

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## ESCUELA DE POSGRADO

### Unidad de Posgrado Ciencias de la Salud



*Una Institución Adventista*

**Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017.**

**Por:**

Jacinta Gladys Gomez Navarro

Luisa Esther Quezada Trujillo

Maribel Lozano Gonzales,

Vilma Bautista Tineo

**Asesora**

Dra. María Teresa Cabanillas Chavez

Lima, julio de 2017

## Presentaciones en eventos científicos

IV Jornada Científica en Ciencias de la Salud “La Investigación y el Desarrollo de las Especialidades en Enfermería” 13 y 15 de junio del 2017. Universidad Peruana Unión – Lima.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

<b>TIEF</b>	Gómez Navarro, Jacinta
<b>2</b>	Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017. / Autores: Jacinta Gladys Gomez Navarro, Luisa Esther Quezada Trujillo, Maribel Lozano Gonzales, Vilma Bautista Tineo; Asesora: Dra. María Teresa Cabanillas Chávez. Lima, 2017.
<b>G64</b>	
<b>2017</b>	66 páginas.
	Trabajo de Investigación (2da Especialidad), Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud. Escuela de Posgrado, 2017.
	Incluye referencias, resumen y apéndice.
	Campo del conocimiento: Enfermería.
	1. Satisfacción. 2. Profesional de enfermería.

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

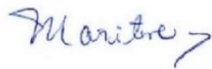
Yo, MARÍA TERESA CABANILLAS CHAVEZ, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: *“Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017”*. constituye la memoria que presentan las licenciadas: JACINTA GLADYS GOMEZ NAVARRO, LUISA ESTHER QUEZADA TRUJILLO, MARIBEL LOZANO GONZALES y VILMA BAUTISTA TINEO, para aspirar al título de Especialista en Enfermería en Cuidado Integral Infantil, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veinticuatro días del mes de julio de 2017.



---

Dra. María Teresa Cabanillas Chavez,

Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017.

# TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el título profesional de Especialista en Enfermería en Cuidado Integral Infantil

## JURADO CALIFICADOR

  
Dra. Keila Ester Miranda Limachi  
Presidente

  
Mg. Mary Luz Solórzano Aparicio  
Secretario

  
Dra. María Teresa Cabanillas Chavez  
Asesor

Lima, 24 de julio de 2017

## Tabla de contenido

Resumen.....	viii
Capítulo I .....	9
El Problema.....	9
Planteamiento del Problema .....	9
Formulación del Problema.....	12
Problema general .....	12
Problemas específicos .....	12
Objetivos de la investigación .....	12
Objetivo general. ....	12
Objetivos Específicos. ....	13
Justificación .....	13
Aporte teórico.....	13
Aporte metodológico.....	14
Aporte social y práctico.....	14
Capitulo II.....	14
Marco Teórico.....	15
Antecedentes de la investigación .....	15
Marco teórico .....	22
Satisfacción.....	22
Evaluación de la Satisfacción del Paciente .....	27
Componentes de la satisfacción con la atención: .....	27
Rol de la Enfermera en el Componente Crecimiento y Desarrollo .....	31

Roles que desempeña la Enfermera en el cuidado de la madre y el niño.....	32
Defensa y cuidado de la familia.....	32
Prevención de la enfermedad y promoción de la salud .....	32
Apoyo y consejo .....	33
Papel terapéutico.....	33
Planificación de la atención primaria .....	33
Calidad de Atención del Profesional de Enfermería.....	33
Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson .....	39
Definición de términos.....	40
Capítulo III.....	42
Materiales y Métodos.....	42
Diseño y tipo de investigación .....	42
Variables de la investigación .....	42
Definición operacional de la variable.....	42
Operacionalización de la variable .....	42
Delimitación geográfica y temporal.....	44
Participantes .....	44
Población. ....	44
Muestra. ....	44
Criterios de inclusión y exclusión.....	45
Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	45
Proceso de recolección de datos: .....	46
Procesamiento y análisis de datos:.....	46

Capítulo IV.....	48
Cronograma y presupuesto .....	48
Cronograma.....	48
Presupuesto .....	49
Referencias.....	50
Apéndices.....	62
Apéndice A. Consentimiento Informado .....	63
Apéndice B. Instrumento de recolección de datos.....	64

## Resumen

Para evaluar el nivel de calidad de la atención prestada en el área de salud se tiene que tener en cuenta la satisfacción del paciente relacionado con los servicios brindados. Esta investigación tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017. Es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estará constituida por las madres de niños menores de dos años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del C.M.I. Manuel Barreto, que en base a la data histórica hacen un total de 192 pacientes por mes, el tipo de muestreo será probabilístico y de tipo aleatorio. La técnica que se aplicará será la encuesta y el instrumento el cuestionario empleado por López (2015) en su trabajo. Este estudio permitirá conocer la satisfacción de la madre sobre la calidad de enfermería permitiendo al área administrativa tomar las acciones correctivas correspondientes. Además, sustentará la realización de mayores capacitaciones al profesional de enfermería sobre la calidad de atención y la importancia del CRED en los niños

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, Calidad de atención, Control de crecimiento y desarrollo



## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **Planteamiento del Problema**

Nuevos estudios que se realizan en el área de la salud sobre la satisfacción del usuario aseveran que, ofrecer calidad significa satisfacer las expectativas de los mismos, para minimizar consecuencias en el estado de salud que ocasionen incomodidad y tratamientos más largos, afectando así, la imagen y economía de las instituciones de salud (Salazar, 2011).

Mijangos (2014) menciona que el personal de enfermería está preparado para brindar cuidados enfermeros de manera global, siendo su principal propósito el bienestar del niño y su familia a través de la defensa y cuidado de la enfermedad; promoción de la salud, enseñanza sanitaria, apoyo y consejo. La interrelación con la madre va hacer que ella evalúe la atención prestada reconociendo los aspectos positivos el cuidado de sus hijos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que la atención profesional, consiste en fomentar los procedimientos de la ciencia y tecnología con el fin de brindar mayores beneficios para la salud y evitar los riesgos al usuario. Un aspecto importante para lograr satisfacer las necesidades del paciente consiste en establecer una adecuada relación en la interacción enfermera- paciente. Pudiendo así lograr que la enfermera pueda identificar las necesidades que el paciente presente, obteniendo como resultado que este confíe en las recomendaciones que se le dé (CENDEISS, 2003).

Así mismo la OMS, en su constitución, afirma que todo ser humano tiene el derecho de lograr alcanzar el nivel más alto en calidad de atención. Se necesita un grupo de características necesarias para poder dar una atención de calidad en salud como: personal muy bien

capacitado, el uso de los recursos debe ser eficiente y evitar poner en peligro al paciente. Si se cumple esto se lograra un cambio de percepción en la población que reciba estos servicios. (Utrilla, 2009).

Para satisfacer al paciente se necesita la unión de las capacidades de los profesionales que prestan servicios en salud y las cualidades los usuarios para interactuar con ellas. No olvidemos que es de importancia tener en cuenta que la satisfacción de usuario está sujeta al estado emocional e influenciado por la información que estos reciben.(Blázquez & Quezada, 2014).

Un informe de La Superintendencia Nacional de Salud (SuSalud) detalla que el 2014, un aproximado de 124 mil usuarios se quejaron mediante reclamos por el tiempo alargado en citas, entrega de medicamentos, prestación del servicio y otros. En medio año, el Ministerio de Salud reportó 127 quejas por pacientes que manifestaron ser maltratados en los hospitales de Lima y supuestas negligencias médicas. De igual forma en las Entidades Prestadores de Salud (EPS) se encontraron 6 mil 877 casos similares. (Berríos, 2015).

Además, encuestas nacionales realizadas a usuarios en Salud en el año 2014 revelaron que un 87.1% califican la satisfacción del servicio recibido en un nivel alto en establecimientos privados como Clínicas, mientras que un 8.8% manifiestan no sentirse satisfecho con la atención brindada en el MINSA. El tercer y cuarto puesto en las encuestas lo ocuparon los problemas como el maltrato recibido durante la atención y la ausencia de respeto a la privacidad en centros del MINSA y EsSalud con valores mayores a 50 %.(Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2014).

