



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ENFERMERÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL  
ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL  
CENTRO DE SALUD “LAS BRISAS” – CHICLAYO  
2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**Autor:**

**Bach. Milián Huertas, Karen Melodi**

**Asesor:**

**Mg. Ramos Castro, Rubin Ebenezer**

**Línea de Investigación:**

**Gestión, Promoción y Educación de la Salud**

**Pimentel – Perú**

**2017**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL  
CENTRO DE SALUD “LAS BRISAS” – CHICLAYO 2017**

Aprobado por los Miembros Del Jurado De Tesis:

-----  
Dra. Norma Del Carmen Galvez Diaz

**PRESIDENTA**

-----  
Mg. Magaly Miriam Medina Rojas

**SECRETARIA**

-----  
Mg. Ana Yudith Guerrero Valladolid

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme hermosas oportunidades a lo largo de mi formación profesional, por cuidar de mí y mi familia en todo momento, por darme un gran ejemplo a seguir y bendecir toda mi vida.

A mi familia especialmente a mi madre Ros por ser mi principal impulso y motor para el logro de mis objetivos, a mi padre por corregirme tan sabiamente cuando erraba.

A mi padre por ser un ser lleno de amor y comprensión para con nosotros, a mi hermana por caminar conmigo en momentos difíciles, a mis abuelos por las excelentes historias que inspiran.

A mis docentes por haber puesto todo su empeño en sus enseñanzas brindadas y corregir errores para perfeccionarnos en el día a día no solo a nivel profesional si no también personal.

*Karen Milian*

## **AGRADECIMIENTOS**

Doy gracias infinitas a Dios y al universo por bendecirme con una mente capaz de conseguir cualquier cosa propuesta y llenarme de fortaleza y sabiduría.

A mis padres por ser parte de mi educación diaria y por qué con su amor y comprensión lograron llenarme de valor para vencer con cualquier obstáculo.

A mi institución y a mi asesora de Tesis: Rubin Ramos Castro por inspirarme día con día, por su constante esfuerzo para conmigo, pero sobre todo por las enseñanzas brindadas que quedaran conmigo por el resto de mi vida.

A los jurados porque gracias a sus aportes permitieron que esta tesis sea mejorada y aprobada.

Al director del Centro de Salud Las Brisas por permitirme recoger los datos necesarios para el desarrollo de la investigación.

A las personas que participaron de la investigación por brindarme su valioso tiempo.

*Karen Milian*

## RESUMEN

La presente investigación Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017; Tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de relación entre la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017. Estudio cuantitativo, con diseño correlacional de corte transversal, utilizó una población muestral de 81 madre que acuden con sus hijos al Centro de Salud Las Brisas en los meses de Julio a Diciembre del año 2017. El instrumento para determinar la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de atención en el servicio CRED fue la escala SERVQUAL está constituida por 44 ítems (22 ítems que evalúan las expectativas y 22 ítems que evalúan la percepción del servicio recibido), con el fin de verificar las discrepancias de las cinco dimensiones propuestas por los autores (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía), por medio de una escala de Likert.

Por otro lado para determinar la calidad de atención que se brinda en el servicio de CRED fue el instrumento elaborado por Araujo Toledo, obteniendo como resultados: nivel satisfactorio son: Elementos Tangibles (45 %) (Tabla 1), Fiabilidad (40 %) (Tabla 2) y Capacidad de Respuesta (40 %) (Tabla 3).

Con relación a las dimensiones que no alcanzaron un nivel satisfactorio son: Seguridad (32 %) (Tabla 4) y Empatía (44 %) (Tabla 5). En cuanto a los resultados de las dimensiones de la calidad de atención (Tabla 7) se encontró la dimensión técnica el 41% tiene una percepción de nivel medio de la calidad de atención de enfermería, el 37% es baja y el 22% alta. Por último en la confrontación con la hipótesis a través de la correlación de Pearson se ha determinado la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención, donde la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una alta relación entre las variables satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas”.

**Palabras clave:** Nivel de Satisfacción, Calidad de atención, CRED (Crecimiento y desarrollo)

## ABSTRACT

The present research Satisfaction of mothers on the quality of nursing care in the area of growth and development in the Health Center "Las Brisas" - Chiclayo 2017; The general objective was to: Determine the level of relationship between the satisfaction of mothers on the quality of nursing care in the area of growth and development in the Health Center "Las Brisas" - Chiclayo 2017. Quantitative study, with correlational design of cross section, used a sample population of 81 mothers who come with their children to the Las Brisas Health Center in the months of July to December of 2017, the instrument to determine user satisfaction in terms of quality of care in the service CRED was The SERVQUAL scale consists of 44 items (22 items that assess expectations and 22 items that assess the perception of the service received), in order to verify the discrepancies of the five dimensions proposed by the authors (tangibility, reliability, of response, security and empathy), by means of a Likert scale.

On the other hand, in order to determine the quality of care provided in the CRED service, the instrument developed by Araujo Toledo, an instrument which was modified from the Maldonado R - 2012 instrument, with an individual Cronbach alpha of each item, is superior to the 0.3. Obtaining as results: satisfactory level is: Tangible Elements (45%) (Table 1), Reliability (40%) (Table 2) and Response Capacity (40%) (Table 3). Regarding the dimensions that did not reach a satisfactory level are: Safety (32%) (Table 4) and Empathy (44%) (Table 5). Regarding the results of the dimensions of the quality of care (Table 7), it was found that 41% of the technical dimension has a perception of the average quality of nursing care, 37% is low and 22% is poor. % high. Finally in the comparison with the hypothesis through the Pearson correlation, the relationship of the level of satisfaction and quality of attention has been determined, where the correlation is significant at the 0.01 level (unilateral), which is less than 0.05; therefore, a high relationship between the variables satisfaction of the mothers on the quality of nursing care in the area of growth and development in the Health Center "Las Brisas" was found. It was found that the percentage of mothers with a high level of High satisfaction increases significantly as the perception of quality of care is increased.

**Key words:** Level of Satisfaction, Quality of attention, CRED (Growth and development

## INDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.4. Formulación del problema .....	12
1.5. Justificación e importancia .....	12
1.6. Hipótesis .....	13
1.7. Objetivos.....	13
<b>II. MATERIAL Y METODO</b> .....	15
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación. ....	15
2.2. Población y Muestra .....	16
2.3. Variable, operacionalización .....	17
2.4. Técnicas e instrumento de datos, validez y confiabilidad .....	20
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	21
2.6. Aspectos éticos .....	22
<b>III. RESULTADOS</b> .....	25
3.1. Tablas y figuras.....	25
3.2. Discusión de resultados .....	34
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	37
4.1. Conclusiones.....	37
4.2. Recomendaciones .....	38
<b>VI. ANEXOS</b> .....	44

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

En el mundo actual la satisfacción del usuario es el indicador más importante donde se debe cumplir los servicios ofrecidos por el profesional de salud. Tanto la calidad y seguridad de la atención en salud, en todos sus niveles asistenciales es una de las prioridades. La atención en enfermería como un grupo de acciones y características que facilitan la relación con los usuarios y esta debe ser de calidad para poder satisfacer las necesidades del ser humano.<sup>1</sup>

Siendo así que el profesional de enfermería es uno de los recursos más importantes para brindar atención de calidad la cual se verá reflejada a través de la satisfacción correspondida por parte del usuario al cual se brindó los servicios requeridos. En todo el mundo las evaluaciones de calidad se ven reflejadas mediante la satisfacción del usuario que abarca distintos aspectos sociales y tienen implicancias en la salud del usuario.

