

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
FILIAL JAÉN**



**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.  
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
NIÑO. CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR - JAÉN, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

**CINDY ANALLY DELGADO RIVEROS**

**ASESORA:**

**ELENA VEGA TORRES**

**JAÉN, PERÚ**

**2021**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
FILIAL JAÉN**



**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.  
CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
NIÑO. CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR - JAÉN, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

**CINDY ANALLY DELGADO RIVEROS**

**ASESORA:**

**ELENA VEGA TORRES**

**JAÉN, PERÚ**

**2021**

COPYRIGHT © 2021

**CINDY ANALLY DELGADO RIVEROS**

Todos los derechos reservados

Delgado CA. 2021. **Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar-Jaén, 2019.** Cindy Anally Delgado Riveros/82 páginas.

Asesora: Elena Vega Torres

Profesora principal adscrita a la Facultad Ciencias de la Salud de la UNC

Disertación académica para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería – UNC  
2021.

**Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2019**

**AUTORA:** Cindy Anally Delgado Riveros

**ASESORA:** Elena Vega Torres

Tesis evaluada y aprobada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería:

**JURADO EVALUADOR**

  
Dra. Francisca Edita Díaz Villanueva  
Presidenta

  
M.Cs. Doris Elizabeth Bringas Abanto  
Secretaria

  
M.Cs. Lucy Dávila Castillo  
Vocal

JAÉN, PERÚ  
2021

Se dedica este trabajo a:

Dios por darme la fortaleza y oportunidades que me han permitido llegar al final de mi carrera y ayudarme a vencer las adversidades de la vida. De manera especial a mis padres Walter y Carmen que siempre me apoyaron y me tuvieron paciencia en el transcurso de mi vida universitaria; que con su ejemplo de esfuerzo, sacrificio y perseverancia se convirtieron en la pieza clave para seguir adelante, ahora entiendo que todo lo que he logrado es gracias a ellos, a sus consejos, valores inculcados y a su acompañamiento en este largo camino.

A mis hermanas Mirella y Rosmery que las considero mis amigas, que, a pesar de las discusiones, siempre están conmigo diciéndome palabras motivadoras.

A mi familia y otras personas que siempre me brindaron buenos consejos.

Se agradece a:

Dios con todo mi corazón, por darme la vida y ser esa fuerza interior que siempre me impulsa a seguir adelante a pesar de los obstáculos que se presentan en el camino y permitirme alcanzar mis objetivos.

A la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén por haber sido parte de ella y a los docentes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería que me brindaron los conocimientos y valores para una formación profesional al servicio de la humanidad.

A mi asesora Dra. Elena Vega Torres por su apoyo incondicional, conocimientos impartidos, tiempo y la orientación necesaria en el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

A las licenciadas (os) del Centro de Salud de Morro Solar-Jaén por brindarme las facilidades y apoyo para la ejecución de esta tesis.

Finalmente, a las madres de los niños de un año, que sin su colaboración no habría sido posible lograr esta meta anhelada.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
TABLA DE CONTENIDO .....	ix
LISTA DE TABLAS .....	xi
LISTA DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos.....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. Antecedentes del estudio .....	6
2.2. Base teórica.....	8
2.2.1. Teoría de calidad .....	8
2.3. Base conceptual .....	11
2.3.1. Satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de enfermería .....	11
2.3.2. Control de crecimiento y desarrollo .....	19
2.4. Hipótesis de la investigación .....	24
2.5. Variable del estudio .....	25
2.6. Operacionalización de la variable.....	26
CAPÍTULO III .....	32
MARCO METODOLÓGICO .....	32
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	32
3.2. Población .....	32
3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	32

3.4.	Unidad de análisis.....	33
3.5.	Marco muestral .....	33
3.6.	Muestra .....	33
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.8.	Procedimientos para la recolección de datos .....	34
3.9.	Procesamiento y análisis de datos.....	35
3.10.	Validez y confiabilidad del instrumento.....	35
3.11.	Criterios éticos .....	35
CAPÍTULO IV .....		37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		37
4.1.	Resultados.....	37
4.2.	Discusión .....	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		46
ANEXOS .....		53

**LISTA DE TABLAS**

		Pág.
Tabla 1	Nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019	37
Tabla 2	Nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica-científica. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019	38
Tabla 3	Nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019	38
Tabla 4	Nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019	39

**LISTA DE ANEXOS**

	Pág.	
Anexo 1	Cálculo del tamaño de la muestra	54
Anexo 2	Cuestionario para medir la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño	55
Anexo 3	Solicitud de autorización para recoger la información	58
Anexo 4	Documento de aceptación para la recolección de datos	59
Anexo 5	Consentimiento informado	60
Anexo 6	Validación del instrumento por juicio de expertos	61
Anexo 7	Datos estadísticos complementarios	62
Anexo 8	Repositorio institucional digital	66

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue: Determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén. Investigación de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, estuvo conformada por 59 madres de niños de un año, a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana (62,7%), técnica-científica (67,8%) y entorno (40,7%) es media. El 81,4% de las participantes del estudio tienen nivel de satisfacción global media. Conclusión: El nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Palabras claves: Satisfacción de las madres, calidad de atención, profesional de enfermería, crecimiento y desarrollo.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was: to determine the global level of satisfaction of mothers and one-year-old children about the attention quality of the nursing professionals in the consulting room of Growth and Development of the Child of the Health Centre of Morro Solar Jaén. Research of descriptive type of transversal cut. The sample was obtained through a random probability sampling, was formed by 59 mothers of one-year-old children whom were applied a questionnaire. Results: the level of the satisfaction of mothers of one-year-old children about the attention quality of the nursing professionals on the human dimension (62,7%), technical-scientific (67,8%) and the surrounding (40,7%) is medium. The 81,4% of the participants of the study have a medium global satisfaction level. Conclusion: the satisfaction level of the mothers of one-year-old children about the attention quality of the nursing professionals is medium. Therefore, the hypotheses postulated is accepted.

Key words: satisfaction of the mothers, attention quality, nursing professionals, growth and development.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención de los servicios de Crecimiento y Desarrollo (CRED), está orientada a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto al cuidado brindado, el profesional de Enfermería en el componente de CRED, promueve la salud física, mental y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren el proceso de crecimiento y desarrollo, lo cual implica llevar a cabo actividades de promoción, prevención y tratamiento dentro del control de crecimiento y desarrollo<sup>1</sup>.

Por ello, el compromiso de Enfermería es generar atención de calidad, fundamentada en el ejercicio científico, orientada a otorgar seguridad a los padres de los niños satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios, teniendo como efecto el cumplimiento de los controles de CRED; y esto a su vez ayudará a crecer y desarrollarse adecuadamente el niño.

Conocer esta realidad permite a los directivos diseñar y desarrollar intervenciones de enfermería efectivas orientadas a incrementar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el consultorio de CRED.

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén.

La investigación de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo 59 madres de niños de un año atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morro Solar. Para la recolección de los datos se utilizó un instrumento cuestionario que fue elaborado por Quispe en Puno en el año 2018, y fue validado por la misma autora, obtuvo una confiabilidad de 0,822.

La investigación está estructurada de la siguiente manera: Introducción. Capítulo I. Problema de investigación, incluye planteamiento del problema, objetivos y justificación. Capítulo II. Marco teórico: se presentan los antecedentes del estudio, base teórica, hipótesis y variable. Capítulo III. Marco metodológico, describe el tipo y diseño, población, criterios de selección, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados, discusión y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud<sup>2</sup>, señala que alrededor de 155 millones de niños menores de cinco años presentan retraso en el crecimiento y desarrollo, 52 millones sufren de adelgazamiento; y 41 millones de niños de sobrepeso, constituyendo el 10% de la carga de mortalidad.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), indica que los establecimientos de salud del primer nivel de atención no tienen suficiente capacidad resolutive para brindar un servicio integral y coordinado mediante equipos de salud multidisciplinarios<sup>3</sup>, lo que dificulta la atención del profesional de enfermería en las labores de prevención y promoción en todas las etapas de vida, principalmente en los grupos vulnerables como son los niños menores de cinco años y gestantes.

Estudio como el de Mariaca y Berbesi<sup>4</sup> hallaron que las madres que acuden con sus niños menores de cinco años al consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), expresan insatisfacción debido a que sus conocimientos y experiencias sobre la crianza no son reconocidos; no les toman en cuenta sus demandas e intereses. Otras tienen temor de expresar abiertamente sus preocupaciones y necesidades porque pueden ser reprendidas, también, no cuentan con un ambiente que les permita expresar sus inquietudes y aclarar sus dudas; el tiempo que dedican a la atención del niño es muy corto. Además, Bove<sup>5</sup> halló que una gran proporción de madres no acuden a ningún establecimiento de salud para controlar a sus niños, debido a la accesibilidad geográfica, económica y condiciones sociales como hogares numerosos, madres solteras, y de bajo nivel educativo.

En el Perú, Quevedo<sup>6</sup> encontró que la mayoría de las madres manifiestan insatisfacción respecto a la atención que desempeña el profesional de enfermería en el componente CRED, debido al escaso número de enfermeros, horario de atención

inadecuado, tiempo de espera prolongado, la información no es clara ni útil, desconocen la importancia del control CRED. Además, Mellado<sup>7</sup> enfatizó que el enfermero no saluda, ni realiza la evaluación física del niño, no deja indicaciones escritas y el consultorio presenta escasa decoración.

Al entrevistar algunas madres con niños de un año atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, expresaron insatisfacción por el tiempo de espera, por la atención y limpieza como lo indican los siguientes testimonios:

*“la enfermera no explica durante la atención”, “el tiempo de espera es demasiado y el tiempo de atención es corto”, “examina muy rápido a mi niño”, “solo asisten al control de CRED por el peso y talla del niño”, “no hay privacidad en la atención”, “la enfermera siempre está apurada”, “no tienen paciencia cuando atienden”, “lo que explican no queda claro quedamos con algunas dudas o inquietudes”, “no brindan un trato amable”, “a veces la enfermera no saluda ni se despide”, “la sala de espera no está limpia” entre otras expresiones.*

Frente a esta situación se formuló la siguiente pregunta de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica-científica.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Actualmente, la calidad de atención en la prestación de los servicios de salud es una preocupación medular en la gestión de los servicios de enfermería, sin embargo, las madres constantemente expresan insatisfacción de la atención brindada por el enfermero en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño.