Sifuentes (2016) en una investigación realizada en Trujillo-Perú encontró que alrededor del 51 % de los paciente presentaron un nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado recibido

de la enfermera y solo el 5.2 % muy satisfactorio. De igual manera Quispe (2013) en su investigación realizada en Villa El Salvador encontró que el 68% de pacientes encuestados obtuvo un satisfacción media, el 17% baja y solo 15% alta, siendo la dimensión humana la de más baja calificación.

El cuidado de enfermería tiene como objetivo satisfacer las necesidades humanas y de salud tanto del paciente como las de su familia, percibiendo distintos niveles de satisfacción. Si se obtiene un nivel bajo ya sea del paciente o de su familia, este objetivo no se cumpliría porque estaría lejos de ser el ideal. Al margen de que la calidad de atención pueda encontrarse en un nivel alto; según criterio clínico, calidad no es lo que equipamos en el servicio, esto involucra a toda la institución; como es en el caso del servicio de crecimiento y desarrollo, que es la unidad orgánica encargada de la atención integral en el niño y niña durante su infancia, niñez y adolescencia, como de las enfermedades que existe en las unidades y centros hospitalarios de salud (MINSA, 2012).

Cabe resaltar, que en la actualidad la calidad de atención es baja lo que ocasiona dificultades para afrontar con éxito complicaciones sanitarias como la desnutrición infantil, la muerte materna, la muerte neonatal, siendo estas registrados como preferencias en el país, requiriendo principalmente ejecutar planes de calidad y una apropiada forma de resolver problemas.(Dirección General de Salud de las Personas, 2009).

En las entrevistas informales realizadas a las madres del servicio de CRED del CMI Manuel Barreto, se evidencia la existencia de disconformidad con respecto a la atención recibida por enfermería, siendo el trato amable y oportuno, el de mayor demanda. Además la última encuesta de satisfacción del usuario revela que el 38% de usuarios atendidos en el puesto de salud se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

Por lo ya mencionado anteriormente, se plantea la siguiente interrogante:

## **Formulación del Problema**

### **Problema general**

¿Cuál será el grado de satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017 ?

### **Problemas específicos**

¿Cuál será el grado de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión “técnica-científica” el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017?

¿Cuál será el grado de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión “interpersonal el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017?

¿Cuál será el grado de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión “entorno” en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general.**

Determinar el grado de satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017.

### **Objetivos Específicos.**

Determinar el grado de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión “técnica-científica” en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017

Determinar el grado de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión “interpersonal” en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017.

Determinar el grado de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión “entorno” en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima, 2017.

### **Justificación**

Los enfermeros son responsables directamente de calidad brindada en las atenciones que prestan a los pacientes, a la ética aplicada en cada intervención, al cumplimiento de las leyes y normas que son destinadas al hablar de salud y también a lograr la satisfacción en los pacientes. Por tal motivo, escuchar y tomar en cuenta lo que los pacientes manifiestan sobre el cuidado recibido y el nivel de satisfacción percibida será un indicador de resultado, que ayudara a los encargados de las instituciones a tomar decisiones y realizar cambios innovadores.(Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, & Gomes, 2014).

### **Aporte teórico**

Por la recopilación amplia y actualizada de información concerniente a la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención, lo que contribuirá con un marco teórico sólido respecto a las variables de estudio para fortalecer el conocimiento en esta área. Asimismo, al término de la investigación se sabrá si el profesional de enfermería está capacitado para brindar una adecuada calidad de atención.

### **Aporte metodológico**

Los datos a recolectar serán entregados al Centro Materno Infantil sirviendo de base estadística al área de epidemiología. Además los resultados del estudio serán puestos a disposición de la comunidad científica.

### **Aporte social y práctico**

Se conocerá la satisfacción de la madre sobre la calidad de enfermería permitiendo al área administrativa tomar las acciones correctivas correspondientes. Además, sustentará la realización de mayores capacitaciones al profesional de enfermería sobre la calidad de atención y la importancia del CRED en los niños.

Por otro lado, permitirá que la enfermera conozca lo que el usuario opina de la atención recibida motivando la mejora del quehacer enfermero y el cumplimiento de las metas del consultorio de CRED

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### **Antecedentes de la investigación**

Gómez y Abañes (2015), ejecutaron un estudio titulado “Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac”. El objetivo fue de determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas. La muestra estuvo constituida por 175 pacientes. Se encontró que el 25,0% de los encuestados manifiesta estar satisfechos. Los motivos relacionados a que hubo una baja satisfacción fueron que los encuestados manifestaban tener un bajo nivel de estudios y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía. Se concluyó en que los pacientes perciben estar insatisfecho con la calidad del servicio recibido por los pacientes hospitalizados, esto se relacionó al nivel de educación y al servicio de hospitalización.

Borré y Vega, (2014); efectuaron una investigación titulada “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por Pacientes Hospitalizados, en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia)”. Tuvo objetivo determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. Fue un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra la conformaron 158 pacientes a quienes se aplicó una encuesta de calidad percibida. Se halló que el 78% de los pacientes manifiestan estar satisfechos con la calidad en la atención; el 17% se encuentran medianamente satisfechos; y el 4% se muestran insatisfechos. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Saldaña y Sanango, (2014); realizo un estudio sobre “Calidad de Atención Científico Humanístico que presta el personal de Enfermería y su relación con el Nivel de Satisfacción del usuario del Centro de Salud de Cojitambo. 2014”, Teniendo como objetivo determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra la constituyeron 385 pacientes. El instrumento que se utilizo fue el formulario creado por el Dr. Carlos Arévalo. Los resultados de esta investigación procuraron mostrar información sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario que acude al centro de salud Cojitambo.

Quezada, (2014); plasmaron un estudio titulado “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería en y centro de la República Mexicana”. Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal; la población la constituyeron, pacientes internados, de sexo femenino y masculino. Se aplicó el instrumento denominado “Patient Satisfaction Instrument (PSI). Los resultados encontrados mostraron que los pacientes hospitalizados se encuentran Satisfechos (71.4%) con los cuidados de enfermería. Las conclusiones fueron que los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados, la oportunidad de mejora detectada fue el tema de educación al paciente, aquí es necesario incidir, considerando que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de enfermería.



Salto (2014) ejecutó una investigación titulada “Evaluación De La Calidad de atención y Satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía Quito”. Fue un estudio descriptivo, no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 391. Se encuestó con un cuestionario anteriormente validado, constituido por 20 ítems. Se encontró que el 92,1% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la atención.

Vega (2014); realizó una investigación cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción materno sobre el cuidado enfermero relacionado a Antecedentes maternos y del niño. Fue descriptivo correlacional, no experimental, transversal. La muestra la conformaron todas las madres que cumplieron ciertos criterios de inclusión a las cuales se aplicaron 2 instrumentos. Se concluyó que el 87,7% de las encuestadas manifiesta estar satisfechas con la atención, el 12,3% mostró estar medianamente satisfecho y ninguna madre presentó un nivel de satisfacción baja el cuidado del enfermero.

Ortiz, (2014); efectuó un estudio titulado “Nivel de Satisfacción del Usuario externo sobre la Calidad de atención en los Servicios de Salud según encuesta servqual, en la micro red Villa-Chorrillos”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual en la Micro Red Villa-Chorrillos. La metodología utilizada es descriptiva, observacional. La muestra estuvo constituida por 383 encuestados. Se encontró que el 65.13% de los usuarios externos se mostraban insatisfechos con la calidad de atención brindada y que un 34.9% se encontraban satisfechos. Se concluye que para los usuarios de los consultorios externos la calidad en la atención es de vital importancia. Les importa sentirse cómodos, que el trato

brindado sea amable, respetuoso y paciente, también enfatizan que es necesario que los servicios estén bien equipados para poder sentirse satisfechos.

