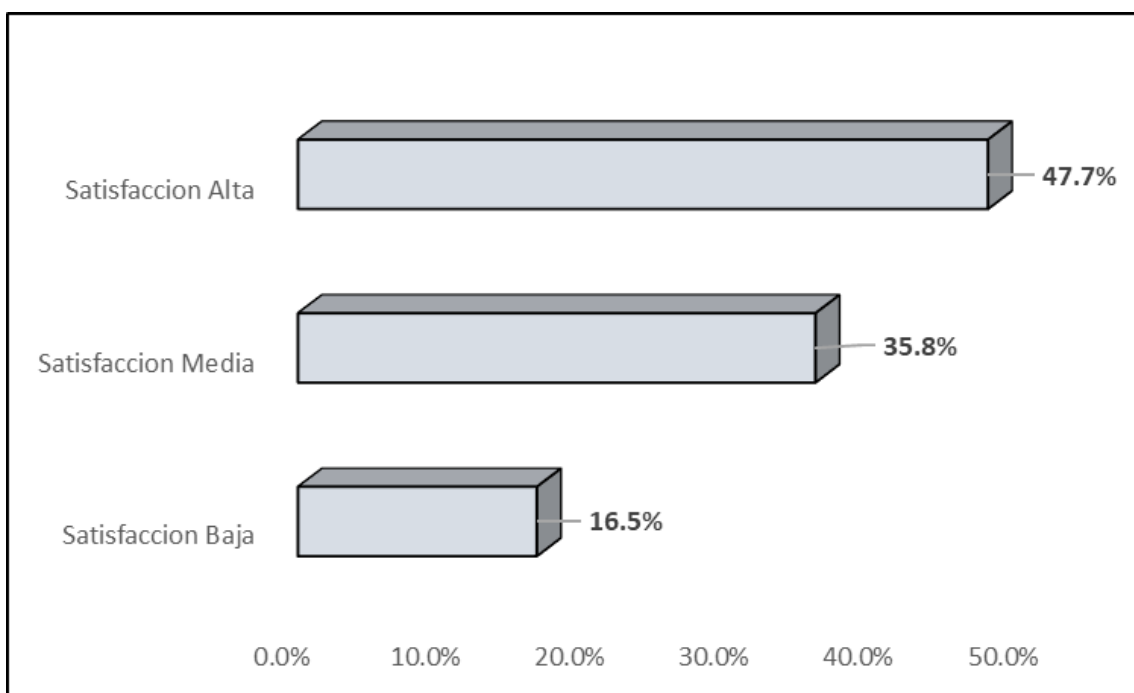
**Figura 1: Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre calidad de atención de enfermería. Programa de Crecimiento y Desarrollo. HGJ-2018.**



**Fuente: Encuesta Aplicada “Cuestionarios De Satisfacción De La Calidad De La Atención De Enfermería”**

La figura muestra que el 43.6 % de las madres no están satisfechas con la atención brindada por la enfermera, destacándose que el 24.3% manifiesta una satisfacción baja y 19.3 % satisfacción media.

**Figura 2: Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico- científica. Programa de Crecimiento y Desarrollo-HGJ-2018.**



**Fuente: Encuesta Aplicada “Cuestionarios De Satisfacción De La Calidad De La Atención De Enfermería”**

La figura muestra la satisfacción de las madres respecto a la dimensión técnico-científico de la atención de enfermería, en la que predominó el nivel de satisfacción alta (47.7%); sin embargo, el 16.5% alcanzó un nivel de satisfacción baja.

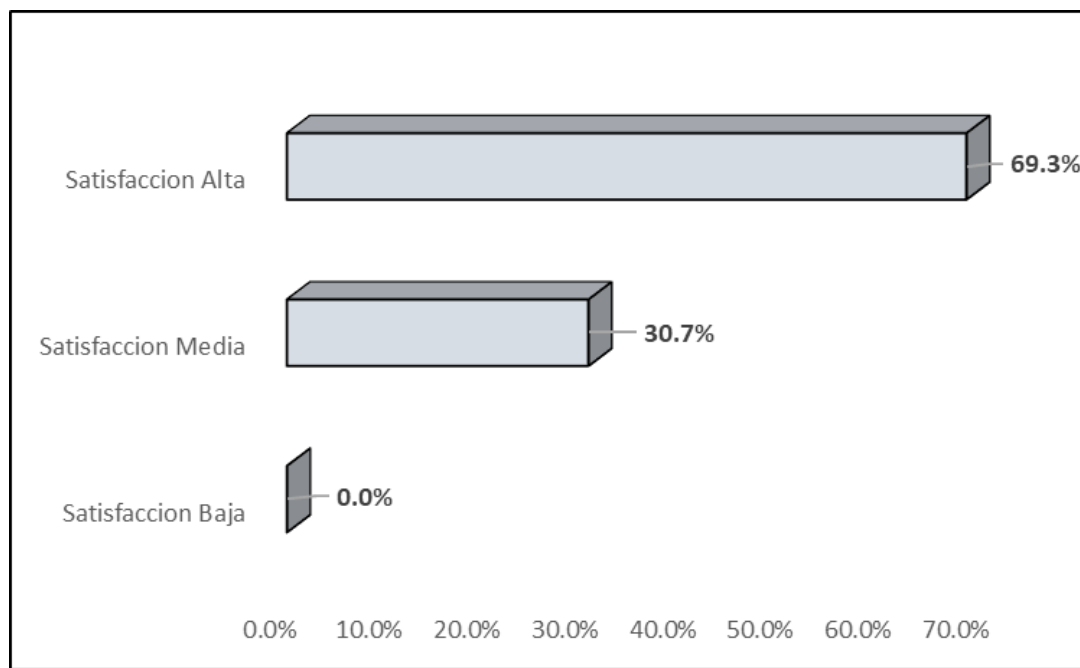
**Tabla 1: Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre la dimensión técnico- científica de calidad de atención de enfermería. Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ-2018.**