Por ello, es importante determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería porque permitirá al personal de salud conocer la situación en que se encuentra cada una de las dimensiones de satisfacción para que intervengan oportunamente y logren elevar el nivel de satisfacción de las madres.

Además, estudiar la variable objeto de estudio es un indicador de resultado que ayudará a los directivos tomar decisiones, diseñar y desarrollar intervenciones efectivas orientadas a incrementar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el consultorio de CRED.

También, servirá de base a otros investigadores que deseen realizar estudios en esta línea de investigación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### **A nivel internacional**

González et al.<sup>8</sup> investigaron Satisfacción de los padres de niños que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo-Colombia en el año 2017. Resultados: El 94,2% de los padres manifestaron sentirse satisfechos con los servicios que les brindan los enfermeros; el 92,2% expresaron recibir un trato digno y respetuoso, el 91,8% piensan que el ambiente es adecuado, el 81,8% consideran que la atención se da con privacidad, 87,1% consideran limpio el ambiente físico de la institución y el 65,1% refieren que el tiempo de espera es adecuado. Conclusión: Los elementos más relacionados con la satisfacción de los usuarios son: el trato digno y respetuoso, el ambiente adecuado. Y el tiempo de espera generó menor satisfacción en los padres de los menores usuarios del programa.

##### **A nivel nacional**

En Lima Paredes<sup>9</sup> en el año 2013 realizó un estudio tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal en una población de estudio de 68 madres, que tuvo como objetivo determinar 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 Bajo, obteniendo como resultado lo siguiente: Del 100% , de las madres 26% están satisfechas, 49% medianamente satisfechas y 26% insatisfechas.

En el año 2014 Mendizabal<sup>10</sup> en Lima, realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la satisfacción sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros-Chosica, el estudio fue de tipo cuantitativo, de método descriptivo de corte

transversal. La población estuvo conformada por 44 madres. Los resultados fueron que del 100%, el 75% tiene satisfacción media, el 14% bajo, y el 11% alto.

En el año 2015, López<sup>11</sup> investigó sobre Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa de Lima. Los resultados revelaron lo siguiente: que el 61% están medianamente satisfechas, 22% insatisfechas, y 17% satisfechas. En la dimensión técnica-científica 48% está medianamente satisfechas, 32% satisfechas y 20% insatisfechas. En la dimensión humana 55% medianamente satisfechas, 25% satisfechas y 20% insatisfechas. En la dimensión entorno 51% medianamente satisfechas, 27% insatisfechas y 22% satisfechas. Concluyó que la mayoría de las madres tuvieron nivel de satisfacción medio a bajo referida a que algunas veces les brindan pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas, el ambiente a veces agradable, limpio y ordenado, seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque educa sobre los cuidados en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, ventilación de la casa, sueño y reposo entre otros.

Albornoz y Arica<sup>12</sup>, realizaron un estudio 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. Los resultados mostraron que 51,2% de las madres presentaron un nivel de satisfacción medio. El 46,3% satisfacción alta y el 2,5% satisfacción baja. En la dimensión técnica – científica, el 65% tienen un nivel de satisfacción bajo, el 18,8% tienen un nivel de satisfacción medio, finalmente el 16,3% tienen un nivel de satisfacción alto. En la dimensión humana, el 52,5% tienen un nivel de satisfacción alto, 47,5% un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión entorno, 51,3% tienen un nivel de satisfacción alto, 48,8% un nivel de satisfacción bajo.

Quispe<sup>13</sup> investigó Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño-Puesto de Salud I-2. Amantani, Puno 2018. Los resultados obtenidos fueron: el 48,1% de las madres presentan satisfacción media, 44,4% satisfacción completa y solo un 7,4% insatisfacción. En cuanto a la dimensión humana el 61,1% evidencian satisfacción completa, 31,4% satisfacción media y 7,4% insatisfacción. En la dimensión técnica - científica el 59,2% satisfacción media, 25,9% satisfacción completa y 14,8% insatisfacción. En la dimensión entorno 51,8% de las madres manifiestan satisfacción media y 48,1% satisfacción completa. Concluyó que, el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud I-2 Amantani, es de satisfacción media.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Teoría de calidad**

La teoría de Deming<sup>14</sup> señala que la calidad es un proceso de aprendizaje continuo, y la gerencia es quien debe liderar toda la organización. Su aporte más importante son los 14 principios en donde afirma que todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad de este, mayor será la calidad del producto. A continuación, tenemos los siguientes principios:

#### *1. Crear constancia de propósito*

Indica que todo esfuerzo implica un resultado. El propósito es mejorar constantemente los productos y servicios de una empresa o institución, teniendo como objetivo de ser competitivos, garantiza permanecer en el trabajo. Es necesario evaluar si son necesarias las mejoras durante el proceso y no esperar al final del proceso de producción.

2. *Adoptar una nueva filosofía de cooperación*

Asumir el liderazgo para el cambio de una nueva filosofía de cooperación es vital, en la que los gerentes deben asumir la responsabilidad de estar abiertos a tales cambios. Sin cambio, una empresa o institución no puede sostenerse en un momento en que la innovación se produce todos los días.

3. *Dejar de depender de la inspección*

Para alcanzar la calidad se debe dejar de depender de la inspección y controles finales. La calidad no es el resultado de las inspecciones, sino de las mejoras en los procesos. Los controles de calidad se deben realizar durante los procesos para que se realicen las mejoras antes, es proactivo y no retroactivo. La calidad es un atributo inherente al producto.

4. *Terminar con la práctica de comprar a los precios más bajos*

Eliminar la práctica de comprar basándose exclusivamente en el precio, ya que los departamentos de compras tienden a elegir al proveedor con los precios más bajos. Es necesario concentrar esfuerzos en minimizar los costos totales, creando relaciones sólidas y duraderas con un solo proveedor para cada materia prima, basándose en la fidelidad y la confianza.

5. *Mejoramiento continuo del sistema de producción y del servicio*

La búsqueda por mejorar debe ser continua, no momentánea ni estática, se deben mejorar los procesos productivos, el servicio y la planeación, además la administración debe proponer por la minimización de costos a través de la reducción de pérdidas y productos defectuosos.

6. *Establecer capacitaciones en el trabajo*

Se debe capacitar a los trabajadores fijando estándares de calidad para todos los desempeños, con esto no solo se consiguen mejores empleados sino mayores resultados en calidad de los servicios. Es decir, la capacitación y el desarrollo de los trabajadores son necesarios para la supervivencia de una organización.

7. *Adoptar e implementar el liderazgo de los directivos*

Adoptar el liderazgo para la dirección es reconocer sus diferencias, habilidades, capacidades, aspiraciones y destrezas. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo e identificar a las personas que necesitan mayor ayuda.

8. *Erradicar el miedo a actuar*

Generar un clima de confianza entre la gente de manera que no sientan temor de opinar o preguntar, esto permite mayor efectividad en el trabajo y que las personas se esfuercen porque desean que la institución alcance el éxito.

9. *Romper las barreras entre servicios*

Eliminar las competencias y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio, es decir que permita conseguir los mismos objetivos.

10. *Eliminar los slogans, exhortaciones y metas de calidad*

Se debe evitar colocar frases preestablecidas, ya que solo causan relaciones adversas que redundan en pérdidas de competitividad y calidad. Los problemas de calidad y producción no surgen del empleado individual, sino del sistema mismo.

11. *Eliminar gestión por objetivos*

Debe eliminarse las cuotas numéricas, tanto para el personal operativo como para los gerentes. Las cuotas sólo tienen en consideración los números, no los procesos, los métodos o la calidad, constituyendo, por lo general una garantía de baja calidad y altos costos. Las cuotas se deben sustituir con liderazgo, eliminando el concepto de gerencia por objetivos. Es decir los gerentes deben centrarse en la calidad en lugar de la cantidad.

12. *Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo*

En las instituciones que se han desarrollado una cultura correcta, el personal se sentirá orgulloso por el trabajo realizado. Por ello, es importante eliminar los sistemas de comparación o de méritos, para evitar conflictos internos.

### 13. *Estimular la capacitación y la automejora*

Establecer un programa interno de educación, que permita la capacitación y formación continua de los trabajadores, pero que tengan interés de participar en el proceso continuo por mejorar, asumiendo responsabilidades, manteniendo una comunicación libre en donde puedan brindar sus opiniones.

### 14. *Transformación es trabajo de todos*

Establecer acciones concretas para implementar y realizar la transformación y el cambio en toda la organización, para lograrlo es necesario contar con un equipo que reúna condiciones de capacidad y liderazgo.

## **2.3. Base conceptual**

### **2.3.1. Satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de enfermería**

La satisfacción es definida como la percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria), en donde las quejas de los usuarios son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de esta no implica necesariamente una elevada satisfacción, incluso cuando los requisitos del usuario se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente<sup>15,16</sup>.

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con relación a los servicios que esta le ofrece<sup>17</sup>. La satisfacción implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias<sup>18</sup>.

Al respecto Donabedian citado por Marky<sup>19</sup> menciona que la satisfacción del usuario es “una medida de la eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”, por lo cual es el punto crítico que permite conocer la calidad de atención en el servicio de salud prestado.

La satisfacción puede ser evaluada en tres niveles:

*Satisfacción completa:* Cuando las expectativas del usuario siempre han sido cubiertas en su totalidad.

*Satisfacción media:* Cuando las expectativas del usuario han sido cubiertas o atendidas en forma parcial o moderada.

*Insatisfacción:* Cuando las expectativas del usuario no han sido cubiertas o no están satisfechas por completo<sup>20</sup>.

Frecuentemente la satisfacción se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrolla la atención y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los usuarios. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención<sup>21</sup>.

La satisfacción del usuario constituye un elemento más importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo lugar, contribuye una óptima atención porque es más probable que el usuario participe de manera más efectiva; y en tercer lugar la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la atención recibida<sup>22</sup>.

La satisfacción se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el usuario supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá. Sin embargo, la percepción del valor generado por un mismo servicio es relativa a

cada experiencia particular de los usuarios, debido a ciertas implicaciones: La satisfacción de un servicio es relativa, no absoluta; es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio; el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería es particular para cada usuario; la calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas de los usuarios, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado<sup>23</sup>.