Mendizábal, (2014); desarrolló una investigación titulada “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”, tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED en el Puesto de Salud Señor de los Milagros–Chosica. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo, transversal. La muestra fue constituida por 44 madres. Se encontró que el 75% se encuentran medianamente satisfechas, 14% insatisfechas y 11% satisfechas. Se concluye que la mayoría de las madres manifiestan tener una satisfacción medianamente bajo, esto se debería a que cuando asiste a la las citas con la enfermera esta se dirige al niño por su nombre, le explica los procedimientos a realizarse, al culminar la consulta le detallo los indicaciones de forma escrita, el tiempo fue adecuado para la consulta, el ambiente es cálido, y al terminar la consulta la Enfermera se despide. También se encontró un menor porcentaje significativo que tienen satisfacción alta resaltando que la enfermera lleva el uniforme de la forma correcta, despeja sus dudas, se preocupa por la inasistencia a la consulta de CRED y salvaguarda al niño de caídas durante la atención.

López, (2014); realizo un estudio titulado “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa” El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra la conformaron 81

madres. Se encontró que 61% manifiestan estar medianamente satisfechas, 22% insatisfecha y 17% (14) satisfecha. Al finalizar el estudio se pudo concluir en que la mayoría de las madres encuestadas se manifiestan su satisfacción entre medio a baja, esto se debería a que algunas veces la enfermera le enseña ejemplos para estimular a su hijo, le interesa saber los motivos de su inasistencia, está atenta de la seguridad del menor, el consultorio es agradable, limpio y ordenado. También un menor número de madres se sintieron altamente satisfechas, entre algunas características ellas resaltan que la enfermera brinda información sobre los cuidados de su hijo en el hogar, también le informa sobre la alimentación correspondiente a la edad, asepsia bucal, estimulación temprana, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.

Quispe (2014); ejecutó un estudio titulado “Nivel de Satisfacción del Paciente Sobre el Cuidado de Enfermería Postoperatorio fue desarrollado en 31 pacientes del Área de Hospitalización del Servicio Ginecología del Hospital Vitarte, 2014”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el postoperatorio en el área de Hospitalización del Servicio Ginecología del Hospital Vitarte. Fue de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se empleó un cuestionario a la muestra destinada. Se encontró que el 100% manifiesta estar satisfechos en la dimensión necesidad, el 87% satisfecho en la dimensión expectativa y el 97% satisfecho en la dimensión percepción.

Morales, (2013); realizó un estudio que cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, transversal. Para obtener la muestra estuvo constituida por 33 madres. Se encontró que el 61% manifiestan estar medianamente

satisfechas, 21% satisfechas y 18% insatisfechas. Se concluyó que el mayor porcentaje de la muestra se encuentran entre la satisfacción media a alta, esto se debería a que existen problemas en la atención porque la enfermera se demora en atender al bebe, reconocen intervino de forma positiva en la salud de su bebe y valoran que las infraestructuras están bien ordenadas y limpias, se sienten cómodas en el área de lactancia y que su menor hijo estuvo cuidado todo el tiempo de la consulta. También se pudo encontrar satisfacción baja, esto se debería a que pocas veces la enfermera se presentó y se refirió a ellas por su nombre, algunas veces al brindarle información no se dio a entender por el lenguaje poco comprensible que empleo.

Medina, (2013); efectuó un estudio titulado “satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de clínica hospital isidro ayora. Loja-Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de Enfermería; Es de tipo descriptiva transversal, se utilizó para la recolección de datos el cuestionario de CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado y la muestra estuvo constituida por treinta y seis usuarios hospitalizados en el servicio de Clínica del hospital “Isidro Ayora”. Los resultados mostraron que los pacientes percibieron estar medianamente satisfecho frente al cuidado de Enfermería.

Montoya (2013); ejecutó una investigación titulada “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo”; tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Fue de tipo descriptivo, no experimental. La muestra estuvo constituida por 329 pacientes. Se encontró que el 64,18% de los pacientes

encuestados dicen que la calidad de servicio es bajo, el 30,18% dicen que está en un nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto.

Atencio (2013), ejecutó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC Huancayo. El estudio es descriptivo, con un enfoque cuantitativo y transversal. La muestra estuvo conformada por 40 pacientes. Se encontró que el 48% (19) fue medianamente satisfecho, 30% (12) insatisfecho y 22% (9) satisfecho. Se concluyó el nivel de satisfacción del paciente en su mayoría manifiesta estar medianamente satisfecho a insatisfecho, esto se debería a que el profesional de enfermería no muestra interés sobre su estado de salud, no le brinda información sobre el tipo de anestesia que usaran los efectos secundarios que esta provocara, minimiza el sangrado de la herida operatoria, y no le brinda su compañía durante su estancia antes de pasar al quirófano.

Pabón y Cañarejo (2012) efectuaron un estudio titulado “Calidad de atención que presta el personal de enfermería hacia el usuario, al momento de ser atendido en el Subcentro de salud de “San Pablo””, fue un estudio de tipo descriptivo con corte transversal. Se aplicó una encuesta a los usuarios que acudieron al servicio de preparación, vacunación y post consulta, mayores de 15 años. Se concluyó que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no es esta basada en la simple mejora de los productos o servicios brindados, sino en la forma de adecuar estos a las necesidades de los usuarios. Ellos manifiestan necesitar un trato amable y amenorar la espera para la atención, ya que esto se ve que sigue afectando la calidad de atención.

López. (2012); Ejecutó un estudio titulado: “Nivel de satisfacción del paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital II 2

MINSA- Tarapoto, Junio - Julio 2012”; Tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción del Paciente Adulto Mayor sobre el cuidado que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital II 2 MINSA- Tarapoto. Periodo Junio - Julio 2012. Fue de una de tipo descriptivo simple de corte transversal. La muestra la conformaron 30 pacientes Adultos Mayores estaban internados el servicio de Medicina General. Se encontró que la gran parte de pacientes manifiesta sentirse muy satisfechos con las atenciones de la enfermera.

## **Marco teórico**

### **Satisfacción**

Se define como el resultado manifestado por el usuario al sentir una sensación de bienestar y satisfacción ante la calidad de atención recibida. La satisfacción de la persona es la forma de medir el cuidado que recibe de los enfermeros, pudiendo así cumplir con las intereses que este tiene para lograr resolver el problema de salud que presente. Al conseguir eso se evidencia el grado de placer y el gusto obtenido por la persona, cumpliendo el proceso de atención de calidad. (Farley et al., 2014).

La satisfacción varía según los contextos sociales, ya que se ve influido por los hábitos de diferentes grupos sociales. Se basa en los deseos del usuario y la capacidad de los servicios para adecuarse a ellos. Depende de la forma que tiene los servicios para solucionar sus problemas, el trato y el grado de amabilidad con el cual el servicio es brindado.(Lyu et al., 2013).

Para satisfacer al usuario se requiere de paciencia, innovación, responsabilidad, previsión, interacción con el paciente, respeto y eficacia, entre otros. Si se cumple estos puntos y muchos más se pueden dar una atención con calidad. Para poder supervisar esto se tiene que estar en

continua evaluación del profesional de enfermería, basándose en la percepción de la satisfacción del usuario. La supervisión de la satisfacción de los usuarios es muy importante para las investigaciones en salud, ya que permite saber de forma clara el punto de vista del paciente con relación a los resultados de los cuidados brindados por los enfermeros. Todo este procedimiento se estudia para garantizar la calidad de salud en las instituciones prestadoras de servicios asistenciales.(Santana et al., 2014).

La forma en la cual el usuario juzga y califica el nivel del servicio de salud brindado por el personal puede ser como muy útil y beneficioso, esto es uno de los resultados muy importantes para determinar si los servicios son de buena calidad (Quispe, 2013). Sabiendo que lograr la satisfacción del usuario es uno de los objetivos más importantes en salud, tenemos que tener en cuenta que el usuario puede influir:

- El usuario que quiere o no quiere atención.
- Decide el lugar en donde quiere recibir la atención.
- Si está de acuerdo a pagar por los servicios que recibe.
- Seguir o no las indicaciones que le dan.
- Que el usuario retorne a las instalaciones.
- Que el usuario recomiende ese lugar.