Según informes de la Organización Mundial de la Salud (OMS), a pesar de los importantes avances registrados en el sector salud, las mejoras han sido desiguales entre los países. Existen más de 400 mil personas que carecen de servicios esenciales de atención sanitaria y aquellas que tienen, la atención es demasiado fragmentada o de escasa calidad.<sup>2</sup>

A pesar de los esfuerzos por mejorar la práctica en salud a través de la adquisición de nuevos conocimientos, avances tecnológicos, los cuales brindan facilidades en la aplicación y actuar, los usuarios a los cuales se le brinda la atención siguen refiriendo el servicio como inadecuado generando un alto nivel de insatisfacción y esto se puede deber a distintos factores laborales y psicológicos del personal.

En México, mediante su Sistema Integral de Salud, enfocan sus esfuerzos con la finalidad de brindar un adecuado servicio de calidad, mejorando continuamente sus procesos de atención frente a un 80% de los problemas sociales y económicos relacionados con la aceptación de la atención que se brindan en las instituciones

públicas de salud, contrastado con un 20% de la población que está insatisfecho con la atención que brindan en mencionadas instituciones.<sup>3</sup>

Ese sistema representa un mecanismo muy apropiado para controlar la calidad del servicio prestado. En ello radica la importancia por la cual, todo profesional debe estar en constante capacitación para incrementar sus conocimientos y brindar un mejor servicio logrando cumplir o superar las expectativas previas de los pacientes y/o familiares respecto a lo que perciben.

En el Perú, el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del Ministerio de Salud, define la calidad como uno de los principales objetivos para la atención de salud, tomando en cuenta que la calidad de atención es un grupo de características humanas, técnico – científicas que tiene como prioridad la atención que se ofrece a los pacientes que buscan constantemente su satisfacción.<sup>4</sup> Siendo así como en todos los países de Sudamérica toman en cuenta la calidad como factor principal en atención en salud.

El Ministerio de Salud (MINSA), viene trabajando para que la población tenga una mejor atención de salud y esta sea de calidad; aun así, la baja prestación de los servicios de salud sigue siendo un obstáculo para enfrentar con éxito la problemática sanitaria, ha propuesto ejecutar un sistema de gestión de la calidad en Salud, ya que en los últimos años en el sector salud al brindar sus servicios no ha tenido un desarrollo favorable a pesar de sus esfuerzos para mejorar la problemática, no han alcanzado mejorar la situación de los servicios otorgados a los usuarios.<sup>5-6</sup>

En el caso específico de la atención primaria en el área de Crecimiento y Desarrollo, la enfermera es responsable de planificar y proporcionar una atención al niño y a su vez a su madre, cumpliendo un proceso iniciado con una valoración. Por consiguiente, no sólo se requiere de un diagnóstico, sino, además, se necesita de una planeación e identificación de resultados, para luego ejecutar las acciones y actividades y por último, realizar una evaluación, que permita ejecutar una retroalimentación de las fases del proceso mencionadas con el fin de obtener un control total con un alto nivel de calidad en la atención que se ofrece al usuario, en nuestro caso, al niño y a su madre. De este modo, se lograría superar las expectativas que se tenía de la atención frente a la atención percibida por la paciente.

Al respecto, durante la realización de las practicas hospitalarias e internado comunitario en condición de estudiante del pregrado se evidencia que la calidad de atención de enfermería a las madres y sus menores hijos en los distintos centros de salud de la ciudad Chiclayo, el servicio de las enfermeras a los usuarios es deficiente y esto se ve reflejado en las atenciones brindadas y en el ejercicio profesional , así mismo en el Centro de Salud Las Brisas, refleja algunas deficiencias las cuales tenemos : el trato inadecuado por parte de las enfermeras, la poca paciencia para poder resolver alguna inquietud o pedido por parte de las madres, demora en la atención a los niños, falta de información sobre algún procedimiento o el medicamento que va aplicar, entre otras .

Por lo tanto, requieren ser estudiadas y determinadas desde el enfoque de la calidad del servicio y satisfacción, pues en ello depende proponer las correcciones y tomar las medidas para optimizar dicho servicio a partir de la problemática planteada, precisamente es importante también destacar la relevancia que posee la atención infantil en el campo de crecimiento y desarrollo como parte del mantenimiento de la salud.

## **1.2. Trabajos previos**

En la búsqueda de investigaciones que se realizaron en los diferentes contextos internacionales, nacional y local se pudo encontrar los siguientes hallazgos del tema a investigar:

A nivel internacional; en Ecuador, Sailema S<sup>7</sup>,2014 “Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General De Latacunga”; Tuvo como objetivo: identificar las labores que realizan las enfermeras/os durante la atención brindada en el recién nacido y la incidencia en el nivel de satisfacción en las madres del servicio de alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga. Estudio descriptivo, de corte transversal, la muestra de estudio se conformó por 40 madres en alojamiento conjunto y niños, se concluye que la intervención que realizan las enfermeras/os es calificada como buena en un 70 %, excelente 22 % y regular 8 %.

A nivel nacional; en Lima López B<sup>8</sup>, 2014.”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”; Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. La técnica fue la encuesta, que se aplicó previo consentimiento informado. Se concluyó que: el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a bajo referida a que le brinda algunas veces pautas de estimulación temprana, se preocupa por conocer las razones de su inasistencia, está pendiente de la seguridad, las condiciones físicas y el ambiente a veces agradables, limpios y ordenados, seguido de un mínimo porcentaje significativo alta ya que educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar acerca de la alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.

En Lima; Mendizábal S<sup>9</sup>, 2014”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”; Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la madre sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED en el Puesto de Salud Señor de los Milagros–Chosica. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 44 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala de Likert modificado, aplicado previo consentimiento informado. Se concluyó: La mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera en el servicio de CRED de media a bajo referida a que cuando acude a la consulta la enfermera llama al niño por su nombre, le explicaron los procedimientos, al final de la consulta le entregó las indicaciones escritas, el tiempo de consulta es adecuado, la decoración es adecuado, y al terminar la consulta la Enfermera se despide; seguido de un mínimo porcentaje significativo que tienen satisfacción alta ya que la enfermera está bien uniformada, responde a sus preguntas o dudas, muestra interés por inasistencia a la consulta de CRED y protege al niño de caídas durante la atención.