Por consiguiente, la satisfacción es como la percepción que se manifiesta en una respuesta del usuario sobre el servicio prestado, la cual es comparada con sus necesidades y deseos.

### **Satisfacción frente a la atención de Enfermería**

El personal de Enfermería desempeña una gran labor en los diversos niveles de atención, siguiendo principios científicos y éticos, cuyas intervenciones están dirigidas a mantener usuarios satisfechos y por ende mejorar la calidad de atención. La satisfacción frente a la atención de enfermería sería el balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos, entendida como la calidad de la atención que percibe el usuario que está determinada por la diferencia entre las expectativas y la percepción de los resultados reales. Por ello, la satisfacción va a depender en gran parte de la información o expectativas que sobre la prestación de un servicio tengan nuestros usuarios. Será, por tanto, una responsabilidad de los servicios el dar participación a los usuarios tanto para conocer sus necesidades y expectativas como para ver en qué nivel consiguen satisfacerlas<sup>25</sup>.

En efecto la evaluación de la atención de enfermería, debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado de la atención, y en la percepción de satisfacción del usuario; dado que el grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. Desde este enfoque la percepción que el usuario tenga sobre la atención de enfermería que recibe, es importante para retroalimentar no solamente la profesión sino también, el servicio que cada una de las instituciones

de salud ofrece a las personas; y esta está relacionada con el grado de satisfacción que tenga<sup>24</sup>.

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud<sup>25</sup>.

### **Satisfacción de las madres de niños de un año**

Es importante identificar la satisfacción de las madres respecto a la atención que reciben sus hijos por el personal de salud, entre los que destaca el personal de enfermería por ser el responsable del programa de CRED. Determinar la satisfacción de la madre y los factores asociados constituye un área de oportunidad para mejorar la atención que se proporciona a este grupo específico. La evidencia empírica permite diseñar y desarrollar intervenciones de enfermería efectivas orientadas a incrementar la satisfacción<sup>26</sup>.

Por consiguiente, la satisfacción de las madres de niños de un año (comprende hasta un año 11 meses 29 días), es la percepción sobre la atención recibida que responde a sus necesidades, supera sus expectativas y la conduce a reforzar hábitos de salud en las dimensiones: humana, técnica científica y entorno.

### **Calidad de atención de enfermería**

Calidad es el grado en que las características inherentes de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado, es decir, que cumplen permanentemente con los requisitos y que puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente<sup>16</sup>.

Donabedian<sup>20</sup>, define calidad de atención como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del usuario después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Asimismo, afirma que “la buena calidad puede resumirse como el

tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos”.

Calidad de atención en Enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y la del personal de enfermería<sup>27</sup>.

Para Pérez<sup>28</sup> la calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al usuario y familia. La calidad es “hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparse por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los usuarios tengan confianza en el servicio que se les brinda.

En consecuencia, calidad es el conjunto de características, requisitos y compromisos que el profesional de enfermería debe cumplir permanentemente en el proceso de atención para satisfacer plenamente a los usuarios.

### **Evaluación de la calidad**

La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar determinadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos se está fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención<sup>13</sup>.

La evaluación de la calidad de los servicios se puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas, percepciones y calidad profesional. En la actualidad existen dos modelos para la medición de la calidad en los servicios. El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry citado por Andonaire<sup>29</sup>, miden el concepto de calidad a partir de la calidad percibida frente a la calidad objetiva. La calidad percibida es la valoración del consumidor de la excelencia o superioridad global de un servicio, similar a una actitud global y se define como el grado y la dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor.

El Ministerio de Salud<sup>30</sup> señala que el objetivo de los profesionales de enfermería es lograr el nivel de satisfacción de los usuarios, esta incluye la ética, la técnica, el conocimiento científico y las relaciones interpersonales como dimensiones de la calidad. Al lograr esto se asegura que la madre satisfecha no buscará otros lugares donde le brinden atención similar. Por consiguiente, no cabe duda de que si una entidad desea lograr el éxito tiene que comprometerse en obtener usuarios satisfechos.

### **Dimensiones de la satisfacción de la calidad de atención**

Para la medición de la calidad se utilizó la propuesta por Donabedian<sup>20</sup>, que aborda la calidad en tres dimensiones: humana, técnica científica y entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud.

La atención que brindan los profesionales de la salud a una persona está conformada por dos componentes: el técnico y el interpersonal. El primero es la aplicación de la ciencia y la tecnología, el segundo es la interacción social entre profesional y usuario. Estos dos aspectos, fuertemente interrelacionados, no se pueden separar taxativamente, dado que el éxito de los procedimientos técnicos depende, o se ve influenciado, por la relación interpersonal establecida. Además, de estos dos elementos, en la calidad de la atención de salud entra en juego un tercer componente, determinado por las características del entorno o infraestructura en donde se realiza la prestación de salud como: sala de espera, temperatura ambiental, cama cómoda, sábanas limpias, instrumental bien lubricado, balanza, infantómetros y tallímetros en buen funcionamiento, baterías equipadas, entre otros<sup>31</sup>.

Las dimensiones son:

#### **a. Dimensión técnica – científica**

Es la capacidad que tienen los prestadores para abordar un problema de salud aplicando el nivel de conocimientos más avanzados. Esta es producto de la formación, adquisición de conocimientos y aptitudes personales para atender a las personas. Depende de la habilidad para aplicar sus saberes de la manera más pertinente a la situación a atender<sup>31</sup>.

Esta dimensión se compone de los aspectos relacionados con el conocimiento, juicio, destreza en ejecutarlas, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

**Efectividad:**

Se refiere al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población<sup>30</sup>.

**Eficiencia:**

Es uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados<sup>30</sup>.

Se logra la eficiencia cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo.

**Eficacia:**

Referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas<sup>30</sup>.

**Seguridad:**

Es la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario<sup>30</sup>. “En el Código de Ética y Deontología en el artículo 14 refiere que la enfermera (o) debe vigilar que la tecnología empleada y los avances científicos aplicados sean compatibles con la seguridad, dignidad y los derechos de las personas”<sup>32</sup>.

**Continuidad:**

Prestación ininterrumpida del servicio, sin pausas o repeticiones innecesarias<sup>30</sup>. “En el Código de Ética y Deontología en el artículo 24 refiere que la enfermera (o) debe asegurar y garantizar la continuidad de la atención de Enfermería”<sup>32</sup>.

**Integralidad:**

El usuario recibe las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante<sup>30</sup>. “Según el artículo 13° del Código

de Ética y Deontología refiere que es deber de la enfermera(o) fomentar en la persona, familia y sociedad una cultura de autocuidado de la salud, con un enfoque de promoción y prevención del riesgo y daño que permita desarrollar un entorno seguro y su capacidad de autocuidado”<sup>32</sup>.

#### **b. Dimensión humana**

Referida al aspecto interpersonal de la atención personalizada, y tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Privacidad, uno de los derechos del usuario es recibir una atención de forma privada y respetuosa en todo momento y en cuanto dure la atención de Enfermería<sup>33</sup>.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud<sup>30</sup>.

#### **c. Dimensión del entorno**

Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que genere valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden que percibe el usuario por el servicio<sup>30</sup>.

- Comodidad: hace referencia a una sensación de alivio, a un estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier sentimiento que haga la vida fácil o agradable.

- Ambientación: se refiere a las instalaciones donde se realiza la atención, si estas son aceptables o no.
- La limpieza: se refiere al ambiente donde se atiende el niño debe estar limpio.
- Orden: los materiales de crecimiento y desarrollo deben estar en su respectivo lugar.

### **2.3.2. Control de crecimiento y desarrollo**

Es el conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de enfermería, con el objetivo de vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir los riesgos, las deficiencias y discapacidades e incrementar las oportunidades y los factores protectores<sup>34</sup>.

Debido a que el crecimiento y desarrollo son procesos de transformación que evolucionan de forma dinámica, alterable y rápida en los niños durante su ciclo vital, es importante, realizar el acompañamiento para la detección temprana y oportuna de las alteraciones en la infancia que sustancialmente se convierten en intervenciones de bajo costo con resultados altamente rentables tanto social y económica.

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

- Es individual, porque cada niño es un ser, con características propias y específicas.
- Es integral, porque aborda la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición del niño.
- Es oportuna, porque se realiza en el momento que corresponde a su edad.
- Es periódico, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido según la edad del niño.
- Es secuencial, porque cada control actual debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos<sup>1</sup>.

## **Rol de la Enfermera en el consultorio de CRED**

La atención a la salud infantil ha experimentado mejoras en los últimos años como consecuencia del avance tecnológico, de la eficacia de los tratamientos y la calidad de la atención y de las actividades vinculadas con la promoción de la salud y prevención de las enfermedades. También el aumento de la inmigración con diferentes culturas implica un gran reto para los profesionales de la salud, específicamente para los enfermeros, debido a que van a tener nuevas demandas con contextos complejos que requiere profesionales de enfermería altamente calificados.

El enfermero capacitado proporciona cuidados durante la etapa de la infancia y adolescencia, en todos los niveles de la atención, incluyendo la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, y la atención al niño no solo comprende la valoración antropométrica, sino también, actividades que complementan y promueven el crecimiento y desarrollo del niño, como son: evaluación de factores de riesgo biopsicosociales, examen físico y neurológico, evaluación del desarrollo, detección de enfermedades prevalentes, problemas visuales, auditivos, salud bucal, evaluación ortopédica, signos de violencia o maltrato y suplementación con micronutrientes<sup>34</sup>.

Así mismo, es el profesional que, con actitud científica responsable ejerce el liderazgo en el ámbito del cuidado del niño y adolescente, y al estar capacitado para planificar, ejecutar y evaluar los programas orientados a mejorar la calidad de la atención en los servicios de CRED<sup>35</sup>.

Según la normatividad vigente, se debe realizar los controles de acuerdo con el siguiente esquema:

- Recién nacido (4 controles): a las 48 horas del alta, 7, 14 y 21 días de vida.
- De uno a once meses (11 controles): de manera mensual una vez por mes hasta los 11 meses.
- De doce a 23 meses (6 controles): cada dos meses hasta los 22 meses.
- De 2 años a 2 años 11 meses (4 controles): 2 años, 2 años 3 meses, 2 años 6 meses y 2 años 9 meses.
- De 3 años a 3 años 11 meses (4 controles): 3 años, 3 años 3 meses, 3 años 6 meses y 3 años 9 meses.