El usuario debe estar bien informado acerca de la atención de calidad que debe recibir en las entidades que prestan servicios en salud, porque de lo contrario no tendrá expectativas altas de la atención que debe recibir y se conformará o se sentirá satisfecho con recibir servicios de poca calidad.(Sihuín, Gómez, & Ibáñez, 2015).

El usuario es un ser humano con muchas capacidades para elegir y ser selectivo en los servicios de salud de se le ofrece. Cuando se brinda un trato afectuoso y adecuado logrando satisfacer sus necesidades, este se siente satisfecho y responde de forma positiva destacando ese lugar al de otros. (Berríos, 2015).

Tomar en cuenta las reclamaciones de los usuarios es de vital importancia porque permite detectar áreas de insatisfacción respecto al método en el que se realiza la prestación de servicios, y en muchas ocasiones esta es la única forma de fortalecer esas debilidades, ya que se puede medir con cautela la aceptación de este o indicar defectos en la relación profesional-usuario. (Luna, 2015).

Las reclamaciones sirven para identificar aspectos negativos que es necesario resolver pueden ser una fuente de información para la evaluación y auditoria de calidad en la atención prestada. Cabe resaltar algunos autores están orientando su trabajo hacia el análisis de una cultura o no de las reclamaciones que incide directamente en los procesos de gestión de calidad en estrecha relación con los que defienden implicación de los usuarios en el proceso de reclamación y denuncia para que sean un reflejo de calidad , otros más están trabajando en las diferencias establecidas según el tipo de atención : atención primaria o especializada para singularizar las diferentes reclamaciones , en algunos hospitales y centros de salud han establecido “Libros de reclamaciones , lo que corresponderá comprobar es si tienen alguna eficacia (Rojas & Silva, 2016).

Una vez finalizado el análisis de la calidad asistencial en sus diferentes planteamientos y postulados desde la perspectiva del usuario queda afrontar la satisfacción de los responsables de llevar a cabo la realización de las tareas que producen satisfacción, por eso se hace imprescindible que realicemos un abordaje teórico sobre el universo de las actitudes de los



trabajadores que tienen una influencia importante sobre el componente humano de la calidad asistencial. Gran parte de la responsabilidad de que haya calidad asistencial radica en recursos humanos, en los profesionales que tienen que llevar a cabo las prestaciones sociales, y en el caso que nos ocupa en este trabajo, además en la casa del usuario, lo que proporciona una dimensión diferente que tiene una especial relación con la satisfacción laboral, el burnout, el compromiso de los trabajadores con su Institución (Vilca, 2015).

Viendo todo desde el entorno socio-profesional cabe resaltar que en la actualidad profesión de enfermería ha tomado nuevas percepciones que reorientan la labor de esta con nuevos procedimientos para las tareas y funciones, innovaciones en los programas de formación de los profesionales, cambios en los perfiles demográficos de la población de los usuarios que requieren redefinir los roles, y aumento en la demanda de servicios de salud por parte de la población. Todo ello ha ocurrido tan rápido que no ha podido ser asumido por la totalidad de los profesionales. (Sifuentes, 2016).

Avedis Donabedian dice que “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” y al relacionarlo con servicios de salud es un punto principal para fijar la calidad de la atención también considera que la efectividad del cuidado y la atención se basan en lograr producir salud y satisfacción. Si los usuarios no se sienten satisfechos con lo recibido nos encontramos a distancias lejanas de cumplir un criterio clínico que es la calidad. La satisfacción, se relaciona como la atención percibida por el paciente y sus reacciones como consecuencia de ello, es decir, como medida de consecuencia de la relación entre el profesional de la salud y el paciente (Blázquez & Quezada, 2014).

La satisfacción, se relaciona como la atención percibida por el paciente y sus reacciones como consecuencia de ello, es decir, como medida de resultado de la relación entre el

profesional de la salud y el paciente. Huachaca, (2014) menciona que la calidad observada en el nosocomio verdaderamente está limitada porque no se ve la competencia técnica reflejada en la realidad. Se dice que los pacientes deben estar involucrados en su atención, pero esta pensamiento no es practicada de manera responsable. Actualmente se estudia mucho el derecho de autonomía del paciente, pero usualmente esto se confunde con apatía al paciente.

Conseguir la satisfacción del usuario es un objetivo que toda institución, entidad o empresa exitosa y de las que pretende conseguirlo. Siendo el hospital una empresa que da servicios de salud, es necesario considerarlo de la misma manera. Los beneficios de la satisfacción son:

Un usuario satisfecho, usualmente, queda tan impresionado que desea volver a recibir atención, siendo la institución beneficiada con su fidelidad y por ende, la posibilidad de seguirlo atendiendo en otros servicios o especialidades (Guallpa & Guallpa, 2015). Al lograr esto podemos estar seguros de que un usuario satisfecho no desee buscar otro lugar donde le brinden tenciones similares. Por consiguiente, no cabe duda de que si una entidad desea lograr el éxito tiene que comprometerse en conseguir usuarios satisfechos (Quispe, 2013).

### **Satisfacción con la atención en CRED y su valoración**

La valoración informal de la satisfacción tiene un papel importante en el curso de la interacción enfermera-paciente ya que el profesional puede usarla continuamente para monitorear y guiar dicha atención y al final hacer un juicio sobre qué tan acertada ha sido. La evaluación de la satisfacción del usuario puede ser expresada como satisfacción o insatisfacción este, como consecuencias biológicas, emocionales, sociales, espirituales, siendo todo esto juicios que representan la satisfacción total (Ramón, 2016).

El cuidado de enfermería se direcciona a satisfacer las necesidades humanas sentidas y ocultas de las personas como consecuencia de su incapacidad para promover su nivel de salud, evitar enfermedades y recuperarse de ellas. Los cuidados de enfermería son de carácter integral ya que las necesidades humanas también lo son, es así como las manifestaciones de los pacientes se presentan como un entramado que representa lo físico, lo psicológico, lo social, lo cultural. Se considera que existen tres elementos básicos en la prestación del cuidado de Enfermería (Izquierdo, 2014).

### **Evaluación de la Satisfacción del Paciente**

Aunque estamos más familiarizados con las encuestas de satisfacción del paciente ésta evaluación se puede realizar de muy diferentes formas buzón de sugerencias, o mediante el análisis de las reclamaciones; grupos focales, grupos nominales, u otras técnicas cualitativas; recurriendo a clientes para identificar puntos conflictivos de la prestación; auditorías; o analizando las preferencias de los pacientes a la hora de elegir la Atención (Salazar, 2011).

#### ***Componentes de la satisfacción con la atención:***

##### ***Componente-Trato al Usuario***

Es de importancia considerar que los cumplimientos de estos derechos están relacionados con el buen trato al usuario, por ello el objetivo central es lograr que la prestación otorgada satisfaga a la persona y se le haga sentir bien (Utrilla, 2009).

Las relaciones interpersonales son aquellas que ayudan a las personas a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser uno mismo desarrollándose una correcta interacción entre el paciente y el profesional (Mijangos, 2014).

En cuanto a las relaciones interpersonales, se consideran las ideas de la teórica Hildegarde Peplau, quien fue la primera enfermera que elaboró un modelo, tras Nightingale, cuyos planteamientos se basan en las ciencias del comportamiento. Al incorporar en su modelo el significado psicológico de los sentimientos, comportamientos y acontecimientos sobre las personas, proporciona a las intervenciones de enfermería algo más que una práctica orientada hacia la enfermedad. La autora denomina a su modelo “Enfermería Psicodinámica”, ya que para poder ayudar a otros es necesario comprender la propia conducta y establece el concepto de proceso interpersonal (Caja Costarricense de Seguro Social et al., 2003).