DIMENSION CIENTIFICA-TECNICA	Satisfaccion Baja		Satisfaccion Media		Satisfaccion Alta		Satisfaccion	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Total	%
1. La enfermera considera importante medir el peso, talla, otras; los registra en el carnet de CRED e informa el estado de salud de su niño (a).	0	,0%	36	16,5%	182	83,5%	218	100.0%
2. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de evaluar a su hijo (a).	8	3,7%	83	38,1%	127	58,3%	218	100.0%
3. La enfermera lo examina a su hijo (a) desde la cabeza a pies, le informa sobre el examen que realiza.	0	,0%	57	26,1%	161	73,9%	218	100.0%
4. La enfermera evalúa el desarrollo de su hijo (a): conductas del área motora, social y lenguaje y cognitiva.	21	9,6%	85	39,0%	112	51,4%	218	100.0%
5. La enfermera le explica los cuidados de su hijo (a) para casa sobre la alimentación, estimulación del desarrollo, higiene, sueño, entre otros.	11	5,0%	85	39,0%	122	56,0%	218	100.0%
6. La enfermera cuando identifica algún problema o riesgo de salud en su hijo(a), lo refiere o deriva para su atención correspondiente.	27	12,4%	89	40,8%	102	46,8%	218	100.0%
7. La enfermera solicita los exámenes de laboratorio según la edad de su hijo(a) para descartar parásitos, anemia, test de Graham. Revisa los resultados.	14	6,4%	95	43,6%	109	50,0%	218	100.0%
8. La enfermera revisa la respectiva historia clínica de su niño(a) y registra la atención realizada.	0	,0%	51	23,4%	167	76,6%	218	100.0%
9. La enfermera enseña a como realizar la atención temprana para favorecer el desarrollo de su niño(a), según la edad que corresponde.	20	9,2%	75	34,4%	123	56,4%	218	100.0%

**Fuente: Encuesta Aplicada “Cuestionarios De Satisfacción De La Calidad De La Atención De Enfermería”**

En cuanto a la dimensión técnica – científica para medir la satisfacción de las madres que asisten al Programa CRED del Hospital General de Jaén, se observa que en las preguntas 8, 1 y 3 responden con más del 70% respectivamente en la satisfacción alta.

**Figura 3: Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión humana. Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ-2018.**



**Fuente: Encuesta Aplicada “Cuestionarios De Satisfacción De La Calidad De La Atención De Enfermería”**

La figura muestra la satisfacción que expresan las madres de la calidad de la atención que brinda la enfermera de según la dimensión humana, presentando un nivel de satisfacción alto (69.3%); no encontrándose un nivel de satisfacción bajo.

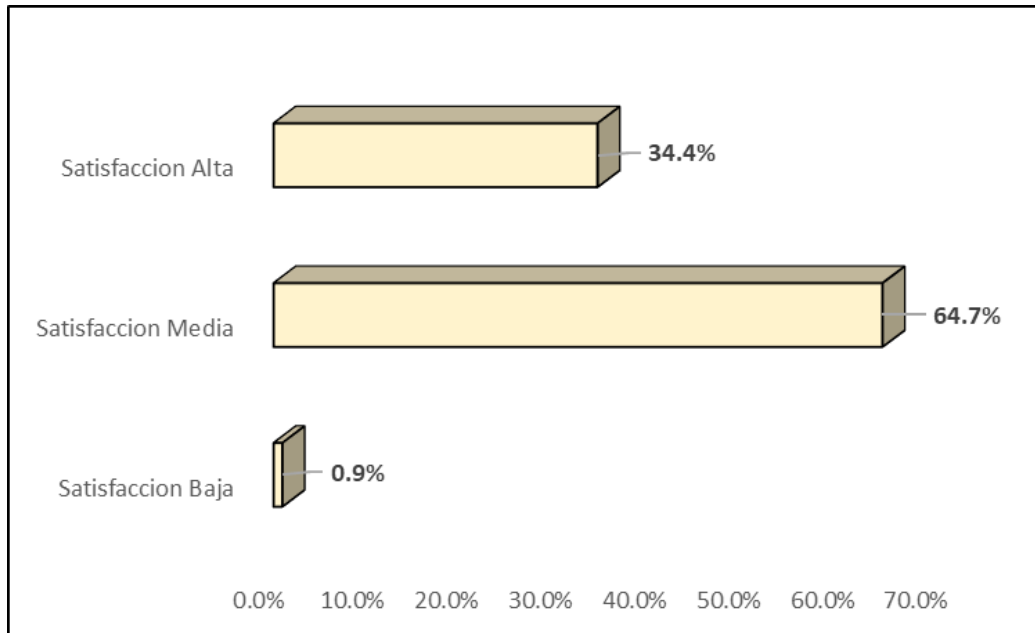
**Tabla 2: Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre la dimensión humana de calidad de atención de enfermería. Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ-2018**