- De 4 años a 4 años 11 meses (4 controles): 4 años, 4 años 3 meses, 4 años 6 meses y 4 años 9 meses<sup>34</sup>.

Para realizar el control se debe considerar lo siguiente:

- a) Interacción cordial en la recepción de los padres y/o cuidadores de la niña y/o niño.
- b) Apertura de la atención del niño: evaluando el calendario de vacunación, curva del crecimiento, evaluación del desarrollo y otros.
- c) Revisión de la historia clínica del niño con el registro de la actividad realizada:
  - Historia clínica del niño y/o ficha familiar - Cuaderno de atención integral de salud del niño - Registro de seguimiento de la atención integral del niño - Formato HIS, SIS.
- d) Según el diagnóstico y capacidad resolutoria del Establecimiento se realizará la interconsulta o referencia<sup>36</sup>.

La enfermera en el control de crecimiento y desarrollo debe enfocar su atención a la familia y la comunidad donde viven los niños, debe interiorizar que el niño es sujeto con pertinencia social en interrelación inherente con la familia y su comunidad.

El control del crecimiento y desarrollo comprende en su proceso la valoración, diagnóstico, intervención y seguimiento.

**a) Valoración:** Incluye la identificación, recopilación, organización, validación y registro de datos del niño, utilizando técnicas e instrumentos como la observación, entrevista, exploración física, exámenes de ayuda diagnóstica, entre otros.

**b) Diagnóstico:** Implica el análisis de los datos recolectados de la valoración, para identificar problemas de salud reales y/o potenciales. Reconocer correctamente un diagnóstico permitirá brindar una intervención eficaz.

**c) Intervención:** Son las actividades que se va a realizar, estas pueden ir dirigidas a nivel individual, familiar o comunidad.

**d) Seguimiento:** Se realiza en cada contacto con la niña y el niño durante el control de CRED, o visita domiciliaria. Con respecto a los datos y hallazgos identificados durante la valoración, diagnóstico e intervención deben ser registrados en los

instrumentos: Historia clínica (HCL), carné de atención integral del niño, entre otros, con el fin de que al profesional de enfermería le facilite realizar el seguimiento<sup>34</sup>.

### **Instrumentos de registro utilizados en el control de crecimiento y desarrollo:**

-La historia clínica estandarizada incluye:

-Plan de atención integral.

-Evaluación de la alimentación.

-Formato de consulta.

-Registro de seguimiento de la atención integral de salud de la niña y el niño.

-Registro diario de atención de acuerdo con el sistema vigente.

-Instrumentos de evaluación del desarrollo: Test Peruano de Evaluación del Desarrollo del niño (TPED), Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP), Test de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (TEPSI).

-Gráficos del patrón de crecimiento P/E, T/E, P/T y PC (OMS 2006).

-Ficha de tamizaje de violencia familiar y maltrato infantil (VIF).

-Carné de atención integral de salud de la niña y niño menor de 5 años.

-Formato de atención de acuerdo con el sistema de aseguramiento que garantice el financiamiento<sup>34</sup>.

### **Sistema de información**

La información obtenida durante el control de crecimiento y desarrollo deberá ser registrada en los siguientes formatos: Historia Clínica de la Atención Integral de la Niña y el Niño, Carné de Atención Integral de Salud de la niña y niño menor de 5 años, Ficha Única de Atención (FUA), Hoja de Información Sistemática (HIS), Sistema de Información del Estado Nutricional del Niño (SIEN) y otros según normatividad vigente<sup>34</sup>.

## **Aspectos prácticos para considerar en el control de CRED en el niño menor de 5 años**

El profesional de enfermería que realiza el control de crecimiento y desarrollo al niño debe valorar, reconocer, respetar las creencias, costumbres y conocimientos de las familias con el fin de reforzar la atención para que sea de calidad y con pertinencia cultural.

Esto supone que los aspectos prácticos detallados se adecúen a la realidad local.

### **1. Ambiente y equipamiento**

- El ambiente de la atención debe reunir las condiciones adecuadas de limpieza, comodidad, privacidad y seguridad para el niño y la madre.
- Mantener una temperatura adecuada durante el control de crecimiento y desarrollo del niño según condiciones climáticas.
- El equipo y/o materiales a utilizar deben estar completos y en buen estado, cumpliendo con los estándares y especificaciones establecidos en la norma.

### **2. Atención directa**

#### **Antes:**

- Preparar los materiales y equipos que se utilizarán, así como los formatos, registros e instrumentos, de acuerdo con la edad del niño.
- Solicitar carné de atención integral de salud del niño menor de 5 años y revisión de la historia clínica para la identificación de antecedentes.
- Lavado de manos según norma de bioseguridad.
- Retirar todos los accesorios de las manos para evitar accidentes durante la atención.
- Considerar que el niño esté despierto para realizar la evaluación del CRED.

#### **Durante:**

- Saludar y presentarse cordialmente ante la madre, así como al niño manteniendo la empatía.
- El personal de salud deberá respetar los valores, idioma y cultura del contexto familiar.

- Respetar la identidad e individualidad del niño, llamándolo por su nombre.
- Explicar a la madre del niño sobre los procedimientos que se van a realizar para obtener su colaboración.
- El personal de salud deberá observar al niño en busca de algún signo de alarma y explorando a través de preguntas sencillas a la madre del niño, sobre aspectos relacionados con su integridad física y emocional.
- Recuerde anticipar al niño las acciones que se realizará, busque su mirada y evite en lo posible incomodarle, teniendo presente que es sujeto de derecho.
- Cuando el niño lllore, anime a la madre que le acompaña, para calmarlo.

**Después:**

- Priorizar el diagnóstico para orientar las intervenciones oportunas.
- Informar a la madre sobre los resultados de la evaluación del crecimiento y desarrollo.
- Promover un espacio para la consejería sobre los aspectos observados en el control del crecimiento y desarrollo.
- Promover que la madre asuma compromisos y acuerdos que surgen de la consejería.
- Al finalizar la atención se deberá registrar detalladamente todos los aspectos encontrados en el control de crecimiento y desarrollo de forma obligatoria y con letra legible en el carné de atención integral de salud del niño menor de 5 años, historia clínica, registros e instrumentos, por ser documentos relevantes para la atención del usuario, auditables y/o legales.
- Invitar a la madre a la próxima cita según edad y diagnóstico<sup>34</sup>.

#### **2.4. Hipótesis de la investigación**

El nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería atendidos en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud Morro Solar- Jaén, es media.

## **2.5. Variable del estudio**

Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería.

## 2.6. Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final/Dimensión	Valor final	Tipo de Variable	Escala de medición
Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería.	Es la evaluación subjetiva de las madres como consecuencia de la atención brindada por el profesional de enfermería al niño en el consultorio de CRED.	Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de atención brindado por el enfermero al niño en las dimensiones: humana, técnica científica y entorno.	<b>Humana</b>	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se presenta ante usted y su niño (a) de una manera cordial y respetuosa.	Nivel de satisfacción completa: 16-20	Nivel de satisfacción completa: 33-64	Cualitativa	Ordinal
				Al término de la consulta de CRED, la enfermera se despide de usted y de su niño (a) amablemente.	Satisfacción media: 11-15	Satisfacción media: 16-32		
				La enfermera le trata con respeto, le llama por su nombre a usted y a su niño (a), respeta sus costumbres y prácticas culturales.	Insatisfacción: 0-10	Insatisfacción: 0-16		
				Durante la atención a su niño (a) la enfermera mantiene un tono de voz adecuado, le mira y le escucha atentamente.				
				Durante la atención a su niño (a) la enfermera mantiene la privacidad.				

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor final/Dimensión</b>	<b>Valor final</b>	<b>Tipo de Variable</b>	<b>Escala de medición</b>
				<p>La enfermera le pregunta con amabilidad si usted comprendió lo explicado haciéndole preguntas para asegurar que ha entendido.</p> <p>La enfermera muestra interés por los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: timidez, agresividad.</p> <p>La enfermera frente al llanto de su niño (a) durante la consulta de CRED se interesa por calmarlo.</p> <p>La enfermera le felicita por haber acudido responsablemente al control de CRED, y le invita a la próxima cita según la edad y diagnóstico de su niño (a).</p> <p>La enfermera le pregunta sin juzgarla, las razones de su inasistencia al control de crecimiento y desarrollo de su niño (a).</p>				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final/Dimensión	Valor final	Tipo de Variable	Escala de medición
			<b>Dimensión técnica-científica</b>	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).	Nivel de satisfacción completa: 26-34  Satisfacción media: 18-25  Insatisfacción: 0-17			
				La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones que puede presentar su niño (a).				
				La enfermera le informa el significado e importancia del control de crecimiento y desarrollo del niño (a) en forma clara y precisa.				
				La enfermera le explica con palabras sencillas los procedimientos que realiza a su niño (a).				
				La enfermera realiza la toma de medidas de peso, talla y de la cabeza de su niño (a).				
				La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza y el desarrollo en el carné de CRED y le explica el estado de salud de su niño (a).				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final/Dimensión	Valor final	Tipo de Variable	Escala de medición
				<p>La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies en busca de algún signo de alarma.</p> <p>La enfermera al realizar el examen físico le habla y le explica a su niño (a).</p> <p>La enfermera evalúa el desarrollo de su niño (a) observando la respuesta ante las pruebas y le informa a usted si responde o no de acuerdo con su edad.</p> <p>La enfermera cuando evalúa a su niño (a) utiliza juguetes u otros materiales.</p> <p>La enfermera le brinda orientación sobre la administración y preparación de los micronutrientes (chispitas) según la edad de su niño (a).</p> <p>La enfermera le brinda información sobre los resultados de los exámenes de laboratorio de su niño (a): control de parásitos, anemia y Test de Graham.</p>				

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Valor final/Dimensión</b>	<b>Valor final</b>	<b>Tipo de variable</b>	<b>Escala de medición</b>
				<p>La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño (a) brindándole sugerencias.</p> <p>La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, prevención de accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes, sueño, reposo, entre otros.</p> <p>Ante un problema detectado en la salud de su niño (a) la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.</p> <p>El tiempo de espera para la atención de su niño (a) es adecuado.</p> <p>La enfermera se demora al evaluar a su niño (a).</p>				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final/Dimensión	Valor final	Tipo de variable	Escala de medición
			<b>Dimensión entorno</b>	La sala de espera se encuentra limpia.	Nivel de satisfacción completa: 8-10  Satisfacción media: 6-7  Insatisfacción: 0-5			
				El consultorio de CRED se encuentra limpio.				
				El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar.				
				El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con “colores, adornos, imágenes, juguetes”, para que su niño (a) se sienta cómodo (a).				
				El consultorio de CRED cuenta con espacios respectivos como: Lavado de manos, entre otros.				