En Lima; Vélez C.<sup>10</sup>, 2018 "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"; tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de "crecimiento y desarrollo" y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal, el estudio es cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal, diseño no experimental. La población fue de 165 madres que acuden semanalmente. La muestra fue de 50 madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo, mediante el muestreo por conveniencia. Se concluyó que: la satisfacción y la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud cooperativa universal, se relacionan de manera significativa

A nivel local en Chiclayo, Cajusol K.<sup>11</sup>, 2016 "Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente Las Mercedes"; Tuvo como objetivo medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto Hospital Regional Docente las Mercedes. El tipo de investigación es cuantitativo y el diseño es descriptivo. Asimismo, la población estuvo constituida por las madres de los recién nacidos que ingresaron al servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente Las Mercedes y la muestra estuvo constituida por 152 madres. Se concluyó que: La mayoría de las madres tienen una percepción regular, referida a que algunas veces la enfermera se demora en brindarle atención debido a la demanda de atenciones para la atención del recién nacido. Las madres frecuentemente aprecian que los ambientes están adecuadamente, también se pudo detectar una percepción regular ya que muy pocas veces la enfermera se identificó y la saludó por su nombre en pocas veces le brindó orientación y consejería acerca de los cuidados de su recién nacido.

En Chiclayo, Castillo P.<sup>12</sup>, 2018 "Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribio Castro"; Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo de corte transversal. La muestra lo constituyeron 134 madres de niños menores de 5 años, de una población de 413 madres de familia. El tipo de muestreo fue probabilístico

aleatorio simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, elaborada por López Tirado, y sometida a prueba de validez. Los resultados del estudio determinaron que el 74% de madres encuestadas refieren estar satisfechas, el 24% tienen un nivel de satisfacción medio y finalmente el 2%, representan a madres insatisfechas. Se concluyó que la mayoría de madres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen un nivel de satisfacción alto sobre la calidad de atención de enfermería.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Para poder orientar el presente trabajo de investigación, la autora se ha enfocado en distintas teorías y conceptos clave sobre las variables trabajadas como son satisfacción y calidad de atención, así mismo está relacionada a la labor asistencial fundamental de la enfermera, la madre y el niño como principales receptores o usuarios de la atención en el área determinada que es Crecimiento y Desarrollo.

Según la Norma técnica de salud del MINSA( Ministerio de Salud) , CRED (Crecimiento y Desarrollo) es un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional enfermera(o) o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño; detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención oportuna disminuyendo deficiencias y discapacidades.<sup>13</sup>

Cuya finalidad es contribuir al desarrollo integral de niñas y niños de cero a cinco años y a mejorar su salud y nutrición y los objetivos principales son establecer las disposiciones técnicas para la evaluación oportuna y periódica del crecimiento y desarrollo de la niña y niño menor de 5 años y difundirlos al personal de salud, identificar oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación activa de la familia y cuidadores en las intervenciones para lograr un desarrollo normal, monitorear y evaluar el impacto de las intervenciones realizadas por el equipo de salud en el crecimiento y desarrollo de las niñas y los niños.<sup>13</sup>

La presente Norma Técnica de Salud es de aplicación obligatoria en todos los establecimientos del Sector Salud a nivel nacional (del Ministerio de Salud, de EsSalud, de la Sanidad de las Fuerzas Armadas, de la Policía Nacional del Perú, de los

Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, Clínicas y otros del Subsector Privado), según corresponda y nos menciona que crecimiento es el proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia). Es un proceso que está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, 17 emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc.<sup>13</sup>

También menciona que desarrollo es el proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social. Se encuentra influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales.<sup>13</sup>

Es importante destacar que en dicha área la atención de crecimiento y desarrollo debe cumplir con las siguientes disposiciones: Durante el control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño menor de cinco años se realizan un conjunto de procedimientos para la evaluación periódica de ambos. Asimismo, se detecta de manera oportuna riesgos o factores determinantes, con el propósito de implementar oportunamente acciones de prevención, y promover prácticas adecuadas de cuidado de la niña y niño. Para ello el profesional utiliza la entrevista, la observación, el examen clínico, anamnesis, exámenes de laboratorio, aplicación de instrumentos de evaluación del desarrollo e instrumentos para valoración del crecimiento físico, entre otros. Esta información es consignada en la historia clínica.<sup>13</sup>

El monitoreo del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño se hace de manera individual, integral, oportuna, periódica y secuencial, es individual, porque cada niño es un ser, con características propias y específicas; por lo tanto, debe ser visto desde su propio contexto y entorno; Es integral, porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo; es decir, la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición del niño, es oportuna, cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar el crecimiento y desarrollo que corresponde a su edad, es periódico, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o 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>13</sup>

El personal de enfermería debe cumplir con tres (03) funciones básicas, en primer lugar una función de enfermera educadora, la enfermera impartirá conocimientos a la madre ya sea de manera individual o en conjunto a sus padres del niño, donde se le brindará orientación educativa que está enfocada en el cuidado del niño: estimulación temprada, importancia del cumplimiento de sus vacunas y registro en el Carnet Vacunatorio, prevención de accidentes, entre otros factores que son importantes; en segundo lugar cumple una función administrativa, es la encargada del servicio y por ende debe cumplir y hacer cumplir el reglamento del MINSA, supervisa la atención del niño y familia con la finalidad de optimizar la calidad de servicio, lleva un control de todos los niños a cargo en su sector, entre otras funciones y finalmente desarrolla una función investigativa, está capacitándose constantemente, realiza y promueve charlas que mejoran la atención del servicio, entre otras funciones.<sup>14</sup>

Entendiéndose todo lo anterior se puede definir a continuación la satisfacción según la Real Academia Española, RAE<sup>15</sup> como el logro del gusto o deseo que tiene una persona en relación a una situación o algún producto, obteniendo una seguridad de acuerdo a la expectativa previa; por otro lado, por su parte, el Ministerio de Salud, (MINSA, 2017) define a la satisfacción del usuario, como la realización de sus necesidades, sea cumpliendo o superando las expectativas previas que tenía el paciente sobre el servicio del establecimiento; por lo que se puede deducir que satisfacción, es el estado positivo o negativo que puede disponer la persona, usuario, paciente, frente a una atención o servicio recibido.<sup>16</sup> Donoabedian (1980) define satisfacción como un fenómeno complejo que tiene injerencia directa en la calidad de atención que se le brinda al paciente

De las numerosas definiciones existentes de satisfacción del cliente, Evrard 19934 define la satisfacción del cliente como "un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo", por ser muy general y no incluir la base de referencia con la que el cliente compara su experiencia de compra y de consumo, que es objeto de controversia entre los investigadores. La satisfacción del cliente va unida a cada transacción específica, a diferencia de la actitud hacia un producto o servicio que es general y puede existir sin que haya habido una experiencia personal de compra y de consumo concreta. La calidad de servicio percibida es similar a la actitud hacia un y no está vinculada a cada transacción específica como la satisfacción del cliente, sino que es una valoración global o de conjunto del servicio.<sup>17</sup>

Así mismo la evaluación de la misma como determinante para medir la satisfacción del usuario .Se refiere que la medición de la satisfacción del cliente se realizará mediante un proceso de recolección de información de manera sistemática las percepciones de las personas sobre los bienes, servicios recibidos frente a los atributos o dimensiones de calidad identificados de mencionados productos, si se ha logrado satisfacer las expectativas previas, se han superado o simplemente se obtiene un resultado por debajo de lo esperado, entonces se estaría frente a una situación de insatisfacción del usuario, situación de inconformidad que es necesario que sea revertida a la brevedad posible; en ello radica la importancia de la medición de a satisfacción recibida por los usuarios, ya que es una indicador que nos permitirá conocer cómo se está realizando la gestión del servicio reflejada en la percepción del usuario, si se está cumpliendo con lo establecido, tal es el caso en las empresas, donde el cliente representa el recurso que le brinda rentabilidad, e ingresos y por ende crecimiento de la organización, tanto para empresas productoras de bienes o servicios, del sector público, privado o mixtas.<sup>18</sup>

Según Zamora, citado por Flores, manifiesta que la calidad del servicio, está regida como el juicio global de los usuarios de las expectativas o superioridad del servicio, frente a las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido; para ello brinda un Modelo de Deficiencias o de los Gaps:

GAP 1; Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que proporcionan los profesionales de una institución hacia ellos, relacionado en forma positiva con los niveles directivos de una organización y en forma negativa con la comunicación asertiva de manera ascendente y la investigación de mercado en la organización.