Dimensión Humana	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		Satisfacción	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Total	%
10. La enfermera la saluda y se despide de usted por su nombre al terminar la atención de su niño(a).	22	10,1%	66	30,3%	130	59,6%	218	100.0%
11. La enfermera en la consulta de su hijo(a) le habla con respeto y la trata amablemente.	0	,0%	43	19,7%	175	80,3%	218	100.0%
12. La enfermera le explica claramente los procedimientos que hará a su niño(a), le pregunta si comprendió las recomendaciones para su niño(a).	4	1,8%	69	31,7%	145	66,5%	218	100.0%
13. La enfermera le explica la importancia de las vacunas y anima para que las administre a su niño (a) según le corresponda a su edad y necesidad.	8	3,7%	68	31,2%	142	65,1%	218	100.0%
14. La enfermera le da importancia y atiende a su niño (a) para manejar su irritabilidad, pasividad, indiferencia u otros durante la consulta.	25	11,5%	95	43,6%	98	45,0%	218	100.0%
15. La enfermera se preocupa e indaga por qué no acude puntual a los controles de CRED de su niño(a) o la felicita por su puntualidad, según sea el caso.	35	16,1%	76	34,9%	107	49,1%	218	100.0%

**Fuente: Encuesta Aplicada “Cuestionarios De Satisfacción De La Calidad De La Atención De Enfermería”**

En cuanto a la dimensión humana para medir la satisfacción de las madres que asisten al Programa CRED del Hospital General de Jaén, se observa que en la pregunta 11 responde con el 80.3% una satisfacción alta.

**Figura 4: Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión del entorno. Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ-2018.**



**Fuente: Encuesta Aplicada “Cuestionarios De Satisfacción De La Calidad De La Atención De Enfermería”**

La figura muestra que la mayoría se encuentra con un nivel de satisfacción media (64.7%), representativamente el 34.4% tienen satisfacción alta y mínimamente con el 0.9 % satisfacción baja.

**Tabla 3: Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre la dimensión del entorno de calidad de atención de enfermería. Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ-2018.**

Dimensión entorno	Satisfacción Baja		Satisfacción Media		Satisfacción Alta		Satisfacción	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Total	%
16. Considera Ud. adecuado el lapso de espera y la duración de la consulta de su hijo (a) en el programa de CRED.	26	11,9%	111	50,9%	81	37,2%	218	100.0%
17. Se cuida la privacidad durante la atención de su niño(a).	0	,0%	71	32,6%	147	67,4%	218	100.0%
18. Los materiales y equipos utilizados son adecuados , le dan seguridad a su hijo (a) durante la atención.	23	10,6%	87	39,9%	108	49,5%	218	100.0%
19. El consultorio de crecimiento y desarrollo está limpio , agradable y ordenado.	10	4,6%	83	38,1%	125	57,3%	218	100.0%
20. El consultorio de CRED tiene materiales y equipos necesarios para la buena atención de su hijo(a).	28	12,8%	101	46,3%	89	40,8%	218	100.0%

**Fuente: Encuesta Aplicada “Cuestionarios De Satisfacción De La Calidad De La Atención De Enfermería”**

En cuanto a la dimensión entorno para medir la satisfacción de las madres que asisten al Programa CRED del Hospital General de Jaén, se observa que en las preguntas 16 y 20 con el 50.9 y 46.3% respectivamente, consideraron un nivel de satisfacción media.

## V. Discusión

El objeto de estudio de esta investigación, es abordado por primera vez en el Hospital General de Jaén (HGJ), ubicado en la ciudad de Jaén, Perú; con un enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental descriptivo, transversal.

El objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención de enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General de Jaén, en los meses de junio a agosto 2018, se concretó;

evidenciándose que el 56.4% de madres tienen alto nivel de satisfacción, seguida del 24.3% con nivel bajo de satisfacción y el 19.4% un nivel medio (Figura 1). El nivel de satisfacción resulta de la diferencia entre expectativas y percepciones <sup>31</sup>, en este caso de las madres con respecto a la atención que brinda la enfermera del programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ, tomando en cuenta tres dimensiones: técnica científica, humana y entorno <sup>1,7</sup>.