La relación social entre el usuario y la enfermera que involucra la manera de atención e interés por servir al usuario debe estar enmarcada en un trato de respeto y cordialidad mutua, distinguiéndose el actuar de forma responsable, o imparcialidad de decisiones, sinceridad de información, claridad de lenguaje y la discriminación absoluta de los factores que constituyen que dicha relación sea exitosa. Estos factores son básicos para poder socializar con los demás (Salazar, 2011).

En este contexto considera al saludo, como una expresión de cortesía o respeto utilizada en el encuentro a despedida entre personas. Las personas para comenzar a relacionarse necesitan de diferentes fórmulas, sean verbales o físicas, para expresar sus intenciones (Medina & Medina, 2013).

El saludo es una forma de iniciar este acercamiento y mostrar al interlocutor la forma de ser del profesional. Este simple gesto varía mucho dependiendo principalmente de la cultura y las creencias (Sihuín et al., 2015).

Los gestos son movimientos que se hacen con la cara o el cuerpo para expresar un estado de ánimo, es un lenguaje no verbal que ayuda mucho la comunicación con el usuario. Un

gesto es una forma de comunicación no verbal ejecutada con alguna parte del cuerpo, y producida por el movimiento de las articulaciones y músculos de brazos, manos y cabeza (Quispe, 2013).

El lenguaje claro también es importante, ya que, de ésta característica, dependerá que el mensaje llegue de manera correcta al destinatario. Se define como el conjunto de símbolos o señales que usan las personas para establecer una comunicación (Santana et al., 2014).

### ***Orientación al Usuario***

El deseo de ayudar y servir a los usuarios, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas, implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del paciente. En el caso del estudio, específicamente implica demostrar que se es consciente de los sentimientos, las emociones y los pensamientos de los niños y sus acompañantes, durante una interacción. Los usuarios que se atiende en los servicios de salud públicos o privados necesitan satisfacer sus demandas de información, y es un derecho que se debe cumplir el brindarles todo conocimiento posible. (Sifuentes, 2016).

Cuando se habla de la existencia de una cultura de orientación al usuario se refiere a poder satisfacer las expectativas no solo prácticas y médicas, sino también a la pronta respuesta y ayuda con las dudas que los usuarios tienen frecuentemente, además implicaría la necesidad de establecer una interacción donde se releve:

- Trato directo y cordial.
- Vocabulario claro y conciso.
- Horario adecuado para los usuarios,
- Disminución del período de espera .

Orientar al usuario consiste en lograr una participación activa entre este y el personal, buscando juntos la solución a sus problemas y necesidades. No debe haber algún centro de salud que sea autoritario y no tome en cuenta la opinión de quienes recibirán las atenciones en dicho lugar. (Gamboa, 2000).

La persona tiene derecho a recibir información precisa y fácil de comprender acerca del plan de salud, profesionales de la salud e instalaciones de atención en salud. Si la persona habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental o simplemente hay algo que no comprende, se le suministrará ayuda para que pueda tomar decisiones de atención en salud debidamente informadas (Ministerio de Salud, 2012).

#### *Tiempo de Espera*

Muchas veces se dice que la palabra paciente tiene su origen en la paciencia que debe tener una persona a la hora de ser atendida, aunque su origen es otro. Revisando el concepto de "Paciente" se dice que es un préstamo del latín "patiens" o "patientis", el participio presente del verbo "pati", que significa sufrir o aguantar. Siendo la misma raíz que "padecer" (Farley et al., 2014).

Uno de los indicadores según Donabedian que suma o resta a la accesibilidad del lugar donde se brindan servicios de salud es el tiempo de espera. Este se considera desde el momento en que se requiere un servicio hasta el momento en el que es atendido. Siendo este considerado como un indicador de calidad. (Salazar, 2011).

Las esperas largas, los inconvenientes pueden significar para los usuarios externos que les hacen perder tiempo o que las acciones que se brindan en los servicios en salud no están bien planificadas ni organizadas (Utrilla, 2009).

Procedimientos que pueden reducir el tiempo de espera:

- Trato preferencial a los usuarios con niños
- Programación de citas previas
- Atender en una ventanilla separada a los usuarios
- Reestructurar horarios de atención con ampliación de los mismos con el fin de dar mayor cobertura a la población.

#### Rol de la Enfermera en el Componente Crecimiento y Desarrollo

En el componente CRED la función del profesional de enfermería velar por la salud física y emocional del niño, evitar y prevenir enfermedades que perturben su crecimiento y desarrollo, por tal motivo el conjunto de las atenciones debe ser de manera integral y de calidad, brindando a la madre y al niño una atención en forma amable, cortés, respetuosa creando así un clima de confianza para el cuidado de la salud del niño (Mijangos, 2014).

La enfermera realiza los procedimientos del servicio de CRED para la atención del niño sano incluyendo el examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor, demostrando habilidad y destreza. Sobre todo orientando a la madre sobre la importancia de este y resolviendo sus dudas.

El éxito al conseguir la continuación de la atención se ve reflejada en el acatamiento de la madre al seguir las indicaciones que la enfermera le deja, al mostrar interés cuando se observa la inasistencia a las citas para los controles rutinarios, cuando el ambiente en que lo atiende está decorado según la ocasión, se encuentra ordenado, limpio; al cuidar al niño de caídas durante la consulta, al tener en cuenta también que el lapso de espera para la consulta no sobrepase los 30 a 60 minutos y que el tiempo de consulta sea aproximadamente entre 15 a 30

minutos (según lo programado a realizar en la cita). Por lo tanto es necesario que la enfermera se relacione y mantenga el dialogo adecuado en cada consulta. (Blázquez & Quezada, 2014).

### **Roles que desempeña la Enfermera en el cuidado de la madre y el niño**

#### ***Defensa y cuidado de la familia***

La principal responsabilidad de la enfermera el niño y la familia. Por lo tanto debe direccionar sus invenciones a la familia, identificando sus objetivos y necesidades para proyectar sus cuidados del mejor manera posible para dar solución a los problemas definidos (Gualpa & Gualpa, 2015).

La enfermera es considerada como la defensora del niño, consiguientemente debe hacer uso de sus capacidades para adecuar los procedimientos a emplearse para lograr el máximo bienestar físico y emocional del niño. La enfermera debe mostrar simpatía y compasión al brindad sus cuidados a los niños, la familia reconocerá y valorara esto.(Gamboa, 2000).

#### ***Prevención de la enfermedad y promoción de la salud***

La profesión de Enfermería reconoce que la prevención de la enfermedad y mantenimiento de la salud es muy importante, que ese rol trasciende en el desarrollo y crecimiento del niño reduciendo costos en términos de aspectos económicos, emocionales y de cuidado del usuario que el tratamiento de las enfermedades o incapacidades originados por problemas que se pudieron prevenir (Berríos, 2015).

El niño y la familia necesitan que la información brindada por el profesional de enfermeria sea clara y eficaz, por eso se debe preparar con un tiempo previsto los temas a manifestar. La enfermera debe lograr ser una educadora eficaz al presentar la información necesaria y



estimular el intercambio y el verificación necesaria para favorecer el aprendizaje (Monchon & Montoya, 2014).

### ***Apoyo y consejo***

El aconsejar consiste en compartir de ideas y opiniones con el objetivo la resolución reciproca de los problemas. Consiste en utilizar las técnicas de apoyo que faciliten la manifestación de sentimientos o pensamientos para liberar a la familia del estrés. (Farley et al., 2014).

### ***Papel terapéutico***

La enfermera tiene la misión básica de reintegrar la salud por medio de actividades asistenciales. Consiste en intervenir de una forma cercana en satisfacer las necesidades físicas y emocionales de los niños, dentro de ellas la alimentación, el baño las necesidades higiénicas el vestido (Lyu et al., 2013).

### ***Planificación de la atención primaria***

El profesional de enfermería tiene que empalmar sus destrezas y conocimientos para compensar las necesidades de la comunidad, haciendo cumplir las leyes adecuadas estipuladas por el estado y apoyar las medidas legislativas (Santana et al., 2014).