GAP 2; Discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los usuarios y las especificaciones de calidad de servicio, donde relaciona de forma negativa con el grado de compromiso de la dirección con la calidad, fijación de objetivos, indicadores de calidad, grado de estandarización de tareas, procedimientos en la organización y opinión de los directivos referente a las expectativas de los clientes.

GALP 3; Discrepancia entre las especificaciones de calidad del diseño de servicio y el servicio realmente ofrecido que es la realización, analiza los aspectos relativos en dimensión funcional de calidad y en forma negativa la existencia o sentimiento de

trabajo en equipo desarrollado dentro de la empresa, personal en los puestos de trabajo desempeñados, sistema de control y supervisión adecuados y en forma positiva con la presencia de ambigüedad y conflicto de roles dentro de la organización.

GAP 4 ; Discrepancia entre el servicio realmente ofrecido por la institución y lo que comunica a los clientes acerca de él. Este último Gap, involucra la calidad de las relaciones horizontales de una organización y la tendencia de realizar promesas con exageración.<sup>18</sup>

Para poder determinar la satisfacción del cliente o usuario en cuanto a la calidad de atención brindada , se puede definir que Según Castro, quien cita a Donoabedian (1980), quien define a la calidad como el logro de la mayor cantidad de beneficios de la atención médica, frente a todos los potenciales riesgos que pueda presentar el paciente; de la misma manera facilita tres (03) indicadores que permitirán la evaluación del proceso de atención de calidad; iniciando con los indicadores de estructura, donde el usuario podrá calcular los atributos que presenta el lugar donde se realizará la atención, considerando atributos materiales, humanos, financieros que intervienen en el proceso de atención; asimismo podrá valorar el proceso, incluidas aquí todas las actividades de interrelación entre el usuario y el profesional de la salud presente, considerando las actitudes, habilidades, destrezas, técnicas, entre otros; por último se determinarán los resultados, aquí se estimarán los niveles que ha alcanzado la atención al usuario, si se ha logrado satisfacer sus necesidades, sobretodo cumpliendo o superando con las expectativas previas; el paciente evalúa la atención médica que recibe en su totalidad por todos los profesionales de salud involucrados, tanto en aspectos de puntualidad, presentación personal, atención pronta, cortesía, respeto, amabilidad, capacidad de escucha, comunicación asertiva con el paciente y familiares, ética en toda la atención, aceptación de sugerencias, entre otros aspectos que son importantes para el paciente.<sup>18</sup>

Las dimensiones que conforman la calidad del cuidado profesional son la Dimensión Técnico Científica: está referido al conjunto de elementos de avances científicos y la capacidad de los profesionales, usando la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, para un correcto diagnóstico y tratamiento, con acciones y procedimientos seguros. Esto es evaluado a través de un conjunto de elementos, que son: Respeto a los derechos: se refiere a sus características y culturas de cada persona. Amabilidad: un trato amable y cálido en la atención. Información

completa, veraz y oportuna: aquí tiene que asegurar que la información brindada sea comprendida por el usuario o familiar. Interés manifestado en la persona: En sus opiniones y necesidades, todo aquello que es importante para ellos. Ética: son aquellos valores de la sociedad que orientan una conducta aceptable de los profesionales de la salud.<sup>19</sup>

La Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno: está referido a los servicios que se ofrece en el sector salud, lo que debe tener comodidad y confort, limpieza, privacidad, orden, ambientación y sobre todo la seguridad que siente el usuario por el servicio que se le ofrece. Dimensión Humana/Interpersonal: está referido al trato humanístico de la atención que es un aspecto principal en las áreas de salud, es decir, la relación que muestra el personal y el paciente. Teniendo en cuenta: Respeto a los derechos: se refiere a sus características y culturas de cada persona Y Amabilidad: un trato amable y cálido en la atención. Información completa, veraz y oportuna: aquí tiene que asegurar que la información brindada sea comprendida por el usuario o familiar. Interés manifestado en la persona: En sus opiniones y necesidades, todo aquello que es importante para ellos. Ética: son aquellos valores de la sociedad que orientan una conducta aceptable de los profesionales de la salud.<sup>20</sup>

Las características de la calidad de atención son : Humana: parte fundamental de la atención en salud, así mismo de trata al ser humano como un todo biopsicosocial, Maslow dice que todo ser humano se debe sentirse valioso y a su vez sentir que sus contactos lo consideran una persona digna y valiosa. Segura: el profesional de salud debe realizar intervenciones asistenciales, preventivas sin causar lesiones, los usuarios no deben tener lesiones por los cuidados que se les realiza. Oportuna: el usuario debe recibir la atención en el momento en que lo necesite, de acuerdo a su situación de salud, es decir un tratamiento o procedimientos establecidos en fecha y hora indicada, también el usuario tiene la oportunidad de expresar su necesidad y esta ser atendida rápidamente. Continua: está referido a las actividades que el personal de salud debe realizar con una secuencia adecuada y sin interrupciones en el proceso de atención, esto implica la continuidad, el control y seguimiento de la primera atención realizada.<sup>21</sup>

Por último es fundamental destacar el rol de la madre en el cuidado del desarrollo y crecimiento del niño , sobre todo en su primer año de vida ya que es un ser humano

débil y totalmente dependiente en donde proporciona cuidados cálidos y efectivos, posteriormente en su crecimiento ella ofrece enseñanzas y juegos para mayores estímulos así facilita una maduración adecuada, en cada etapa que atraviesa, ella ofrece una calidez materna, sin embargo, hoy en día las madres son multifuncionales, pues no solo realizan el cuidado de los hijos sino también son jefas de casa y en algunos casos sustentos de la familia con su propio trabajo.

#### **1.4. ormulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017?

#### **1.5. Justificación e importancia**

El grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial. La atención de calidad del profesional de enfermería en dicha área resulta ser un aspecto fundamental para optimizar el correcto desarrollo y crecimiento de los niños, especialmente en sus primeros años de vida.

La satisfacción de la madre y sus menores hijos con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no las expectativas del usuario. Es importante ofrecer al usuario una atención que sea eficiente, en ese sentido, el profesional de enfermería debe exhibir no sólo el dominio de su quehacer especializado, sino también todo un conjunto de valores humanos.