El porcentaje considerable de madres (43.7%) que refieren entre nivel bajo y medio de satisfacción ; puede deberse a que generalmente la mayoría (75.2%) son madres adolescentes y adultas jóvenes, de las cuales ( 55% ) tienen un nivel de instrucción secundaria (Anexo 05,06) que pueden tener expectativas muy altas sobre la atención de enfermería, citando a Albornoz y Arica <sup>39</sup>, estas variables sociodemográficas revelan la madurez emocional, así como la capacidad intelectual de la madre, basada en la influencia del entorno y/o aprendizajes logrados a través de sus experiencias, de las cuales surgen sus determinaciones en cuanto a su nivel de satisfacción de la atención que reciben.

Los resultados difieren a los reportados por López Tirado <sup>15</sup>, Paredes Menacho <sup>16</sup> y Ortiz Valencia <sup>40</sup> quienes encontraron en diferentes contextos (Hospital ,Centro de Salud y Centro de Salud respectivamente) que mayormente las madres están medianamente satisfechas e insatisfechas con la atención recibida por parte de enfermería ; y aunque el 56.4% de las madres de nuestro estudio, están con nivel alto de satisfacción respecto a la atención que brinda la enfermera, reconocer ese 24.3% de madres con nivel bajo ; por lo cual es importante implementar estrategias que permitan mejorar la atención que brinda la enfermera en este programa.

Por otro lado, es importante identificar la satisfacción de las madres con respecto a las dimensiones técnico-científico, humana y entorno de la calidad; y que aspectos pueden afectarlas.

En la dimensión técnico – científica, se refiere a características básicas como efectividad, eficacia, prestación ininterrumpida del servicio y procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos <sup>20</sup>. En este estudio, está dirigida a las competencias científico - técnicas, que debe mostrar el profesional de enfermería para realizar el control de Crecimiento y Desarrollo del niño menor de un año. La Figura 2, muestra que solo el 47.7% de madres reporta un nivel alto de satisfacción y el 16.5% nivel de satisfacción baja respecto a la

dimensión técnico - científica. Los aspectos en el que la enfermera debe mejorar se revelan en la Tabla 1, las madres señalan satisfacción baja de la atención en relación a la derivación a otros profesionales cuando se identifica algún problema o riesgo en su hijo, evaluación del desarrollo psicomotor y pautas para la atención temprana. Estos aspectos denotan la necesidad de investigar los factores que pueden estar asociados, como son materiales de evaluación del desarrollo psicomotor (baterías), competencias del profesional que labora en el programa, exceso en la asignación de citas de control (hasta 15, aunque lo normado se de 8 por turno, asignando 45 minutos para cada atención). Dados los resultados, urge que la enfermera coordinadora del programa, establezca estrategias para que se respete las normas con respecto a: asignación de las citas, dotación de recursos materiales y potencial humano especializado que permita brindar una atención de enfermería de calidad.

Los resultados difieren de la investigación presentada por López<sup>15</sup> y Paredes<sup>16</sup>, ambos revelan en la dimensión científico - técnicas que la mayoría de madres están medianamente satisfechas con la atención que brinda el profesional de enfermería con 48% y 51 % respectivamente.

Otras de las dimensiones analizada, fue la humana, la cual está referida al aspecto interpersonal de la atención, que se caracteriza por el respeto a los derechos humanos, cultura e individualidad de la persona, dar información completa, veraz oportuna y entendida al usuario, mostrar interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, amabilidad, trato cordial, cálido y empático<sup>25</sup>. Asimismo, en este estudio la dimensión humana se refiere a las actitudes que muestra el profesional de enfermería en la interacción con los niños y madres que acuden al programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ. La Figura 3, muestra que las madres tienen un nivel de satisfacción alto (69.3%) de la atención de enfermería según su dimensión humana; no encontrándose un nivel de satisfacción bajo en esta dimensión.

Los resultados son similares a los encontrados por Orihuela Mendoza<sup>8</sup>, donde las madres están satisfechas y medianamente satisfechas, no evidenciándose madres insatisfechas con la atención que brinda el profesional de enfermería. Difiriendo con lo encontrado por López Tirado<sup>15</sup> donde si se presenta insatisfacción respecto a la atención de enfermería en su dimensión humana con 20% del total de su muestra.

Asimismo, los resultados de la Tabla 2, revelan alto nivel de satisfacción (80.3%) de las madres respecto al indicador: la enfermera en la consulta de su hijo(a) le habla con respeto y la trata amablemente; seguido del 66.5% cuando la enfermera le explica claramente los procedimientos que hará a su niño(a), le pregunta si comprendió las recomendaciones para su niño(a). Estos resultados permiten, reconsiderar el cuidado humanizado dentro del proceso de atención del control de Crecimiento y Desarrollo del HGJ que brinda la enfermera pese al limitado tiempo y disposición de recursos, lo que se convierte en una fortaleza para el servicio brindado en el programa.