### ***Calidad de Atención del Profesional de Enfermería***

El objetico de los profesionales de enfermería es el nivel de satisfacción para los usuarios, esta incluye la ética, la técnica, el conocimiento científico y las relaciones interpersonales como dimensiones de la calidad que es el logro final para la profesión. (Sihuín et al., 2015).

La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

El mayor porcentaje de los profesionales de enfermería, reconocen que el cuidado es un servicio susceptible de mejorarse permanentemente. Esta circunstancia debe ser motivo de implementación de estrategias para la mejora continua y satisfacción de las necesidades de los usuarios a costos razonables (Quispe, 2013).

Diversos componentes como la naturaleza de los cuidados, el motivo para proporcionarlos, la meta que se propone y los medios físicos, financieros, tecnológicos y humanos vienen a ser implicados en la Calidad en el cuidado de enfermería.

En el área de salud, al hablar de calidad, se pueden considerar diferentes definiciones.

La OMS, afirma que toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y a incidir en la calidad de atención como un objetivo del macro- proyecto de salud para todos. Los requisitos para alcanzar que calidad de salud sea de un alto nivel son: profesionales capacitados, uso adecuado de los recursos, disminuir el riesgo para el paciente. (Sifuentes, 2016).

En Colombia la Ley 266 reglamenta el ejercicio profesional de enfermería, e incluye la calidad uno de los principios rectores en el cuidado de enfermería. La define como ayuda eficiente, en términos de oportunidad y uso adecuado de los recursos y efectiva, es decir, que produce el impacto deseado para los sujetos receptores del cuidado. Este debe basarse en valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Donabedian (2004) refiere que el "si sucede algún cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente puede ser atribuido a la atención precedente en salud", esto se refiere a que si se realiza un correcto trabajo, satisfaciendo las necesidades biopsicosociales de los usuarios, lográndose así cambios positivos, estos pueden ser relacionados a la adecuada atención brindada verificándose en los cambios conductuales de los usuarios.

El desarrollo de un proyecto de calidad del cuidado que genere debate y plantee alternativas, debe considerar por lo menos las siguientes estrategias:

- Conformar grupos académicos docente asistenciales que lideren propuestas sobre cuidado.
- Fomentar y fortalecer los círculos de calidad interinstitucional e interinstitucional.
- Establecer redes de información y comunicación sobre calidad del cuidado de enfermería.
- Planear y ejecutar acciones que propendan por la acreditación de los servicios de enfermería.
- Formular propuestas de trabajo interdisciplinario como complemento a la atención integral.
- Proponer modelos para un sistema único de información de enfermería en el país (Ministerio de la Mujer, 2013).

La Calidad de Atención en Salud no puede basarse ni estar definida solo por el que presta servicios o el que os recibe, ya que cada uno por separado tiene una percepción diferente de lo que significa necesidades o prioridades. (Utrilla, 2009).

Usualmente los pacientes requieren en las atenciones: amabilidad y pronta disponibilidad, un lugar adecuado en donde recibe la atención, que el tiempo de espera entre lo que solicita y la efectividad de la respuesta sea corto, todo esto y muchas cosas más determinan la valoración de la calidad para este. De forma contraria, sucede con el prestador de los servicios, ya que ellos priorizan la tecnología empleada durante su atención y su idoneidad para utilizarlos, la relación entre el costo de cualquier intervención para la efectividad de la enfermedad o recuperación de la salud; por tal motivo los que prestan servicios tiene que tomar en cuenta la opinión de los pacientes. (Salazar, 2011).

### ***Dimensiones de la Calidad***

#### ***Calidad científico-técnica o competencia profesional***

Es la dimensión central de la calidad y la menos discutible. Hace referencia a la capacidad de los proveedores de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existentes, para abordar los Problemas de salud. Suele ser la dimensión más fácilmente entendible y en resumen significa atender de forma científica las necesidades sanitarias (Mijangos, 2014).

- Efectividad: A esta dimensión pertenecen características como el conocimiento y la experiencia técnica de los prestadores, así como las habilidades para relacionarse y comunicarse de los profesionales entre sí y con los pacientes, lo adecuado de la tecnología y, de manera muy importante, la forma en que los primeros interactúan con esta, para que la atención cumpla con su propósito. Dicho de otra manera, la atención dispensada debe apoyarse en evidencia científica, de forma tal que la reciba todo aquel que pueda beneficiarse y se evite cuando es improbable que conlleve un beneficio.

- **Eficiencia:** El paciente debe recibir la atención que requiere, en el momento que la requiere y de manera segura, al menor costo posible y con los recursos disponibles. Los desperdicios deben evitarse, incluyendo el de suministros equipos ideas y energía.
- **Eficacia,** consiste en el uso apropiado de recursos estimados para obtener los resultados esperados;
- **Seguridad:** Toda intervención asistencial – preventiva, diagnóstica o terapéutica- debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales que pueden evitarse, los pacientes no deben ser lesionados por los cuidados que pretenden ayudarlos.
- **Continuidad:** asistencia sin ser interrumpida del servicio, sin pausas o repeticiones innecesarias.
- **Integralidad:** el usuario tiene que recibir los cuidados en salud que requiera de forma justa y necesaria. (Mazariesgos, 2014).
- 

### ***Dimensión Humana***

Respetar al usuario como un ser individual, está basado en esta característica del cuidado de enfermería de calidad. La clave es la comprensión, para cumplir esto se necesita conocer y considerar al usuario como individuo, miembro de una familia y componente de la sociedad de quien no se le puede aislar (Guevara, 2013).

La enfermera (o) debe intervenir para ayudar a cada individuo a enfrentar la situación que presente, a aprender estrategias que la capaciten para maximizar su potencial, a enseñar a mantener estilos de vida saludables, por lo tanto, el profesional desde el primer contacto con el

usuario/paciente y su familia da cuidado integral, enfatizando el apoyo emocional y la comunicación oportuna a través de la educación y orientación (Hernández, 2004) .

En teoría del cuidado de Watson describe varias definiciones del cuidado, el cuidado puede ser demostrado de manera afectiva y practicado de forma interpersonal. cuando este es positivo mejora la situación de salud del paciente y por ende las condiciones anímicas de la familia (Doño, 2012).

La dimensión humana tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos: Los pacientes/usuarios tienen derechos que los profesionales de salud deben respetar. Como el cuidado integral de calidad para cumplir esto se necesita de profesionales con valores que se respeten y respeten a los demás.

Veracidad: Consiste en no mentir o engañar a la persona. Esta virtud favorece a mantener una relación saludable entre paciente enfermera mientras se ponga en práctica.

Información completa, para favorecer las comunicaciones en necesario utilizar todas las herramientas posibles para lograr la comprensión en el mensaje que se desea dar. Para esto se debe utilizar el lenguaje verbal como el no verbal.

La amabilidad: es una cualidad muy propia del género humano, pues ser amable significa ser digno de ser amado, lo cual es un producto cultural del hombre exclusivamente. Ser amable es ser cariñoso, afectuoso, gentil, cortés, agradable, servicial, afable, incluso gracioso y risueño, cualidades todas que son imprescindibles formar en los niños desde la más temprana edad.

El trato digno: debe de seguir criterios importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto mutuo.

Ética: Refiere a todos los principios ético-deontológicos que direccionan la conducta y los deberes profesionales.. (Alves, Coelho, Pamplona, García, & Falleiros, 2011).

### ***Dimensión del Entorno***

Esta dimensión se refiere a las aptitudes que el establecimiento dispone para mejorar prestación de los servicios. Implica un nivel básico de:

La comodidad en salud hace referencia a una sensación de alivio al malestar, a un estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier sentimiento que haga la vida fácil o agradable, se encontró tres sentidos (alivio, tranquilidad y trascendencia), los cuales están desarrollados en cuatro contextos (físico, psicoespiritual, ambiental y social).

Ambientación: Se refiere a las instalaciones donde se realiza la atención, si estas son aceptables o no.

La limpieza: en las instalaciones donde se recibe al usuario y se brinda atención debe encontrarse en orden, iluminación en el consultorio, ventilación, Limpieza e higiene.