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El diseño no experimental de tipo descriptivo de corte transversal. No experimental porque el investigador no ejerce control sobre la variable de estudio. Descriptivo, de corte transversal, porque describe las características de un hecho o fenómeno tal como se presenta, y transversal, porque se recolecta los datos en un solo momento, en un tiempo único<sup>37</sup>, es decir en la investigación se determinó el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo.

Su diagrama es el siguiente:

M → O

**Donde:**

M: Muestra

O: Observación de la muestra

#### 3.2. Población

La población estuvo conformada por 191 madres de niños de un año registrados en un padrón nominal del Centro de Salud Morro Solar-Jaén.

#### 3.3. Criterios de inclusión y exclusión

##### 3.3.1. Criterios de inclusión

- Madres de niños de un año a 1 año 11 meses 29 días.

- Madres de niños de un año a 1 año 11 meses 29 días que tienen por lo menos dos controles consecutivos en el consultorio de CRED, del Centro de Salud de Morro Solar-Jaén.
- Madres de niños de un año a 1 año 11 meses 29 días que acepten participar en el estudio mediante el consentimiento informado.

### **3.3.2. Criterios de exclusión**

- Madres de niños de un año a 1 año 11 meses 29 días que no pertenecen a la jurisdicción del Centro de Salud de Morro Solar-Jaén.
- Familiar del niño que asiste al control de CRED, por ausencia de la madre.

### **3.4. Unidad de análisis**

Cada una de las madres de niños de un año atendidos en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morro Solar-Jaén.

### **3.5. Marco muestral**

Estuvo constituido por la lista de niños de un año que se encuentran registrados en el padrón nominal del Centro de Salud Morro Solar-Jaén.

### **3.6. Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas donde se calculó con un nivel de confianza del 95%, un error de estimación de 5%, posteriormente se aplicó la fórmula corrección por pérdida obteniendo como resultado un total de 59 madres de niños de un año (anexo 1).

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple usando como marco muestral el padrón nominal de los niños de un año del Centro de Salud de Morro Solar-Jaén.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la variable nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de enfermería se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que fue elaborado por Quispe<sup>13</sup> en Puno en el año 2018, y validado a través de seis jueces expertos, posteriormente se realizó la prueba piloto con el 10% de la muestra, la confiabilidad fue determinada mediante la prueba de Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,822.

El instrumento estuvo conformado por 32 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Humana (10), técnica científica (17) y entorno (5) y consta de tres posibles respuestas: Nunca: 0, A veces: 1, Siempre: 2 (anexo 2).

#### Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención

Dimensión	NIVEL DE SATISFACCIÓN		
	Completa	Media	Insatisfacción
Humana	16-20	11-15	0-10
Técnica-científica	26-34	18-25	0-17
Entorno	8-10	6-7	0-5
TOTAL	33-64	16-32	0-16

### 3.8. Procedimientos para la recolección de datos

Para la ejecución del estudio se solicitó el permiso al Gerente del Centro de Salud de Morro Solar-Jaén (anexo 3), con la finalidad de obtener la autorización respectiva (anexo 4), para la recolección de los datos. Posteriormente se coordinó con el profesional de enfermería responsable del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, luego se dio a conocer los objetivos y metodología a las madres de los niños de un año a 1 año 11 meses 29 días que cumplen con los criterios de inclusión para obtener la autorización de las participantes a través del consentimiento informado por escrito (anexo 5), luego se aplicó el instrumento en un ambiente del establecimiento de salud

donde se les proporcionó privacidad para que se sientan en confianza. El tiempo de aplicación del instrumento fue en promedio de 20 minutos.

### **3.9. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos fueron procesados utilizando el paquete estadístico Statistics Statistical Package Sciences Social (SPSS) versión 21. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, para las variables cuantitativas se aplicaron frecuencias absolutas o relativas y las medidas de tendencia central (media). Para las variables cualitativas, se emplearon frecuencias y porcentajes. Una vez procesados los datos fueron analizados e interpretados según los antecedentes de la investigación y la base teórica.

### **3.10. Validez y confiabilidad del instrumento**

A pesar, que el instrumento fue validado se midió la validez de contenido (anexo 6) a través de la opinión de cinco jueces expertos quienes dieron su apreciación en cuanto a la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems. Además, indicaron si cada uno de los ítems corresponde a las dimensiones.

### **3.11. Criterios éticos**

#### *Principio de respeto a las personas*

Comprende el derecho a la autodeterminación y el derecho irrestricto a la información<sup>38</sup>. En la investigación las madres de los niños de un año decidieron libremente su participación o no en la investigación, a través del consentimiento informado, luego de conocer los objetivos y metodología del estudio.

#### *Principio de beneficencia*

Implica el no hacer daño físico ni psicológico a las personas sometidas a investigación, acrecentar al máximo los beneficios y disminuir los daños posibles<sup>38</sup>. Ningunas de las participantes de esta investigación estuvieron expuestas a situaciones que afecte de manera integral a su persona.

### *Principio de justicia*

Este principio exige equidad en la distribución de los beneficios y brindar un trato justo a las participantes sin negarle un servicio, una información o imponer una responsabilidad u obligación indebida o exigirle más de lo requerido por la ley<sup>38</sup>. Las participantes del estudio fueron tratadas con amabilidad y respeto sin prejuicios, ni discriminaciones en todo el proceso de investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

La mayoría de las madres tienen niños de 12 a 23 meses con un promedio de  $16,0 \pm 3,3$ . El 100% son usuarios continuadores (anexo 7).

4.1.1. Nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería según dimensiones

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfacción	11	18,6
Satisfacción media	37	62,7
Satisfacción completa	11	18,6
Total	59	100,0

En la tabla 1, se observa que el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería, en la dimensión humana es media en un 62,7%.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica-científica. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfacción	13	22,0
Satisfacción media	40	67,8
Satisfacción completa	6	10,2
Total	59	100,0

La tabla 2, muestra que el 67,8% de las participantes expresan un nivel de satisfacción media sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica-científica frente a un 22,0% que expresa insatisfacción.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfacción	23	39,0
Satisfacción media	24	40,7
Satisfacción completa	12	20,3
Total	59	100,0

La tabla 3, señala que el 40,7% de las madres del estudio manifiestan satisfacción media sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno y el 39,0% expresa insatisfacción.

#### 4.1.2. Nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería

Tabla 4. Nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Satisfacción media	48	81,4
Satisfacción completa	11	18,6
Total	59	100,0

La tabla 4, muestra el nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es media en un 81,4% y tienen satisfacción completa en un 18,6%.

## 4.2. Discusión

En la dimensión humana, resultados similares se encontraron en el estudio de Justo<sup>39</sup>, Alvarado y Bustios<sup>40</sup>, Mendizabal<sup>10</sup> quienes reportaron que el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es medio. Por lo contrario, Quispe<sup>13</sup>, Ampuero y Mamani<sup>23</sup>, Veliz y Sosa<sup>41</sup>, Saavedra<sup>42</sup>, Fernández<sup>43</sup>, hallaron que las madres se encuentran altamente satisfechas en cuanto a la dimensión humana.

Los resultados del estudio podrían encontrar explicación en lo sustentado por Donabedian citado por Alvarado y Bustios<sup>40</sup> que describe que la dimensión humana se caracteriza por ser “individualizada y personalizada” lo cual, en el estudio no se evidencia en la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de CRED, debido a que a veces la enfermera saluda y se presenta a la madre y al niño de una manera cordial, respetuosa (49,2%), y a veces (44,1%) y siempre (44,1%) se despide amablemente (anexo 7-cuadro 1).

Asimismo, Peplau citado por Alligood<sup>44</sup> sostiene que es necesario establecer una relación terapéutica, que consiste en brindar una atención individualizada mediante una comunicación adecuada y empática, en el estudio se encontró que a veces la enfermera le pregunta con amabilidad a la madre si comprendió lo explicado haciéndole preguntas para asegurar que ha entendido (49,2%) (anexo 7-cuadro 1). Esta conducta no favorece el establecimiento de la confianza y la relación terapéutica enfermero-usuaria.

Los usuarios lo que más valoran en una atención es la acogida, la amabilidad y el trato humano. Pangrazzi<sup>45</sup>, enfatiza que la amabilidad es más que un gesto de cortesía y que el usuario la percibe sólo cuando el personal de salud brinda una verdadera acogida, es decir, cuando la voz, los gestos y la mirada transmiten calor e interés por el otro.

López y Vargas<sup>46</sup> indican que la comunicación interpersonal significa conectarse con otra persona en un nivel emocional, y no sólo en un nivel intelectual. Es decir, para comprender mejor a los usuarios la enfermera tiene que dar más atención a lo que hace que a lo que dice; son tan importantes las conductas que parecen ser inconscientes, como aquellas que dependen del pensamiento reflexivo. Las primeras, muestran más las verdaderas motivaciones profundas de las actitudes de las personas, por tanto, para una

comunicación efectiva es necesario tratar de comprender más el lenguaje no verbal, que el verbal.

Los resultados de la dimensión humana encuentran sustento en que a veces la enfermera muestra interés por los problemas de conducta que tiene el niño como timidez, agresividad (42,4%); y nunca le pregunta sin juzgarla, las razones de su inasistencia al control de su niño (67,8%), lo que podría influir en el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda el enfermero al niño en el servicio de CRED.

A partir de lo expuesto se puede afirmar, que la dimensión humana es de suma importancia ya que es la razón de ser de los servicios de salud de brindar una atención de calidad y garantizar la salud del niño. El equipo de salud específicamente el profesional de Enfermería debe tratar al usuario teniendo en cuenta los indicadores de la dimensión humana.

En cuanto a la dimensión técnica-científica, las madres de niños de un año también tienen nivel de satisfacción media sobre la calidad de atención del profesional de enfermería; los resultados del estudio coinciden con los resultados de Justo<sup>39</sup>, López<sup>11</sup>, Quispe<sup>13</sup>, Veliz y Sosa<sup>41</sup>, que obtuvieron satisfacción media. Por el contrario, Albornoz y Arica<sup>12</sup> concluyeron que las madres tienen nivel de satisfacción bajo.