Seguidamente se analizó la dimensión del entorno, según el MINSA esta dimensión implica la comodidad, limpieza, privacidad y el ambiente de confianza que percibe el usuario <sup>17</sup>. En este estudio la dimensión del entorno se relacionó con el tiempo de espera, privacidad, seguridad, condiciones físicas (limpieza y orden) y con los materiales y equipos que cuenta el consultorio del programa de crecimiento y desarrollo del niño del HGJ.

En la Figura 2, los resultados muestran que el 64.7% de madres que participaron en el estudio manifiestan satisfacción media, representativamente el 34.4% tienen satisfacción alta y mínimamente (0.9 %) satisfacción baja con el entorno. Los resultados son similares a los reportados por Paredes<sup>16</sup> y López<sup>15</sup> donde más del 50% de madres manifiestan satisfacción media con 82% y 51% respectivamente. Difiriendo con los encontrados por Orihuela <sup>8</sup>, donde el nivel de satisfacción es media y no supera al 50% de madres.

Por su parte, los resultados de la Tabla 3, también muestran alta satisfacción (67.4%) referente a la privacidad en que se da la atención como indicador de la calidad en su dimensión del entorno, seguido del 57.3% referido al consultorio limpio, agradable y ordenado. Mientras que en lo referido a: materiales y equipos (12.8%), seguido del lapso de espera y la duración de la consulta (11.9) las madres manifiestan satisfacción baja. Esta realidad, no es ajena a otras instituciones de salud, donde el tiempo de espera y equipamiento de los consultorios del programa de CRED son las debilidades que repercuten en la calidad de la atención y por ende en la satisfacción de los usuarios. Situación que insta a las instituciones de salud, establecer mejorar en la logística de los espacios o unidades donde se brindan la atención, diseñando estrategias efectivas para el manejo efectivo de la atención por medio de citas, disponiéndose del recurso humano en relación a la demanda.

Generalmente los resultados encontrados, muestran las diferentes impresiones que tienen las madres respecto al cuidado de enfermería en el control del crecimiento y desarrollo del niño o niña, estas impresiones variantes y dinámicas influirán permanentemente en el proceso de atención de la salud, por lo que las autoridades o quienes dirigen las entidades de salud, deben darle la importancia necesaria cuando se trate de evaluar aspectos que se deban mejorar.

## **VI. Conclusiones**

1. El estudio revela que predomina en las madres el nivel de satisfacción alta (56.4%) seguida del nivel bajo (24.3%) respecto a la calidad de atención brindada por la enfermera en el programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General de Jaén.
2. Se identificó que, en la dimensión técnico – científica, solo el 47.7% de madres reporta un nivel alto de satisfacción; señalan satisfacción baja en: derivación a otros profesionales del niño con problemas y riesgos, evaluación del desarrollo psicomotor y pautas para atención temprana.
3. En la dimensión humana el nivel de satisfacción de la calidad de la atención de enfermería en la mayoría de madres (69.3%) es alta, la cual se convierte en una fortaleza para garantizar la continuidad del control de crecimiento y desarrollo de los niños y niñas que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo, y por ende la disminución de la deserción.
4. Con respecto a la dimensión entorno, la mayoría de madres (64.7%) manifiestan satisfacción media, los indicadores privacidad durante la atención, limpieza y orden del ambiente obtienen un nivel satisfacción alta, en cambio los indicadores tiempo de espera , equipamiento y material alcanzan un nivel de satisfacción medio.

## **VII. Recomendaciones**

1. Proponer a la coordinadora del programa de CRED del Hospital General de Jaén, implementar un programa efectivo de atención a través de citas, en las cuales se considere el periodo de tiempo de la consulta en relación al recurso humano disponible.
2. Al departamento de enfermería, gestionar mayor recurso de profesionales especialistas en el área e incrementar equipos y materiales de acuerdo a la normatividad vigente, los consultorios de CRED.

3. A los profesionales de enfermería, realicen investigaciones que permitan fortalecer el cuidado que brinda la enfermera en este consultorio.

## VIII. Referencias

1. Vite, H., Palomeque, I., Romero, W.; Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. [Revista de Investigación Talentos Internet]. Ecuador: Revista de Investigación Talentos, 2018; 5(2), p.68-78. [Consultada 18 enero 2021]. Disponible en: <https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>
2. Nájera, P., Nigenda, G., y Ramirez, J. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud pública de México, 40(1), 3-12. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400010](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010)
3. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas Más, edición del 2017. Resumen: Panorama Regional Y Perfiles De País. Washington, D.C.: OPS; 2017.
4. Llanos Abanto M; Satisfacción de las madres de menores de cinco años del seguro integral de salud y calidad de atención en el departamento de farmacia. Hospital regional docente de Trujillo 2017, recuperado en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/SATISFACCION\\_CALIDAD\\_LLANOS\\_ABANTO\\_MARIA\\_JOSEFINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5661/SATISFACCION_CALIDAD_LLANOS_ABANTO_MARIA_JOSEFINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Mejía Majerhua E; Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019; recuperado en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17086/Mejia\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17086/Mejia_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Javier Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [ internet] 2019 [ consultado 22 de noviembre del 2020]; 36 (4). Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