De esta forma, la satisfacción por la calidad en la atención recibida, va a ser un factor contribuyente en el establecimiento de la confianza y el respeto por parte del usuario que va a incidir decididamente pues va a permitir una mayor comunicación entre el usuario y el personal sanitario, lo que ha de traer significativos aportes al entendimiento.

En consecuencia, existe una profunda necesidad por establecer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención recibida por el personal en salud, específicamente para los fines de esta investigación, en el área de enfermería. De allí que es justificable

toda investigación que indague sobre esta realidad pues ello va a incidir en la identificación de los errores y la optimización de la calidad de los servicios de enfermería, más aún si se considera que la atención, exige un servicio muy eficaz en cuanto a calidad profesional y humana.

Es importante, pues, para toda enfermera, interiorizarse en estos aspectos que van a ser muy enriquecedores, tanto de la experiencia personal, así como del conocimiento de todos los aspectos que siempre tienen que ser considerados en el desarrollo de las actividades profesionales en esa materia. La investigación también contribuirá al fortalecimiento de la línea de investigación Gestión, Promoción y Educación de la Salud de la Universidad Señor de Sipán, fortaleciendo y beneficiando al personal de enfermería en cuanto a la calidad de atención, y sirviendo como base para futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

H1

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

H0

No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar la dimensión Elementos Tangibles que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.
- Identificar la dimensión Fiabilidad que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.
- Identificar la dimensión Capacidad de Respuesta que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.
- Identificar la dimensión Seguridad que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.
- Identificar la dimensión Empatía que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.
- Determinar el nivel de Calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento según las madres que acuden al Centro de Salud “Las Brisas”- Chiclayo 2017 en la dimensión Técnica.
- Determinar el nivel de Calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento según las madres que acuden al Centro de Salud “Las Brisas”- Chiclayo 2017 en la dimensión Humana.
- Determinar el nivel de Calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento según las madres que acuden al Centro de Salud “Las Brisas”- Chiclayo 2017 en la dimensión Entorno.

## II. MATERIAL Y METODO

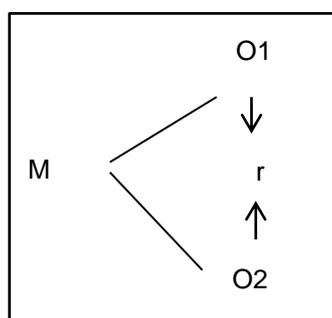
### 2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.

La investigación fue cuantitativa porque según Hernández Sampieri <sup>22</sup> lo define como la investigación que se desarrolla sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que haremos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

El diseño fue de enfoque correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.<sup>22</sup> En este caso conocer la relación que existe entre la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el servicio de CRED.

Transversal porque recogen datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.<sup>22</sup>

Esquema:



M: Muestra

O1: Nivel de Satisfacción

O2: Calidad de atención

r : Relación

## 2.2. Población y Muestra

La población es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada. Es un conjunto de elementos que poseen una característica. En el proceso investigativo la población corresponde al conjunto de referencia sobre el cual se va a desarrollar la investigación o estudio.<sup>22</sup>

Las madres de los niños que se atienden en el Servicio de CRED, son un total de 134 niños atendidos en el consultorio del servicio de Crecimiento y Desarrollo – CRED del Centro de Salud “Las Brisas”.

Una muestra representativa es una muestra que recoge todas las características relevantes de la población, la cual la unidad muestra estará determinada por distintos criterios de inclusión y exclusión.

Formula:

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la Población

Reemplazando Formula:

$$\frac{134 * 1.962 (0.05 * 0.95)}{0.032 (133) + 1.962 (0.05 * 0.95)}$$

$$\frac{134 (3.84 * 0.048)}{0.12 + (3.84 * 0.048)}$$

$$\frac{24.656}{0.304}$$

Total = 81 madres

Criterios de inclusión:

- Madres voluntarias que quieran ser partícipes de la investigación firmando el consentimiento informado.
- Madres mayores de 18 años de edad.
- Madres sin limitaciones para comunicarse.

Criterios de exclusión:

- Madres que solo lleven a sus niños por vacunas.
- Madres que no quieran participar del estudio no aceptando firmar el consentimiento informado.
- Madres que no tengan la condición de salud y que las impida responder a los instrumentos.
- Madres que no hablen español.
- Personas que tengan otro tipo de vínculo parentesco con el menor.
- Niño que haya recibido atención por algún personal técnico o auxiliar de enfermería.
- Todo niño que esté recibiendo su primera consulta

### **2.3. Variable, operacionalización**

**Variable Independiente:** Satisfacción de las madres

Es la agrupación de servicios, diagnosticados de manera adecuada con la finalidad de brindar una atención sanitaria óptima, considerando todos los factores y conocimientos que tenga el paciente, asimismo del servicio médico, enfocado en satisfacer al cliente y reducir la posibilidad de riesgos de efecto, OMS.<sup>2</sup>

**Variable Dependiente:** Calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo.

Es la realización de sus necesidades, sea cumpliendo o superando las expectativas previas que tenía el usuario sobre el servicio del establecimiento. MINSA.<sup>14</sup>

<b>Variable 01</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Satisfacción de las madres en el Centro de Salud Las Brisas.	Elementos tangibles	-Tecnología -Infraestructura -Imagen Institucional	1,2,3,4,5,6,,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22	Escala de Likert
	Fiabilidad de la Atención y Capacidad de respuesta de Enfermería CRED	-Efectividad de la atención al cliente -Ética personal y profesional -Prevención de errores -Comunicación asertiva -Disponibilidad de las enfermeras de CRED		
	Seguridad	-Competencias de las enfermeras del servicio de CRED -Conocimientos de las enfermeras del servicio de CRED		
	Empatía	-Planificación del cronograma de atención de las enfermeras -Imparcialidad en la atención de las enfermeras del servicio de CRED		

<b>Variable 02</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
Calidad de atención	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informa los procedimientos que realizara - Se preocupa por explicar y usted lo entienda</li> <li>-Informa sobre los avances del niño</li> <li>-Se toma el tiempo prudente para la atención</li> <li>-Utiliza palabras apropiadas fáciles de entender.</li> </ul>	1,2,3,y 4	Cuestionario
	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atiende correctamente al niño</li> <li>-Atiende con paciencia y sin apuros</li> <li>-Enseña los pasos de una alimentación correcta y adecuado a su edad</li> <li>-Lo atiende de manera amable</li> <li>-Se preocupa por las molestias después de los procedimiento</li> </ul>	5,6,7,8,9	
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se preocupa por las consecuencias del niño</li> <li>-El ambiente está limpio y ordenado</li> <li>-Se preocupa por si el</li> </ul>	10,11,12,13,14,15	

		niño tiene miedo a la evaluación -Presta atención inmediata -La atención es privada -Se preocupa por la comodidad		
--	--	---	--	--

#### 2.4. Técnicas e instrumento de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta la cual permitió recoger los datos obtenidos de las madres sobre la satisfacción sobre la calidad de atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.