Los resultados de la dimensión técnica científica, encuentran explicación en que nunca la enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar al niño (74,6%), el tiempo de espera para la atención del niño no es adecuado (66,1%), nunca la enfermera al realizar el examen físico le habla ni explica al niño (49,2%), el tiempo que dura la evaluación del niño no es adecuado (37,3%); a veces la enfermera aclara a la madre las preguntas o dudas sobre la crianza de su niño (42,4%), interactúa con la madre para identificar algunos riesgos o alteraciones que puede presentar el niño (39,0%), examina al niño desde la cabeza hasta los pies en busca de algún signo de alarma (39,0%), y cuando evalúa al niño utiliza juguetes u otros materiales (37,3%) (anexo 7-cuadro 2), lo que podría influir en el nivel de satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera al niño en el servicio de CRED.

Donabedian citado por Delgado<sup>47</sup> señala que la dimensión técnica-científica comprende lo científico que está regulada académicamente con el cumplimiento de las normas y las

guías de procedimientos o atención que reúnen ciertos criterios. Las características básicas de esta dimensión a tener en cuenta el enfermero: Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población; eficacia, indica el logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas; eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias; seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención, que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Por ello, López citado por Coronado y Vasquez<sup>48</sup> indica que el enfermero que brinda la atención en el consultorio de CRED, debe permanecer en constante actualización y capacitación de acuerdo con las nuevas tecnologías y avances de la ciencia para brindar una atención de calidad acorde con el crecimiento y desarrollo del niño, y reflejar así seguridad en su desempeño, debiendo contribuir a minimizar los riesgos en el proceso salud-enfermedad.

En la dimensión entorno, el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año es media, resultado que es corroborado por López<sup>11</sup>, Quispe<sup>13</sup> quienes encontraron que el nivel de satisfacción de las madres es medio sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Contrariamente Albornoz y Arica<sup>12</sup>, Iliquin<sup>49</sup> encontraron que el nivel de satisfacción es alto.

El resultado antes mencionado podría encontrar explicación en que el consultorio de CRED no cuenta con espacios respectivos para el lavado de manos (57,6%); nunca (33,9%) y a veces (33,9%) la sala de espera se encuentra limpia; a veces el ambiente del consultorio de CRED, se encuentra decorado con “colores, adornos, imágenes, juguetes” (40,7%); nunca el consultorio de crecimiento y desarrollo se encuentra ordenado (40,7%) (anexo 7-cuadro 3). Lo que indica, que el profesional de enfermería satisface medianamente las expectativas de las madres respecto a la calidad de atención, desmotivando su retorno al siguiente control de crecimiento y desarrollo del niño en el Centro de Salud de Morro Solar Jaén.

Respecto al nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el Centro de Salud de Morro Solar Jaén, en términos generales es media.

El resultado del estudio coincide con los hallazgos de Mendizabal<sup>10</sup>, Quispe<sup>13</sup> quienes afirman que el nivel de satisfacción de las madres es medio. Contrariamente Fernández<sup>43</sup>, Huisa y Ramírez<sup>50</sup>, encontraron que el nivel de satisfacción es alto.

La explicación de los resultados del estudio contrastando con la investigación respecto al objeto del estudio, sería que se ejecutaron en un centro de atención primaria, bajo las mismas dimensiones. Además, se puede inferir que la satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera a sus hijos refleja una atención con pocos atributos de calidad, ya que satisface medianamente las necesidades, expectativas y aspiraciones de las madres, tanto reales como percibidas, lo que implica que el profesional de enfermería debe mostrar mayor interés, en brindar la atención con calidad.

El estudio se sustenta en la teoría de Deming<sup>14</sup>, quien señala que la aplicación de los 14 principios en los diferentes procesos que compone la gestión repercutirá en el aumento de la calidad.

Por lo tanto, la atención al usuario es el elemento clave en la actividad de gestión en un establecimiento de salud, por ello, es importante que el enfermero brinde una buena atención de calidad al usuario y un trato justo, que se expresará en un nivel de satisfacción y son ellos quienes difundirán la atención que recibieron.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Morro Solar, en la dimensión humana, técnica científica y entorno es medio.
- El nivel de satisfacción global de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es medio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

## **Recomendaciones**

- La institución debe realizar evaluaciones continuas respecto al nivel de satisfacción que tienen las madres de niños de un año sobre la calidad de atención recibida en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, los cuales servirán de insumo para realizar planes de mejora en la dimensión humana, técnica científica y entorno.
- En el establecimiento de salud debe implementarse una unidad de recepción de sugerencias con un personal responsable que informe a los directivos y planteen estrategias para mejorar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería.
- Al responsable de la institución de salud realizar gestiones para mejorar la ambientación de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo.
- Realizar estudios en esta línea de investigación, con otros diseños que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud. MINSA. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección General de salud de las personas. Lima; 2011
2. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa: Seguridad alimentaria en el mundo. [Internet]. 2017. [Acceso 9 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2017/world-hunger-report/es/>
3. Organización Panamericana de la Salud. Salud en las Américas 2017. [Internet]. [Acceso 10 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
4. Mariaca C, Berbesi D. Factores sociales y demográficos relacionados con la asistencia al programa de crecimiento y desarrollo. Rev. CES Salud Pública Medellín-Colombia [en línea] 2013. [Acceso 12 de mayo del 2019]; 4 (1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4549351>
5. Bove I. Encuesta de crecimiento, desarrollo y salud materna en Canelones. Montevideo-Uruguay: Gráfica Mosca; 2012. [Acceso 14 de mayo del 2019]. Disponible en: [https://pmb.aticounicef.org.uy/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=84](https://pmb.aticounicef.org.uy/opac_css/doc_num.php?explnum_id=84)
6. Quevedo DA. Factores que intervienen en el incumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de dos años Centro Materno Infantil Tablada de Lurín Lima-2014. [Tesis Especialidad] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Acceso 16 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/5005>
7. Mellado CD. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Tesis Licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. [Acceso 16 de mayo del 2019]. Disponible en: <https://docplayer.es/78456912-Satisfaccion-de-la-madre-de-la-atencion-brindada-por-la-enfermera-en-el-componente-de-cred-del-cmi-daniel-alcides-carrion.html>

8. Gonzáles D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. *Revisalud Unisucre*. 2017. [Acceso 18 de junio del 2019]; 3 (1). Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
9. Paredes CY. 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 Licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. [Acceso 4 de agosto del 2019]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13173>
10. Mendizabal S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el Puesto de Salud Señor de los Milagros - Chosica 2014. [Tesis Licenciatura]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Acceso 4 de agosto del 2019]. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4734/Mendizabal\\_Allpo\\_Senaida\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4734/Mendizabal_Allpo_Senaida_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. López BM. 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 de Lima-Perú, 2014. [Tesis Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú; 2015. [Acceso 4 de agosto del 2019]. Disponible en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4809/Lopez\\_Tirado\\_Bertha\\_Milagros\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4809/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Albornoz D, Arica 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 Licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [Acceso 4 de agosto del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1678>
13. Quispe MS. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de Salud I-2 Amantani, Puno 2018. [Tesis Licenciatura]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. [Acceso 16 de agosto del 2019]. Disponible en:

- [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Deming W. Teoría de calidad. 2009. [Acceso 19 junio del 2019]. Disponible en: <https://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>
  15. Norma técnica y certificación. NTC-ISO 9000, NTC - ISO 9001, NTC - ISO 9004 versión 2000. – ICONTEC – Colombia; 1997
  16. Norma de Sistema de gestión de calidad. ISO- OIdN. Plataforma de navegación en línea. [Online]; 2015. [Acceso 12 de agosto del 2019]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
  17. Ministerio de Salud-MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima; 2012
  18. Muñoz I. La calidad del servicio y el nivel de satisfacción de víctimas de violencia atendidas en la División Clínico Forense del Instituto de Medicina Legal-2016. [Tesis Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Acceso 15 de agosto del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6677>
  19. Marky GA. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2012. [Tesis Licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma; 2013. [Acceso 15 de agosto del 2019]. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky\\_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/278/Marky_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  20. Donabedian A. La investigación sobre la calidad de atención médica. Salud Pública. México; 1986
  21. Mamani AW. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno – 2017. [Tesis]. Puno-Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. [Acceso 15 de agosto del 2019]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani\\_Mamani\\_Armando\\_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  22. Ramírez M, Rodríguez D, Landrove O, Santín M, Valdivia C, Serrano C. Sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de la atención médica en las enfermedades no transmisibles. Rev. Cubana Hig Epidemiol Ciudad de la Habana [online] 2001 sep.-

- dic. [Acceso 20 de marzo del 2020]; 39 (3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-30032001000300001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-30032001000300001)
23. Ampuero R, Mamani S. Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de enfermería en las madres de niños menores de 5 años. C.S. Maritza Campos Díaz-Zamácola. [Tesis Licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [Acceso 20 de marzo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5509/ENammern.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Heskett JL, Sasser WE, Schlesinger LA. The Service Profit Chain: The Free Press, New York, 1997
25. Castro 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. [Tesis Especialidad] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016. [Acceso 16 de agosto del 2019]. Disponible en: <https://1library.co/document/zx5j41dq-satisfaccion-atencion-consultorio-crecimiento-desarrollo-microred-yugoslavia-chimbote.html>
26. Moreno MG, Interrial MG, Saucedo PF, Vásquez L, López JT. Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. [Tesis]. México: Universidad de La Sabana. 2011. [Acceso 12 de agosto del 2019]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1816/2383>
27. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima; 2002. [Acceso 5 de agosto del 2019]. Disponible en: <file:///C:/Users/Halion/Downloads/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
28. Pérez F. Filosofía y Ciencia de enfermería vinculada al proceso formativo de sus recursos humanos. Gaceta Médica Espirituana. Brasil; 2011: 9 (2)
29. Andonaire JC. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 de Tumbes, 2015. [Tesis Licenciatura]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2015. [Acceso 20 de agosto del 2019]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC\\_a19e4d59a78041b1cb08a11d002e8e3c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_a19e4d59a78041b1cb08a11d002e8e3c)