7. Román Montes JM. Satisfacción de las madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud del primer nivel de [Tesis]. Lima, 2020. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4267/Jackeline\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4267/Jackeline_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Orihuela Mendoza, K Y. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte - 2019. [Tesis]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%20c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Coaquira –Condori N, Colque -Sasari A. Percepción del paciente y familiares sobre el Comportamiento del cuidado humanizado de Enfermería. Área de observación Emergencia HRHDE – 2017. [Tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7829/ENScocona3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Castro-Sánchez S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y Niñas menores de 1 año sobre la calidad de Atención brindada por la enfermera en el Consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016 [tesis de postgrado en Internet]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016. [Consultada 15 ene 2021]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2297/castro\\_ssa?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2297/castro_ssa?sequence=1&isAllowed=y)
11. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud N° 040-MINSA/DGSP-V.01: Norma técnica de salud para la atención integral de salud de la niña y el niño. R.M - N° 705-2015/MINSA, 2015. Perú: Lima.
12. Paternina González, D., Aldana Álvarez, M. y Mendoza Castro, K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelajo. REVISALUD Unisucre [internet] 2017 febrero. [ citado 21 nov 2020] Vol. 3, n.º 1, Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>

13. Quispe Callo, M y Ramos Arizala, 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
14. Sivana, M. y Tarraga, C. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños menores de 5 años. Consultorios de CRED C.S. Ciudad de Dios Yura – Arequipa 2015. [Tesis]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2015.
15. López Tirado Bertha M. 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 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez\\_Tirado\\_Bertha\\_Milagros\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4809/1/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf)
16. Paredes Menacho C. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. [Tesis]. Lima: 2013 Disponible en: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=737422&indexSearch=ID>
17. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero, Lima –Perú ,2008
18. Castro-Sánchez S. Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Microrred Yugoslavia Nuevo Chimbote, [tesis de postgrado en Internet]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016. [Consultada 15 ene 2018] Disponible en: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/stro\\_ssa](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/stro_ssa)
19. Cardenas Matto, Rosa M., Cobeñas Jacobo, Carmen R., García Hoyos, Janeth R. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue [Tesis de postgrado en internet]Lima 2017. [Consultada 15 ene 2021]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_Cardenas\\_Matto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_Cardenas_Matto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. Perú: DIRESA 2006 [consulta el 20 de enero de 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-5192006%20SGC.pdf>
21. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. En Salud Pública de México. 1990. 32:113-117. p. 114
22. Rosales-Ponte G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis de postgrado en internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo ;2017. [Consultada 11 ene 2018].78p. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Araujo-Toledo Ch. Chinchay- Pineda P. Percepción De Madres Sobre Calidad De Atención De Enfermería En Crecimiento Y Desarrollo Del Niño Menor De 5 Años centros De Salud Huaraz. [Tesis de licenciatura en internet]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo;2014. [Consultada 10 mayo 2018].65 p. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/361489648/tesis-percepcion-de-la-calidad-en-el-consultorio-cred-de-los-centros-de-salud-Huaraz-2016>
24. Cueva Y. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del Hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017. [Internet] Perú: Universidad Cesar vallejo; 2017. [Consultada 10 mayo 2021] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29617/cueva\\_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29617/cueva_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Dirección General de Salud de las Personas. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>
26. Kosier, B. “Conceptos y temas en la práctica de enfermería” 2ª Edición. Edit. Mc Graw Hill Interamericana. México. 1995
27. Abizanda R. Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Barcelona: Ed. Edika-Med. 1998. p. 31.32
28. Flores Campos Kattia Y. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de emergencia. Hospital EsSalud Jorge Reategui

- Delgado. [Tesis de licenciatura en internet]. Piura: Universidad San Pedro ; 2017. [Consultada 10 mayo 2021] Disponible en: <https://1library.co/document/y9dkp7vq-percepcion-atencion-enfermera-servicio-emergencia-hospital-reategui-diciembre.html>
29. Marriner A. y Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 4ta. Ed. Harcourt Brace. España. 1999.
  30. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. México: DF: La Prensa Médica Mexicana S.A. 1984: 43-60.
  31. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. [Internet]. 2020 [consultado 22 jul 2021]; Vol. 9 / N° 1. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/10>
  32. Bravo Quispe Luz M. Habilidades sociales de los profesionales de Enfermería y satisfacción del usuario en el Consultorio de medicina complementaria del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno [Tesis de postgrado en internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2019. [Consultada 10 mayo 2021] Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11468/Bravo\\_Quispe\\_Luz\\_Marina\\_Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11468/Bravo_Quispe_Luz_Marina_Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  33. Torres Gariazzo Giovanna S. Nivel de calidad de atención del usuario externo del departamento de laboratorio clínico del Hospital "Augusto B Leguía" [Tesis de postgrado en internet]. Piura: Universidad San Pedro ;2017. [Consultada 10 mayo 2021] Disponible en: <https://1library.co/document/zwv5gj7q-calidad-atencion-departamento-laboratorio-clinico-hospital-augusto-leguia.html>
  34. RM\_N\_537-2017-MINSA CRED. Norma técnica de salud para el control de Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. NTS N° 137-MINSA/2017/DGIEESP. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Directiva2017/RM\\_N\\_537-2017-MINSA.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/Transparencia/01InformacionInst/archivolegaldigital/Directiva2017/RM_N_537-2017-MINSA.pdf)
  35. Fanning, M (2014) Ejes para la elaboración de proyectos de Investigación. Módulo del Diplomado Metodología de la Investigación Científica. Lambayeque- Perú; USS.
  36. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
  37. Manzini JL. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Acta Bioethica 2000; 6(2): 321-334. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>