Para Palacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

El instrumento para determinar la satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de atención en el servicio CRED fue La escala SERVQUAL está constituida por 44 ítems (22 ítems que evalúan las expectativas y 22 ítems que evalúan la percepción del servicio recibido), con el fin de verificar las discrepancias de las cinco dimensiones propuestas por los autores (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad Y la empatía), por medio de una escala de Likert de 7 puntos, en la que el 1 representa el descartado totalmente y el 7 estoy totalmente de acuerdo.<sup>23</sup>

Su aplicación se desarrolla en dos momentos distintos. El primer momento se produce antes de recibir el servicio. De esta forma es posible evaluar las expectativas de los clientes sobre el servicio que va a disfrutar. El segundo momento de aplicación de esta escala surge después del servicio haber sido realizado y permite evaluar la percepción que el cliente tiene del servicio que recibió.

La cual al ser un modelo general, se adaptó a la realidad problemática de la investigación para poder obtener información detallada sobre la satisfacción de los usuarios, por el servicio de calidad brindado.

Por otro lado para determinar la calidad de atención que se brinda en el servicio de CRED fue el instrumento elaborado por Araujo Toledo, Chabeli Magali Bach y Chinchay Pineda, Nesskens Pedro, instrumento el cual fue modificado del instrumento de Maldonado R – 2012 <sup>24</sup>, como se realizó modificaciones (Adaptabilidad), efectuaron la prueba de consistencia de cada ítem para determinar su validez y cómo cada uno de estos influye en la variable. Se observa que el alfa de Crombach individual de cada ítem es superior al 0.3, en algunos casos es cercano a este valor por lo que consideraron seguir manteniendo el ítem dado que la confiabilidad general no aumentaba de manera significativa de 0.821. El cuestionario de calidad tiene dos alternativas de respuesta: De acuerdo y En desacuerdo, el cuestionario cuenta con ítems positivos (8) y negativos (14), dándole valor a los positivos de acuerdo 1 y en desacuerdo 0 y en los negativos al revés.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, con su respectivo instrumento que es el cuestionario que fue aplicado a las madres de los niños que reciben atención del el Servicio de CRED del Centro de Salud “Las Brisas”, asimismo para la variable Calidad de Atención se aplicó una encuesta a las madres respecto a la percepción del servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo que es brindado por el profesional de enfermería encargado del mencionado servicio, la cual fue aplicado por medio de un cuestionario que facilitó la recopilación de la información en los meses de Julio a Noviembre del 2017.

Los datos recolectados fueron analizados y a través de los instrumentos fueron procesados estadísticamente utilizando el SPSS versión 24 y se presentaron por medio de tablas y figuras.

## 2.6. Aspectos éticos

Para llevar a cabo la investigación se tendrá en cuenta los aspectos éticos del reporte BELMONT:

### ➤ Principios éticos básicos

**Respeto a las personas:** El respeto a las personas incluye por lo menos dos convicciones éticas. La primera es que todos los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda, que todas las personas cuya autonomía está disminuida tienen derecho a ser protegidas. Consiguientemente el principio de respeto a las personas se divide en dos prerequisites morales distintos: el prerequisite que reconoce la autonomía, y el prerequisite que requiere la protección de aquellos cuya autonomía está de algún modo disminuida.<sup>25</sup>

Se trató con respeto en todo momento a los participantes de la investigación teniendo en cuenta que una persona es un ser biopsicosocial con fortalezas y debilidades que lo caracterizan.

**Beneficencia:** El concepto de tratar a una persona de una manera ética, implica no solo respetar sus decisiones y protegerlos de daños, sino también procurar su bienestar. Este trato cae bajo el principio de beneficencia. Con frecuencia, el término beneficencia se entiende como actos de bondad o caridad que van más allá de la estricta obligación. Para los propósitos de este documento, beneficencia se entiende en un sentido más fuerte, como obligación.<sup>25</sup>

En este sentido se han formulado dos reglas generales como expresiones complementarias de beneficencia: no hacer daño; y acrecentar al máximo la beneficencia y disminuir los daños posibles durante la investigación.

**Justicia:** Se da una injusticia cuando se niega un beneficio a una persona que tiene derecho al mismo, sin ningún motivo razonable, o cuando se impone indebidamente una carga. Otra manera de concebir el principio de justicia es afirmar que los iguales deben ser tratados con igualdad.<sup>25</sup>

Las personas que participaran en la investigación fueron tratados del mismo modo cumpliendo los criterios de inclusión e exclusión dispuestos en la investigación.

## **2.7. Criterios de Rigor Científico**

### **Consentimiento informado**

El respeto a las personas exige que se dé a los sujetos, en la medida de sus capacidades, la oportunidad de escoger lo que les pueda ocurrir o no. Se ofrece esta oportunidad cuando se satisfacen los criterios adecuados a los que el consentimiento informado debe ajustarse. Aunque nadie duda de la importancia del consentimiento informado, con todo, existe una gran controversia sobre la naturaleza y la posibilidad de un consentimiento informado. Sin embargo, prevalece de manera muy general el acuerdo de que el procedimiento debe constar de tres elementos: información, comprensión y voluntariedad.<sup>25</sup>

Se realizó la aplicación de un consentimiento informado elaborado por la investigadora y que cuente con todos los aspectos correspondientes informando claramente de los objetivos de la investigación.

### **Valoración de riesgos y beneficios**

La valoración de riesgos y beneficios necesita un cuidadoso examen de datos relevantes, incluyendo, en algunos casos, formas alternativas de obtener los beneficios previstos en la investigación. Así, la valoración representa una oportunidad y una responsabilidad de acumular información sistemática y global sobre la experimentación que se propone. Para el investigador, es un medio de examinar si la investigación está correctamente diseñada. Para el comité de revisión, es un método con el que se determinan si los riesgos a los que se expondrán los sujetos están justificados. Para los futuros participantes, la valoración les ayudará a decidir si van a participar o no.<sup>25</sup>

No se expuso al participante a algún tipo de riesgo que atente contra su integridad.

### **Selección de los sujetos**

Así como el principio de respeto a las personas está expresado en los requerimientos para el consentimiento, y el principio de beneficencia en la evaluación de la relación riesgo/beneficio, el principio de justicia da lugar a los requerimientos morales de que habrán de ser justos los procedimientos y consecuencias de la selección de los sujetos de la investigación. La justicia es relevante en la selección de los sujetos de investigación a dos niveles: el social y el

individual.