30. Ministerio de Salud-MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima; 2006. [Acceso 20 de agosto del 2019]. Disponible en: [http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
31. Villalba RD. Calidad en la Atención Primaria de la Salud. Enfermería Global. 2007. [Acceso 20 de agosto del 2019]; 6 (10). Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/199/168>
32. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. 2006-2008. [Acceso 20 de agosto del 2019]; 6 (10). Disponible en: [http://cep.org.pe/download/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](http://cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf)
33. Gomez J, Quezada L, Lozano M, Bautista V. 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. [Tesis Especialidad] Lima: Universidad Peruana Unión; 2017. [Acceso 20 de agosto del 2020]. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/768/Jacinta\\_Trabajo\\_Investigaci%C3%B3n\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/768/Jacinta_Trabajo_Investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
34. Ministerio de Salud. MINSA Resolución Ministerial N° 537-2017. [Acceso 26 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
35. Pedraza A. Aspectos conjuntos profesionales Pediatría/Enfermería: El equipo pediátrico de Atención Primaria: aspectos formativos y asistenciales. Rev Pediatr Aten Primaria [Internet]. 2011 Nov [Acceso 16 de julio del 2020]; 13(20): 71-80. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-76322011000400006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322011000400006&lng=es)
36. Calva R. Crecimiento, desarrollo y alimentación en el niño. [Documento en línea]. [Acceso 26 de mayo del 2019]. Disponible en: [https://www.academia.edu/33166378/Crecimiento\\_desarrollo\\_y\\_alimentaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_ni%C3%B1o\\_-\\_Roberto\\_Calva\\_Rodriguez](https://www.academia.edu/33166378/Crecimiento_desarrollo_y_alimentaci%C3%B3n_en_el_ni%C3%B1o_-_Roberto_Calva_Rodriguez)
37. Hernández SR, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 5ªed. McGrawHill Interamericana. México D.F; 2010
38. Pallalazzani L. Bioética de los principios y bioética de las virtudes: El debate actual en los Estados Unidos. Revista de Medicina y ética. 1 (4); 1992

39. Justo M. Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, Establecimiento de Salud I – 3 Coata 2017. [Tesis Licenciatura]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2019. [Acceso 20 de marzo del 2020]. Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11074/Justo\\_Ingalla\\_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11074/Justo_Ingalla_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. Alvarado J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rímac [Tesis Licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. [Acceso 18 de marzo del 2020]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion\\_AlvaradoMinaya\\_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
41. Veliz C, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis Licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [Acceso 14 de marzo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1693>
42. Saavedra MI. Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac. [Tesis Licenciatura]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [Acceso 20 de marzo del 2020]. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3576/TESIS\\_MAR%C3%8DA%20ISABEL%20SAAVEDRA%20BLAS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3576/TESIS_MAR%C3%8DA%20ISABEL%20SAAVEDRA%20BLAS.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
43. Fernández L. Satisfacción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Eduardo Jiménez Gómez de Ilo. [Tesis Licenciatura]. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui; 2016. [Acceso 18 de marzo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/442>
44. Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. España: Elsevier, 2015
45. Pangrazzi A. Vivir el Ocaso. Miedo, necesidades y esperanza frente a la muerte Centro de Humanización de la Salud. Madrid: Ed. San Pablo; 2007

46. López E, Vargas R. La comunicación interpersonal en la relación enfermera paciente. Rev. Enferm México; 2002. [Acceso 19 de marzo del 2020]; 10 (2). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2002/eim022g.pdf>
47. Delgado JH. Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el servicio de cirugía pediátrica HNER - 2016. [Tesis Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [Acceso 3 marzo del 2020]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado\\_oj.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6869/Delgado_oj.pdf?sequence=1)
48. Coronado A, Vasquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. [Tesis Licenciatura]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. [Acceso 3 marzo del 2020]. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL\\_CoronadoChanameAna\\_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf)
49. Iliquin AR. Cuidado humanizado en enfermería relacionado con el nivel de satisfacción de madres que asisten al consultorio de CRED del C.M.I.R – Rímac. [Tesis Licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2017. [Acceso 20 de marzo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1789>
50. Huisa M, Ramírez P. Características sociodemográficas y satisfacción de los padres en la atención de Enfermería consultorio de CRED Centro de Salud Ampliación Paucarpata. [Tesis Licenciatura]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. [Acceso 15 de marzo del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4498/Enhulomo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

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

$$n = 53$$

*Corrección por pérdida*

$$Nc = n \left( \frac{1}{1-R} \right)$$

$$n = 59$$

**Dónde:**

N= 191

Z= Coeficiente de confiabilidad (1.96)

P= Probabilidad de ocurrencia del suceso (0.95%)

Q= Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0.05%)

E= Error de muestreo (0.05)

n<sub>1</sub>= tamaño de la muestra

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO

#### I. Datos generales

La edad de su hijo (a): .....

Usuario:

1) Nuevo ( )                      2) Continuator ( )                      3) Re ingresante ( )

#### Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los que deberá usted responder en forma veraz y objetiva. Marcar con X una sola alternativa que crea conveniente. Se le agradece por anticipado su cordial participación.

#### II. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del enfermero (a)

ÍTEMS		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
N°	DIMENSIÓN HUMANA	(2)	(1)	(0)
1	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se presenta ante usted y su niño (a) de una manera cordial y respetuosa.			
2	Al término de la consulta de CRED, la enfermera se despide de usted y de su niño (a) amablemente.			
3	La enfermera le trata con respeto, le llama por su nombre a usted y a su niño (a), respeta sus costumbres y prácticas culturales.			
4	Durante la atención a su niño (a) la enfermera mantiene un tono de voz adecuado, le mira y le escucha atentamente.			
5	Durante la atención a su niño (a) la enfermera mantiene la privacidad.			
6	La enfermera le pregunta con amabilidad si usted comprendió lo explicado haciéndole preguntas para asegurar que ha entendido.			

7	La enfermera muestra interés por los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: timidez, agresividad.			
8	La enfermera frente al llanto de su niño (a) durante la consulta de CRED se interesa por calmarlo.			
9	La enfermera le felicita por haber acudido responsablemente al control de CRED, y le invita a la próxima cita según la edad y diagnóstico de su niño (a).			
10	La enfermera le pregunta sin juzgarla, las razones de su inasistencia al control de crecimiento y desarrollo de su niño (a).			
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA - CIENTÍFICA</b>				
11	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
12	La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones que puede presentar su niño (a).			
13	La enfermera le informa el significado e importancia del control de crecimiento y desarrollo del niño (a) en forma clara y precisa.			
14	La enfermera le explica con palabras sencillas los procedimientos que realiza a su niño (a).			
15	La enfermera realiza la toma de medidas de peso, talla y de la cabeza de su niño (a).			
16	La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza y el desarrollo en el carné de CRED y le explica el estado de salud de su niño (a).			
17	La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies en busca de algún signo de alarma.			
18	La enfermera al realizar el examen físico le habla y le explica a su niño (a).			
19	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño (a) observando la respuesta ante las pruebas y le informa a usted si responde o no de acuerdo con su edad.			
20	La enfermera cuando evalúa a su niño (a) utiliza juguetes u otros materiales.			
21	La enfermera le brinda orientación sobre la administración y preparación de los			

	micronutrientes (chispitas) según la edad de su niño (a).			
22	La enfermera le brinda información sobre los resultados de los exámenes de laboratorio de su niño (a): control de parásitos, anemia y Test de Graham.			
23	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño (a) brindándole sugerencias.			
24	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, prevención de accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes, sueño, reposo, entre otros.			
25	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a) la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
26	El tiempo de espera para la atención de su niño (a) es adecuado.			
27	La enfermera se demora al evaluar a su niño (a).			
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>				
28	La sala de espera se encuentra limpia.			
29	El consultorio de CRED se encuentra limpio.			
30	El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar.			
31	El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con “colores, adornos, imágenes, juguetes”, para que su niño (a) se sienta cómodo (a).			
32	El consultorio de CRED cuenta con espacios respectivos como: Lavado de manos, entre otros.			

**Leyenda:**

2 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre.

1 = AVECES: Cuando lo realiza casi siempre.

0 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad.

### ANEXO 3

## SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA RECOGER LA INFORMACIÓN



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA SECCION JAEN

*Norte de la Universidad Peruana*  
Fundada por Ley N° 14015 del 13 de Febrero de 1962  
Bolívar N° 1368 - Plaza de Armas - Telf. 431907  
JAEN - PERU

*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

Jaén, 04 de diciembre de 2019

GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA DIRECCION DE SALUD JAEN CLAS MORRO SOLAR	
<b>RECIBIDO</b>	
FECHA:	10-12-19
HORA:	11:22
N° REG.	5927
N° FOLIOS.	
FIRMA:	<i>[Firma]</i>

OFICIO N° 0505 -2019-SJE-UNC

Señor

LIC. JUAN E. ARELLANO UBILLUS  
GERENTE DEL CLAS MORRO SOLAR

CIUDAD

ASUNTO: SOLICITO APOYO PARA APLICACIÓN DE  
ENCUESTA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme al Despacho de su digno cargo para expresarle mi cordial saludo, al mismo tiempo manifestarle que la Bachiller CINDY ANALLY DELGADO RIVEROS, ha programado realizar el trabajo de investigación: "Satisfacción de la madres sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería. Consultorio de Crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2019", en el establecimiento de salud bajo su dirección, con fines de optar el título de Licenciada en Enfermería.

Por tanto, siendo necesario la aplicación del instrumento de investigación, solicito su valioso apoyo brindando las facilidades al mencionado Bachiller para realizar la aplicación de una encuesta, **dirigida a las madres de los niños de 1 año que se atienden en el Servicio de Control Crecimiento y desarrollo de su representada**, a partir de la fecha y/o durante la etapa en que se ejecute el recojo de información de este trabajo.

Segura de contar con su aprobación y pronta respuesta, hago propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi especial consideración

Atentamente,

C.C: -Archivo.  
MAVS/rm.

Docente (o) EAPE: E.A.

## ANEXO 4

# DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
SUREGION DE SALUD JAEN  
MICRORED MORRO SOLAR  
CLAS MORRO SOLAR  
C.S. MORRO SOLAR



AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Jaén, 16 de diciembre de 2019.

OFICIO N° 100- 2019 - GR.CAJ/DSRSJ-DG/CLAS.M.S.G.