38. El Informe Belmont; Principios Y Guías Éticos Para La Protección De Los Sujetos Humanos De Investigación Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
39. Albornoz -Rojas D, Arica-Olaya, D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa Los Ángeles. Rímac-2017 [Tesis de licenciatura en internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener;2018. [Consultada 20 nov 2018].60p. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1679?show=full>
40. Ortiz-Valencia K. Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Sangarará Comas. [Tesis de licenciatura en internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo ;2017. [Consultada 20 nov 2018].60p. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12680/Ortiz\\_VKG.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12680/Ortiz_VKG.pdf?sequence=1)

## **IX. Anexos**

**Anexo 01****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La investigación, titulada: Nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, 2018, es realizada por la Enf. María Milagros Llanos Tantaleán, y asesorada por la Dra. Ana Del Rosario Zevallos; con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General de Jaén.

En este sentido le solicitamos su participación asegurándose confiabilidad, transparencia, confianza, respeto mutuo y profesionalidad de la persona que realizará la investigación.

Se le garantiza que no será sometido a ninguna situación que le pueda generar malestar, la técnica que se usará para la recolección de datos será la aplicación de un cuestionario de preguntas. La información solo será usada para fines de investigación y serán guardadas rigurosamente por la investigadora hasta su incineración cuando ya no sea útiles para el estudio. Asimismo, le informamos que puede retirarse del estudio cuando crea conveniente, sin que le genere ningún costo u otra consecuencia.

Conociendo toda esta información, declaro que acepto participar voluntariamente en este estudio.

Jaén, junio del 2018.

.....

de la participante

.....

Firma de la investigadora

Firma

Teléfono del contacto: 952538767



## Anexo 02

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

**I. PRESENTACIÓN:** Estimada señora, solicito su colaboración para realizar el estudio que tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención de enfermería brindada en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital General de Jaén. La información es confidencial y será usada solo para fines de la investigación. Agradezco su gentil colaboración y disposición; solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

#### II. DATOS GENERALES

**Edad:.....**

**Grado de instrucción:**

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

**Ocupación de la Madre:**

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

**Paciente:**

1. Nuevo ( ) 2. Continuador ( )

Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.

Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento en caso de duda, consulte a la investigadora.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta:

**3= SIEMPRE:** cuando se realiza siempre.

**2=A VECES:** cuando se realiza algunas veces.

**1=NUNCA:** cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
DIMENSION CIENTIFICA-TECNICA			
1. La enfermera considera importante medir el peso, talla, otras; los registra en el carnet de CRED e informa el estado de salud de su niño (a).			
2. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de evaluar a su hijo (a).			
3. La enfermera lo examina a su hijo (a) desde la cabeza a pies, le informa sobre el examen que realiza.			
4. La enfermera evalúa el desarrollo de su hijo (a): conductas del área motora, social y lenguaje y cognitiva.			

5. La enfermera le explica los cuidados de su hijo (a) para casa sobre la alimentación, estimulación del desarrollo, higiene, sueño, entre otros.			
6. La enfermera cuando identifica algún problema o riesgo de salud en su hijo(a), lo refiere o deriva para su atención correspondiente.			
7. La enfermera solicita los exámenes de laboratorio según la edad de su hijo(a) para descartar parásitos, anemia, test de Graham. Revisa los resultados.			
8. La enfermera revisa la respectiva historia clínica de su niño(a) y registra la atención realizada.			
9. La enfermera enseña a como realizar la atención temprana para favorecer el desarrollo de su niño(a), según la edad que corresponde.			
DIMENSION HUMANA			
10. La enfermera la saluda y se despide de usted por su nombre al terminar la atención de su niño(a).			
11. La enfermera en la consulta de su hijo(a) le habla con respeto y la trata amablemente.			
12. La enfermera le explica claramente los procedimientos que hará a su niño(a), le pregunta si comprendió las recomendaciones para su niño(a).			
13. La enfermera le explica la importancia de las vacunas y anima para que las administre a su niño (a) según le corresponda a su edad y necesidad.			
14. La enfermera le da importancia y atiende a su niño (a) para manejar su irritabilidad, pasividad, indiferencia u otros durante la consulta.			
15. La enfermera se preocupa e indaga por qué no acude puntual a los controles de CRED de su niño(a) o la felicita por su puntualidad, según sea el caso.			
DIMENSIÓN DEL ENTORNO			
16. Considera Ud. adecuado el lapso de espera y la duración de la consulta de su hijo (a) en el programa de CRED.			
17. Se cuida la privacidad durante la atención de su niño(a).			
18. Los materiales y equipos utilizados son adecuados, le dan seguridad a su hijo (a) durante la atención.			
19. El consultorio de crecimiento y desarrollo está limpio, agradable y ordenado.			
20. El consultorio de CRED tiene materiales y equipos necesarios para la buena atención de su hijo(a).			