La justicia individual en la selección de los sujetos podría requerir que los investigadores exhibieran imparcialidad, así, ellos no deberían ofrecer una investigación potencialmente beneficiosa a aquellos pacientes por los que tienen simpatía o seleccionar solo personas "indeseables" para la investigación más arriesgada.<sup>25</sup>

En la investigación tanto los principios como las aplicaciones del Reporte BELMONT se llevaron a cabo en todo el proceso tanto en la planificación como en la ejecución, siendo conscientes que los principios antes mencionados tienen un valor fundamental en la labor de Enfermería

### III. RESULTADOS

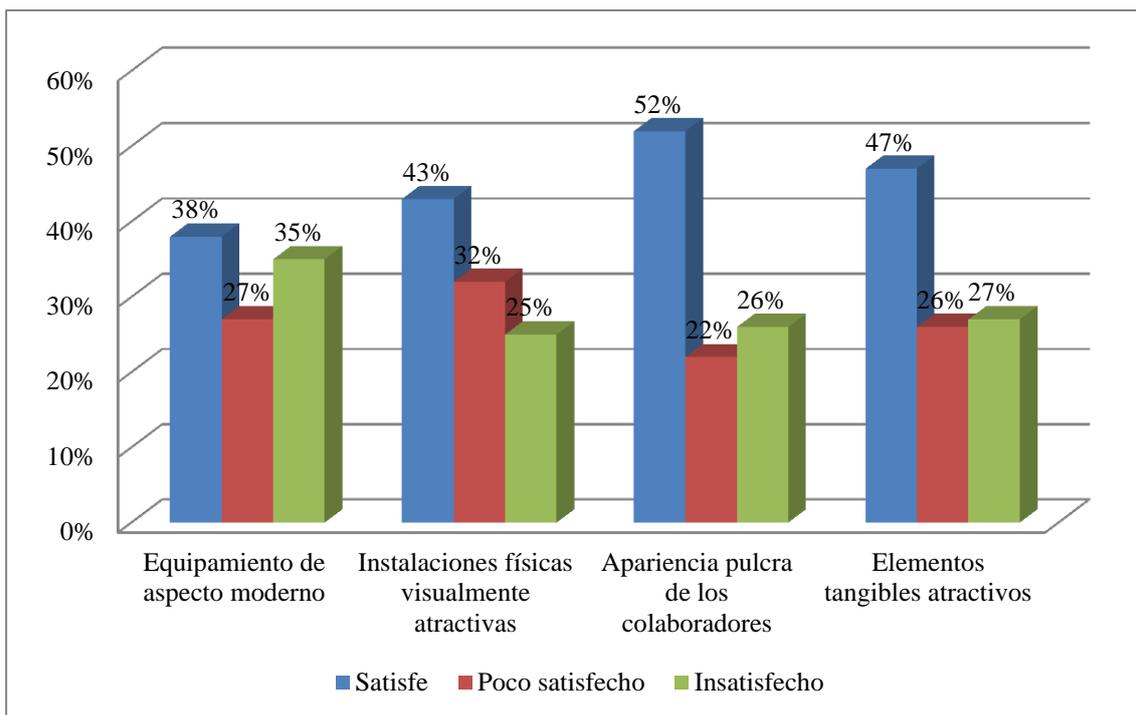
#### 3.1. Tablas y figuras

**Tabla 1:** Aspectos Tangibles que intervienen en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

ASPECTOS TANGIBLES	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Equipamiento de aspecto moderno	31	38.0	22	27.0	28	35.0	81	100.0
Instalaciones físicas visualmente atractivas	35	43.0	26	32.0	20	25.0	81	100.0
Apariencia pulcra de los colaboradores	42	52.0	18	22.0	21	26.0	81	100.0
Elementos tangibles atractivos	38	47.0	21	26.0	22	27.0	81	100.0
PROMEDIO	37	45.0	22	27.0	23	28.0	81	100.0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Los resultados obtenidos mediante el análisis de datos según la metodología SERVQUAL, muestran en la tabla 1 que, el 45 % está satisfecho con esta según la dimensión elementos tangibles. Esto se traduce en que los requerimientos de calidad para la dimensión Elementos Tangibles está siendo atendida por los representantes del Centro de Salud, al proveer las mayores comodidades y adecuaciones necesarias para que los pacientes se sientan lo suficientemente cómodos durante sus horas de estadía en lo que se refiere a infraestructuras, instalaciones físicas.



**Figura 1.** Aspectos Tangibles que intervienen en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.

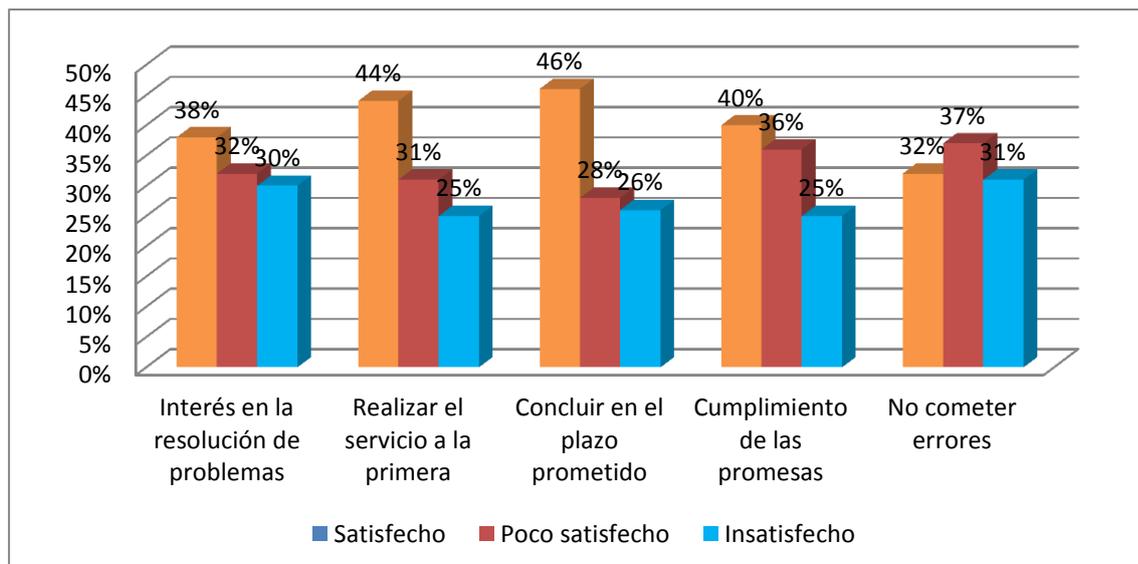
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 2:** Fiabilidad y capacidad de respuesta que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

FIABILIDAD	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Interés en la resolución de problemas	31	38.0	26	32.0	24	30.0	81	100.0
Realizar el servicio a la primera	36	44.0	25	31.0	20	25.0	81	100.0
Concluir en el plazo prometido	37	46.0	23	28.0	21	26.0	81	100.0
Cumplimiento de las promesas	32	40.0	29	36.0	20	25.0	81	100.0
No cometer errores	26	32.0	30	37.0	25	31.0	81	100.0
<b>PROMEDIO</b>	<b>32</b>	<b>40.0</b>	<b>27</b>	<b>33.0</b>	<b>22</b>	<b>27.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario SERVQUAL

Se observa en la tabla 2 que, la tendencia de los ítems de la dimensión Fiabilidad y la capacidad de respuesta es la de satisfecho, con el 40 %, lo cual se considera como bueno. Sin embargo, el 33 % se encuentra poco satisfecho y el 27 % se encuentra insatisfecho.