Privacidad: Uno de los derechos del paciente es recibir una atención de forma privada y respetuosa en todo momento y en cuanto dure el tratamiento. (Vásquez, 2012).

### **Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson**

En la teoría de Jean Watson se considera a la persona como "un ser en el mundo". La persona está considerada en tres ámbitos: el alma, el cuerpo, y el espíritu. Toda persona para

sentirse bien necesita estar en paz en estas tres áreas y la enfermera no debe descuidar ninguna. (Guevara, 2013)

El verdadero cuidado de enfermería tiene como núcleo la perspectiva, la necesidad y la prioridad del paciente o usuario, constituyéndose en la estructura viva (columna y corazón) del ejercicio profesional de enfermería.

La teoría de Watson en cuanto a la Atención de Enfermería nos ayuda a contribuir la sensibilización de los profesionales hacia aspectos más humanos, el de proporcionar el bienestar de las personas, estando comprometida, por lo tanto, es un contexto humano, donde ambos sufren las influencias de este encuentro. Un enfermero eficaz es aquel que busca brindar lo mejor de sí a su paciente para lograr la recuperación en él.

### **Definición de términos**

Satisfacción del usuario: forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales, puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución. Es decir, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud (Lenis & Manrique, 2015).

Satisfacción de la madre: Viene a ser el resultado de la atención. La satisfacción influye el estado de ánimo y la cultura de la madre con las competencias que demuestra el profesional de enfermería. Por lo tanto, la satisfacción puede verse como el juicio del paciente sobre la calidad de la atención (Hernández, 2004).



Calidad: Es el conjunto de características del servicio y de atenciones que satisfacen las necesidades del usuario, lo que hace que se sienta a gusto con las atenciones recibidas. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios (Capurro, 2010).

Calidad de la atención de enfermería: consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle (Farley et al., 2014).

## **Capítulo III**

### **Materiales y Métodos**

#### **Diseño y tipo de investigación**

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, utiliza el diseño no experimental, porque observará los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. De tipo descriptivo ya que no se interviene o manipula la variable de estudio y de corte transversal por la recolección de datos en un único momento (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

#### **Variables de la investigación**

Satisfacción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería.

#### **Definición operacional de la variable.**

Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de atención brindado por la enfermera.

#### **Operacionalización de la variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
Satisfacción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería.	Consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle (Farley et al., 2014).	Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de atención del cuidado brindado por la enfermera  Alto (51 - 60)  Medio (45 – 50)  Bajo 33-44	Científico- Técnico   Humano   Entorno	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuo Seguridad Integralidad Respeto Información Interés Amabilidad Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad Confianza	Alto  Medio  Bajo  Escala ordinal

### **Delimitación geográfica y temporal**

El estudio se realizará en el Centro Materno Infantil Manuel Barreto, cuya dirección es Jr. Manuel Barreto / Máximo Abril s/n Zona K San Juan de Miraflores. Es un Hospital perteneciente al Ministerio de Salud, Dirección de Salud II Lima Sur con categoría I - 4. Es una Institución como ente de salud desarrolla algunas especialidades médicas, asimismo, se sitúa dentro de las políticas de salud, tomando preponderancia los Programas Estratégicos como Salud Materno Neonatal, Programa Articulado Nutricional.

El componente de crecimiento y desarrollo, el consultorio cuenta con materiales básicos como: tallímetro, infantómetro, balanza para R.N., centímetros para evaluar el perímetro cefálico, juguetes para evaluar desarrollo psicomotor (sonajas, cubos, rompecabezas, entre otros), juguetes para el TEPSI, jabón líquido para procedimiento de lavados de manos, 1 Test de Desarrollo Psicomotor Peruano, calendario de vacunación actual, carnets de crecimiento y desarrollo para niño/as nuevas/os.

El componente de crecimiento y desarrollo cuenta con 2 enfermeras, cuyos turnos son rotativos, 2 enfermera en el turno mañana y 1 en turno tarde.

### **Participantes**

#### **Población.**

La población de estudio estará constituida por las madres de niños menores de dos años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del C.M.I. Manuel Barreto, que en base a la data histórica hacen un total de 192 pacientes por mes.

#### **Muestra.**

El tipo de muestreo será probabilístico, porque se aplicará la fórmula muestral; y de tipo aleatorio, ya que todos los sujetos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos.

### ***Criterios de inclusión y exclusión.***

#### *Criterios de Inclusión.*

- Madres con niños menores de dos años.
- Madres con niños que pertenezcan a la jurisdicción del CMI.
- Madres que deseen participar del estudio

#### *Criterios de Exclusión.*

- Madres con niños mayores de dos años.
- Madres que han sido atendidos por el técnico de enfermería.
- Madres con limitaciones físicas o mentales
- Madres que no acepten participar del estudio.

Finalmente, la muestra estará constituida por 120 madres.

### **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se aplicará será la encuesta y el instrumento el cuestionario empleado por López (2015) en su trabajo: “Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014”, el cual consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: técnico-científica (1-9 ítems), humana-interpersonal (10-15 ítems) y entorno (16-20 ítems); con alternativas de respuesta: “Siempre” (3 puntos), “A veces” (2 puntos) y “Nunca” (1 punto).

La escala final de evaluación será: Alto: Mayor de 117 pts, Medio: 74 – 117 pts y Bajo: 30 – 73 pts.

#### **Proceso de recolección de datos:**

Primero se solicitará la autorización respectiva al CMI presentando el proyecto de investigación al director de investigación y gerencia del mismo; por medio de una solicitud facilitada por la Escuela de Posgrado. Una vez aprobada la petición se empezará con la recolección de datos en el cual se encuestaran aproximadamente 116 madres tomando 15 min por cada una de ellas y previo consentimiento informado.

#### **Procesamiento y análisis de datos:**

Para el análisis de la información se codificaran e ingresaran los datos de del cuestionario. El procesamiento de datos se realizará con el estadístico SPSS v. 23., el mismo que permitirá tabular y organizar los datos en tablas y gráficos para luego ser analizados.

#### **Consideraciones éticas:**

El cuestionario se aplicará previa información y consentimiento de la madre.

Según la “Ley General de Salud” en el capítulo I, artículo 4 indica que ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo”.

Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación quien deberá recibir explicación clara y completa (artículo 1, incisos 20 y 21).

Y para proteger la responsabilidad institucional, se gestionaron las autorizaciones respectivas del departamento de Enfermería y de las otras áreas administrativas correspondientes del hospital





**Presupuesto**

<b>Detalle</b>	<b>Unidad Medida</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>
<i>Recursos Humanos</i>				
- Asesor lingüista	Asesor	200.00	1	200.00
- Asesor estadístico	Asesor	300.00	1	300.00
- Asistentes	Asistentes	100.00	4	400.00
<i>Equipos</i>				
- Alquiler de laptop	Unidad	300.00	1	300.00
<i>Materiales</i>				
- Fotocopias / Impresiones	Copia	0.10	500	50.00
- Lapiceros	Unidad	1.00	30	30.00
- Papel	Millar	30.00	1	30.00
- Plumones	Unidad	5.00	5	25.00
<i>Viáticos y movilidad local</i>				
- Pasajes	Unidad	5.00	50	500.00
<b>Total</b>				<b>1835.00</b>

## Referencias

- Alves, G., Coelho, J., Pamplona, V., García, R., & Falleiros, D. (2011). Experiencias de familias en la inmunización de niños brasileños menores de dos años. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19(3). Retrieved from [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
- Berríos, M. (2015). Al mes hay 10 mil quejas por mala atención en el Seguro Social.
- Blázquez, S., & Quezada, A. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. *Revista Médica de La Universidad Veracruzana*, 2(1), 14–19. Retrieved from [https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol14\\_num1/articulos/satisfaccion.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf)
- Caja Costarricense de Seguro Social, Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud, & y Seguridad Social. (2003). *Promoción, prevención y educación para la salud*. San José-Costa Rica. Retrieved from <http://www.montevideo.gub.uy/sites/default/files/concurso/documentos/Ed211.paraSalud-MariaT.Cerqueira.pdf>
- Capurro, M. (2010). “Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva. Córdoba-España: Universidad Nacional de Córdoba. Retrieved from [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat\\_capurro.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf)
- Dirección General de Salud de las Personas. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud*. Lima-Perú. Retrieved from [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf)
- Doño, N. (2012). *Factores asociados a niñas y niños no vacunados y a los que no completan el esquema básico de vacunación de la República de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/09/03/Dono-Nusly.pdf>
- Farley, H., Enguidanos, E. R., Coletti, C. M., Honigman, L., Mazzeo, A., Pinson, T. B., ... Wiler, J. L. (2014). Patient Satisfaction Surveys and Quality of Care: An Information Paper. <http://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2014.02.021>
- Gamboa, N. S. G. (2000). Aplicación de la Teoría del Déficit de Autocuidado de Orem en la Atención al Recien Nacido.