Gracias.

### Anexo 03

#### Análisis de validez y confiabilidad Encuesta piloto

#### Confiabilidad:

##### a) Total del instrumento

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,914	20

##### b) Por dimensiones

#### *Técnico - científico*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	9

#### *Humana*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	6

*Entorno***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	5

c) **Método dos mitades****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,820
		N of Items	10 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	,852
		N of Items	10 <sup>b</sup>
		Total N of Items	20
	Correlation Between Forms		,878
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,935
		Unequal Length	,935
		Guttman Split-Half Coefficient	,931

#### Anexo 04

**Tabla 4: Estadísticas descriptivas en la edad de las madres que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ**

	Total	Minimo	Máximo	Media	Desv. Estandar
edad	218	15	49	27.19	6.747

#### Anexo 05

**Tabla 5: Distribución de la edad en las madres que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ**

Min	Max	xi	Frecuencia	Porcentaje
15	19	17	14	6.4%
19	23	21	58	26.6%
23	27	25	29	13.3%
27	31	29	63	28.9%
31	34	32	21	9.6%
34	38	36	21	9.6%
38	42	40	6	2.8%
42	46	44	5	2.3%
46	50	48	1	0.5%
<b>Total</b>			<b>218</b>	<b>100.0%</b>

#### Anexo 06

**Tabla 6: Distribución del grado de instrucción en las madres que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ**

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	41	18.8
Secundaria	120	55.0
Superior no universitaria	40	18.3
Superior universitaria	17	7.8
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100.0</b>

**Interpretación:** En cuanto al grado de instrucción en las madres que asisten al programa CRED del Hospital General de Jaén, se tiene que el 55% tienen secundaria y solo el 7.8% tiene superior universitario.

### Anexo 07

**Tabla 7: Distribución de la ocupación en las madres que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ**

	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	130	59.6
Trabajadora independiente	37	17.0
Trabajadora dependiente	45	20.6
Otros	6	2.8
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100.0</b>

**Interpretación:** En lo que respecta a la ocupación en las madres que asisten al programa CRED del Hospital General de Jaén, se observa que el 59.6% son amas de casa y el 17% son trabajadoras independientes.

### Anexo 08

**Tabla 8: Distribución del nivel de satisfacción en la dimensión técnica- científica en las madres que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ**

	Frec.	%
Satisfaccion Baja	36	16.5%
Satisfaccion Media	78	35.8%
Satisfaccion Alta	104	47.7%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:** En cuanto a la satisfacción de la dimensión técnica- científica en las madres que asisten al programa CRED del Hospital General de Jaén, manifestaron que el 47.7% consideran una satisfacción alta.

### Anexo 09

**Tabla 9: Distribución del nivel de satisfacción en la dimensión humana en las madres que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ**

	Frec.	%
Satisfaccion Baja	0	0.0%
Satisfaccion Media	67	30.7%
Satisfaccion Alta	151	69.3%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100.0%</b>

**Interpretación:** En cuanto a la satisfacción de la dimensión humana en las madres que asisten al programa CRED del Hospital General de Jaén, manifestaron que el 69.3% muestran una satisfacción alta.

### Anexo 10

**Tabla 10: Distribución del nivel de satisfacción en la dimensión entorno en las madres que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo del HGJ**

	Frec.	%
Satisfaccion Baja	2	0.9%
Satisfaccion Media	141	64.7%
Satisfaccion Alta	75	34.4%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada**

**Interpretación:** En cuanto a la satisfacción de la dimensión entorno en las madres que asisten al programa CRED del Hospital General de Jaén, manifestaron que el 64.7% muestran una satisfacción media.

## Anexo 11

**Tabla 11: Distribución del Nivel de satisfacción de madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital General de Jaén. Junio a-agosto 2018.**

	Frec.	%
Satisfaccion Baja	53	24.3%
Satisfaccion Media	42	19.3%
Satisfaccion Alta	123	56.4%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada**

**Interpretación:** En cuanto al nivel de satisfacción de las madres de niños y niñas menores de un año sobre la calidad de atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital General de Jaén, manifestaron que el 56.4% muestran una satisfacción alta, 19.3% muestra una satisfacción media y el 24.3% muestran una satisfacción baja.