SEÑORA :  
**AMELIA VALDERRAMA SORIANO**  
DOCENTE ( E )EAPE: FJ



ASUNTO : ACEPTACIÓN  
REFERENCIA : OFICIO N° 0505-2019-SJE-UNC

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y al mismo tiempo dar por ACEPTADO a su solicitud en el trabajo de investigación titulado "Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño Centro de Salud Morro Solar - Jaén 2019" que será realizado por la **Bach. CINDY ANALLY DELGADO RIVEROS**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
ESC ENFERMERIA - SEDE JAEN  
Jaén, 20 de 12 del 2019  
Visto, Pase: *Interesada*

PARA:

- Control de calidad
- Control de gestión y desarrollo
- Control de recursos
- Control de procesos
- Control de resultados
- Control de costos

*[Signature]*

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
SUREGION DE SALUD JAEN  
A CLAS MORRO SOLAR  
*[Signature]*  
LIC. B. **Juan E. Arriaga Ugillus**  
C.N.P. 6434  
GERENTE

Dirección: Calle Alfredo bastos N° 630 Morro Solar - Jaén Tel: 076431407  
Email: clasmorrosolar@hotmail.com  
Centro De Salud Morro Solar - Tu Centro Amigo  
"Jaén La Más Educada"

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Jessica Janeth Ayabacho Peró identificada con DNI N° 48075242, domiciliada en Calle La Marina 413 del distrito de Jaén, expreso mediante el siguiente documento tener conocimiento de los fines de la investigación titulada: **SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO. CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR - JAÉN, 2019**, habiendo sido informada de los objetivos del estudio y la metodología, acepto participar en la investigación.

Con la seguridad que la información será confidencial, mi identidad no será revelada y habrá la libertad de retirarme en cualquier momento de la investigación, doy mi consentimiento y además firmo el documento en señal de conformidad.

Jaén 21 de Diciembre del 2019

Jessica

FIRMA DE LA MADRE

## ANEXO 6

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

VALIDEZ		
APLICABLE	✓	NO APLICABLE
<b>APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES</b>		
<b>Validado por: M. Cs. Doris Elizabeth Bringas Abanto</b>	<b>C.I:</b>	<b>Fecha: 18 noviembre 2019</b>
<b>Firma:</b> 	<b>Teléfono: 949338384</b>	<b>E-mail: dorisbringas@gmail.com</b>
<b>Tomado de Yadira Corral en validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos</b>		

**ANEXO 7**  
**DATOS ESTADÍSTICOS COMPLEMENTARIOS**

Edad de los niños atendidos en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del  
Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

<b>Edad</b>	<b>Mín.</b>	<b>Máx.</b>	<b>Media ± D.S.</b>
	12	23	16,0 ± 3,3

Tipo de usuario en los niños atendidos en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo  
del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

<b>Usuario</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Continuador	59	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>

Cuadro 1. Satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión humana. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

Dimensión humana	Nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%
La enfermera saluda y se presenta ante usted y su niño (a) de una manera cordial y respetuosa.	2	3,4	29	49,2	28	47,5
La enfermera se despide de usted y de su niño (a) amablemente.	7	11,9	26	44,1	26	44,1
La enfermera le trata con respeto, le llama por su nombre a usted y a su niño (a), respeta sus costumbres y prácticas culturales.	6	10,2	15	25,4	38	64,4
La enfermera mantiene un tono de voz adecuado, le mira y le escucha atentamente.	3	5,1	19	32,2	37	62,7
La enfermera durante la atención mantiene la privacidad.	1	1,7	17	28,8	41	69,5
La enfermera le pregunta con amabilidad si usted comprendió lo explicado haciéndole preguntas para asegurar que ha entendido.	17	28,8	29	49,2	13	22,0
La enfermera muestra interés por los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: timidez, agresividad.	21	35,6	25	42,4	13	22,0
La enfermera frente al llanto de su niño (a) durante la consulta de CRED se interesa por calmarlo.	14	23,7	22	37,3	23	39,0
La enfermera le felicita por haber acudido responsablemente al control de CRED, y le invita a la próxima cita según la edad y diagnóstico de su niño (a).	4	6,8	20	33,9	35	59,3
La enfermera le pregunta sin juzgarla, las razones de su inasistencia al control de crecimiento y desarrollo de su niño(a).	40	67,8	2	3,4	17	28,8

Cuadro 2. Satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión técnica científica. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

Dimensión técnica-científica	Nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%
La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).	44	74,6	7	11,9	8	13,6
La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones que puede presentar su niño (a).	18	30,5	23	39,0	18	30,5
La enfermera le informa el significado e importancia del control de crecimiento y desarrollo del niño (a) en forma clara y precisa.	20	33,0	13	22,0	26	44,1
La enfermera le explica con palabras sencillas los procedimientos que realiza a su niño (a).	6	10,2	12	20,3	41	69,5
La enfermera realiza la toma de medidas de peso, talla y de la cabeza de su niño (a).	1	1,7	7	11,9	51	86,4
La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza y el desarrollo en el carné de CRED y le explica el estado de salud de su niño (a).	1	1,7	5	8,5	53	89,8
La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies en busca de algún signo de alarma.	17	28,8	23	39,0	19	32,2
La enfermera al realizar el examen físico le habla y le explica a su niño (a).	29	49,2	13	22,0	17	28,8
La enfermera evalúa el desarrollo de su niño (a) observando la respuesta ante las pruebas y le informa a usted si responde o no de acuerdo con su edad.	10	16,9	15	25,4	34	57,6
La enfermera cuando evalúa a su niño (a) utiliza juguetes u otros materiales.	17	28,8	22	37,3	20	33,9
La enfermera le brinda orientación sobre la administración y preparación de los micronutrientes (chispitas) según la edad de su niño (a).	4	6,8	10	16,9	45	76,3
La enfermera le brinda información sobre los resultados de los exámenes de laboratorio de su niño (a): control de parásitos, anemia y Test de Graham.	8	13,6	3	5,1	48	81,4
La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño (a) brindándole sugerencias.	12	20,3	25	42,4	22	37,3
La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar.	9	15,3	20	33,9	30	50,8
Ante un problema detectado en la salud de su niño (a) la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.	23	39,0	7	11,9	29	49,2
El tiempo de espera para la atención de su niño (a) es adecuado.	39	66,1	12	20,3	8	13,6
La enfermera se demora al evaluar a su niño (a).	22	37,3	17	28,8	20	33,9

Cuadro 3. Satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud de Morro Solar Jaén, 2019

Dimensión entorno	Nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%
La sala de espera se encuentra limpia.	20	33,9	20	33,9	19	32,2
El consultorio de CRED se encuentra limpio.	5	8,5	23	39,0	31	52,5
El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar.	24	40,7	13	22,0	22	37,3
El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con “colores, adornos, imágenes, juguetes”, para que su niño (a) se sienta cómodo (a).	14	23,7	24	40,7	21	35,6
El consultorio de CRED cuenta con espacios respectivos como: Lavado de manos, entre otros.	34	57,6	4	6,8	21	35,6

## ANEXO 8

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA “NORTE DE LA UNIVERSIDAD PERUANA”

Av. Atahualpa N° 1050

Repositorio institucional digital

Formulario de autorización

1. Datos del autor:

Nombres y apellidos : Cindy Anally Delgado Riveros  
DNI/Otros N° : 71740950  
Correo electrónico : Cdelgador14@unc.edu.pe  
Teléfono : 914303584

2. Grado, título o especialidad:

Bachiller       Título       Magister  
 Doctor  
 Segunda especialidad profesional

3. Tipo de investigación<sup>1</sup>:

Tesis       Trabajo Académico       Trabajo de Investigación  
 Trabajo de Suficiencia profesional

---

<sup>1</sup> Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Título: Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar - Jaén, 2019

Asesora: Elena Vega Torres

Año: 2021

DNI: 27664885

Código ORCID: 0000-0002-0561-6643

Escuela Académica/Unidad: Facultad de Enfermería

#### 4. Licencias:

##### a) Licencia Estándar:

Bajo los siguientes términos autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Cajamarca una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación, en forma físico o digital en cualquier medio, conocido por conocer, a través de los diversos servicios provistos de la universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de la UNC, colección de tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Nacional de Cajamarca podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad comparativa, y me encuentro facultando a conceder la presente licencia y, así mismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Nacional de Cajamarca consignará en nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con un X)

Si, autorizo que se deposite inmediatamente.

Si, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa).

No autorizo.

b) Licencias Creative Commons<sup>2</sup>

Autorizo el depósito (marque con un X)

Si autorizo el uso comercial y las obras derivadas de mi trabajo de investigación.

No autorizo el uso comercial y tampoco las obras derivadas de mi trabajo de investigación.



Firma

02 / 07 / 2021

Fecha

---

<sup>2</sup> Licencia creative commons: Las licencias creative commons sobre su trabajo de investigación, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente. Todas las licencias creative commons son de ámbito mundial. Emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales. En consecuencia, goza de una eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.



Universidad Nacional de Cajamarca  
Facultad de Ciencias de la Salud

**Acta de Sustentación de Tesis virtual, basado en el  
Reglamento de Sustentación de Tesis virtuales  
Resolución 944 - 2020 Artículo 8**

Siendo las 10.30 am. del día 30 del mes de junio del año 2021 se procedió a iniciar la sustentación virtual de la tesis titulada:

Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar-Jaén, 2019, presentada por la Bachiller en Enfermería: Cindy Anally Delgado Riveros

El Jurado Evaluador está integrado por:

Presidente: Dra. Francisca Edita Díaz Villanueva

Secretaria: M. Cs. Doris Elizabeth Bringas Abanto

Vocal: M. Cs. Lucy Dávila Castillo

Asesor: Dra. Elena Vega Torres

Terminado el tiempo de sustentación estipulado en el Reglamento. La tesista ha obtenido el siguiente calificativo: 19 (diecinueve)

Siendo las 11.45 am. del día 30 de junio del año 2021 se dio por concluido el proceso de Sustentación Virtual de Tesis.



.....  
Dra. Francisca Edita Díaz Villanueva  
Presidente



.....  
M. Cs. Doris Elizabeth Bringas Abanto  
Secretaria



.....  
M. Cs. Lucy Dávila Castillo  
Vocal



.....  
Dra. Elena Vega Torres  
Asesora



.....  
Bach. Cindy Anally Delgado Riveros  
Tesista