- Guallpa, N., & Guallpa, J. (2015). *Conocimientos, actitudes y prácticas del personal de enfermería en la administración de vacunas a niños menores de cinco años que acuden a los centros de salud de la Ciudad de Azogues, 2015*. Universidad de Cuenca. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23496/1/TESIS.pdf>
- Guevara, S. (2013). *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud "San José" - 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1040/1/Guevara\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1040/1/Guevara_ss.pdf)
- Hernández, A. (2004). *Satisfacción del usuario por la Atención de Enfermería en el programa de Vacunación del Hospital General de Zona C/M. F. N° 1 dellMSS de S.L.P.* Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Retrieved from <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3032/4/MAE1SUA00401.pdf>
- Huachaca, C. (2014). *Conocimientos, prácticas y actitudes de las madres sobre la vacunación en sus hijos menores de 5 años, en el C.S. Jaime Zubieta, 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4281/1/Huachaca\\_Benites\\_Cynthia\\_2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4281/1/Huachaca_Benites_Cynthia_2014.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud 2014*. Superintendencia Nacional de Salud. Lima-Perú.
- Izquierdo, R. (2014). *Conocimiento de madres de niños menores de un año sobre inmunizaciones y el cumplimiento del calendario vacunal*. Escuela de Enfermería de Padre Luis Tezza. Retrieved from [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/342/1/Izquierdo\\_rf.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/342/1/Izquierdo_rf.pdf)
- Lenis, C., & Manrique, F. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), 413–425. <http://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>
- López, B. (2015). *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014*. Universidad

- Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [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)
- Luna, S. (2015). *Factores socioeconómicos, culturales y laborales que se relacionan con el cumplimiento del esquema de vacunación de los niños menores de 13 meses del C.S Metropolitano Tacna-2014*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Retrieved from <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/313/TG0164.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lyu, H., Wick, E. C., Housman, M., Freischlag, J. A., & Makary, M. A. (2013). Patient Satisfaction as a Possible Indicator of Quality Surgical Care. *JAMA Surgery*, 148(4), 362. <http://doi.org/10.1001/2013.jamasurg.270>
- Mazariesgos, M. (2014). Prácticas de lactancia materna en América Latina -. Retrieved June 14, 2017, from <http://latinamericanscience.org/spanish/2014/05/practicas-de-lactancia-materna-en-america-latina/>
- Medina, M., & Medina, E. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev Enferm Herediana*, 6(2), 96–106.
- Mijangos, C. (2014). El paradigma holístico de la Enfermería. *Salud Y Administración*, 1(2), 17–22. Retrieved from <http://www.unsis.edu.mx/SaludyAdministracion/02/Ensayos1.pdf>
- Ministerio de Salud. (2012). Aportes para la operativización del modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad en el primer nivel. Lima: Salud Sin Límites Perú. Retrieved from <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1880.pdf>
- Monchon, P., & Montoya, Y. (2014). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Organización Mundial de la Salud. (2015). 10 datos sobre la lactancia materna. Retrieved July 21, 2017, from <http://www.who.int/features/factfiles/breastfeeding/es/>
- Quispe, V. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que*

- brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa - 2013.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4782/1/Quispe\\_Ayala\\_Violeta\\_2013.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4782/1/Quispe_Ayala_Violeta_2013.pdf)
- Ramón, L. (2016). *Factores socioculturales asociados al cumplimiento del calendario de vacunas en niños menores de un año.* Hospital referencial de Ferreñafe, 2016. Universidad Señor de Sipán. Retrieved from [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/757/1/LIZANA\\_RAMÓN\\_NISIDA.pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/757/1/LIZANA_RAMÓN_NISIDA.pdf)
- Rojas, J., & Silva, C. (2016). *Conocimiento materno sobre inmunizaciones y cumplimiento del calendario de vacunas en el niño menor de 5 años.* Universidad Privada Antenor Orrego. Retrieved from [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2442/1/RE\\_ENFE\\_JAQUELIN.ROJAS\\_CARMEN.SILVA\\_CONOCIMIENTO.MATERNO.SOBRE.INMUIZACIONES.Y.CUMPLIMIENTO\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2442/1/RE_ENFE_JAQUELIN.ROJAS_CARMEN.SILVA_CONOCIMIENTO.MATERNO.SOBRE.INMUIZACIONES.Y.CUMPLIMIENTO_DATOS.PDF)
- Salazar, P. H. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario.* México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. [http://doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](http://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomes, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 22(3), 454–460. <http://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>
- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional docente de Trujillo.* Universidad Nacional de Trujillo. Retrieved from [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis\\_Maestría\\_OLGA\\_GISSELLA\\_SIFUENTES\\_LEÓN.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis_Maestría_OLGA_GISSELLA_SIFUENTES_LEÓN.pdf?sequence=1)
- Sihuín, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 32(2), 299–302.
- Utrilla, N. (2009). *Percepción que tiene el usuario externo acerca de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de la Unidad de Cuidados Intermedios en el*

*Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, noviembre-diciembre del 2009.*

Universidad Mayor de San Marcos. Retrieved from

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4830/3/Utrilla\\_Soto\\_Nancy\\_2009.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4830/3/Utrilla_Soto_Nancy_2009.pdf)

Vásquez, R. (2012). *Conocimiento, actitudes y prácticas en lactancia materna de las madres que acuden al Centro de Salud San Luis, 2009.* Universidad Nacional

Mayor de San Marcos. Retrieved from

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2477/1/Vasquez\\_Delgado\\_Rocio\\_del\\_Pilar\\_2012.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2477/1/Vasquez_Delgado_Rocio_del_Pilar_2012.pdf)

Vilca, F. (2015). *Nivel de conocimientos sobre vacunas aplicadas en los adolescentes de la I.E Independencia, Puno, 2014.* Universidad Nacional del Altiplano.

Retrieved from

[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2387/Vilca\\_Mamani\\_Francis\\_Robert.pdf?sequence=1](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2387/Vilca_Mamani_Francis_Robert.pdf?sequence=1)

# Apéndices

## **Apéndice A. Consentimiento Informado**

### **Consentimiento informado breve**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: "Nivel de Satisfacción de las Madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto.

"Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad"

### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Estimada usuaria:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.



## Apéndice B. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

**Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, Lima-2017**

Estimadas madres, es grato dirigirme a ustedes e informarles que estoy realizando un estudio titulado "Grado de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención de Enfermería en el consultorio de CRED del centro materno infantil Manuel Barreto; por tanto, su participación es muy importante y el cuestionario es estrictamente confidencial, de carácter anónimo que será para uso de la investigadora, por lo que se le pide la mayor sinceridad posible. Le agradezco marquen la respuesta correcta con un aspa(x).

#### 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 ( )

## II. 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.

<b>ASPECTOS A EVALUAR</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carnet de CRED y explicándole el estado de salud de su niño/a,			
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a),			
3. La enfermera y/o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a,			
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación;			
5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros;			
6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros;			
7. La enfermera le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham,			
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica,			
9. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño/a			

10. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a),			
11. La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada,			
12. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a);			
13. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),			
14. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta de tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros;			
15. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al Hospital,			
16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo 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)			