**Figura 2.** Fiabilidad que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

**Fuente:** Elaboración propia.

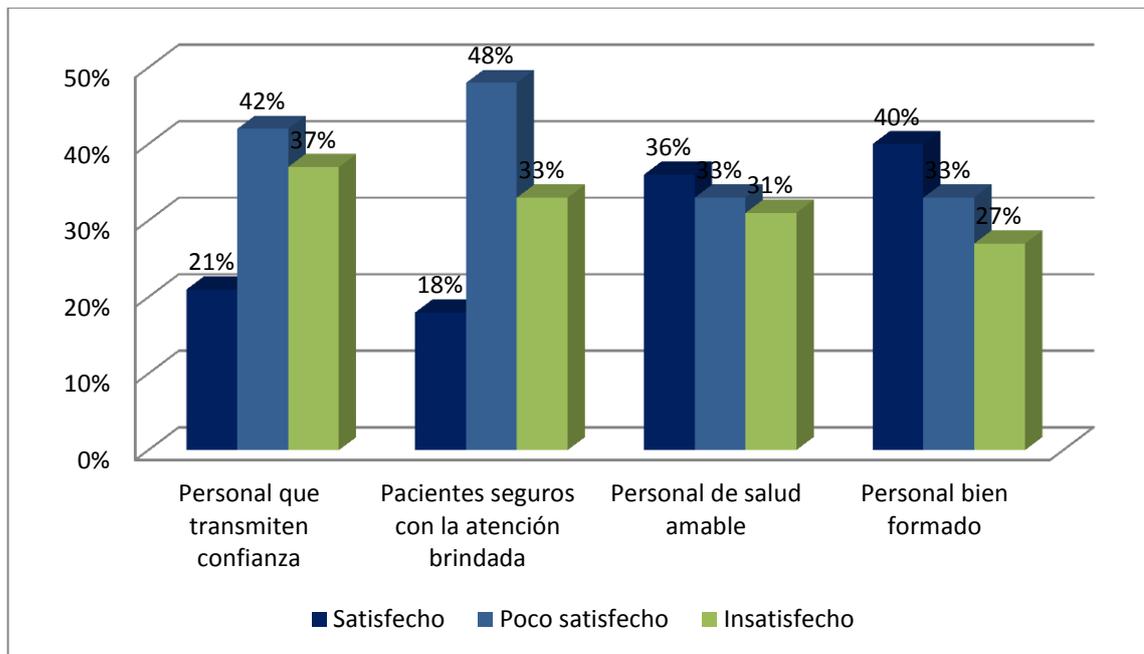
**Tabla 3:** Dimensión Seguridad que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

SEGURIDAD	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Personal que transmiten confianza	17	21.0	34	42.0	30	37.0	81	100.0
Pacientes seguros con la atención brindada	15	18.0	39	48.0	27	33.0	81	100.0

Personal de salud amable	29	36.0	27	33.0	25	31.0	81	100.0
Personal bien formado	32	40.0	27	33.0	22	27.0	81	100.0
<b>PROMEDIO</b>	<b>23</b>	<b>28.0</b>	<b>32</b>	<b>40.0</b>	<b>26</b>	<b>32.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

De los resultados obtenidos en el análisis de datos se puede apreciar en la tabla 4, que es en esta dimensión que el 40% está poco satisfecho y un 32 % se encuentra insatisfecho, lo que indica que por parte del personal de enfermería no se está ofreciendo un servicio satisfactorio que transmita confianza, amabilidad y seguridad al paciente.



**Figura 3:** Dimensión Seguridad que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

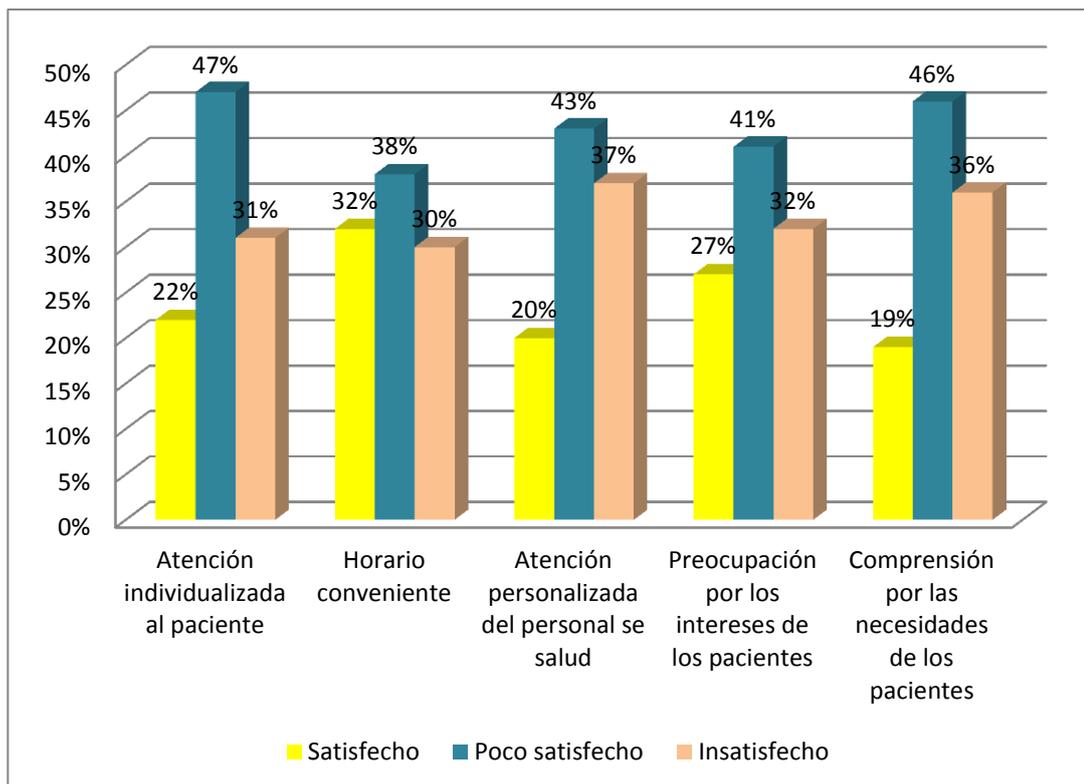
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 4:** Dimensión Empatía que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

EMPATÍA	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Atención individualizada al paciente	18	22.0	38	47.0	25	31.0	81	100.0
Horario conveniente	26	32.0	31	38.0	24	30.0	81	100.0
Atención personalizada del personal de salud	16	20.0	35	43.0	30	37.0	81	100.0
Preocupación por los intereses de los pacientes	22	27.0	33	41.0	26	32.0	81	100.0
Comprensión por las necesidades de los pacientes	15	19.0	37	46.0	29	36.0	81	100.0
<b>PROMEDIO</b>	<b>19</b>	<b>23.0</b>	<b>35</b>	<b>44.0</b>	<b>27</b>	<b>33.0</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Cuestionario SERVQUAL

Se puede apreciar en la tabla 5 que, el 44 % está poco satisfecho con la dimensión empatía. Asimismo, el 33 % se encuentra insatisfecho. Esto nos lleva a decir que el Centro de Salud en la dimensión empatía, se está presentando un preocupante desnivel en la calidad ofrecida a los pacientes sobre la atención individualizada, horario conveniente, preocupación por los intereses de los pacientes y comprensión por las necesidades del paciente.

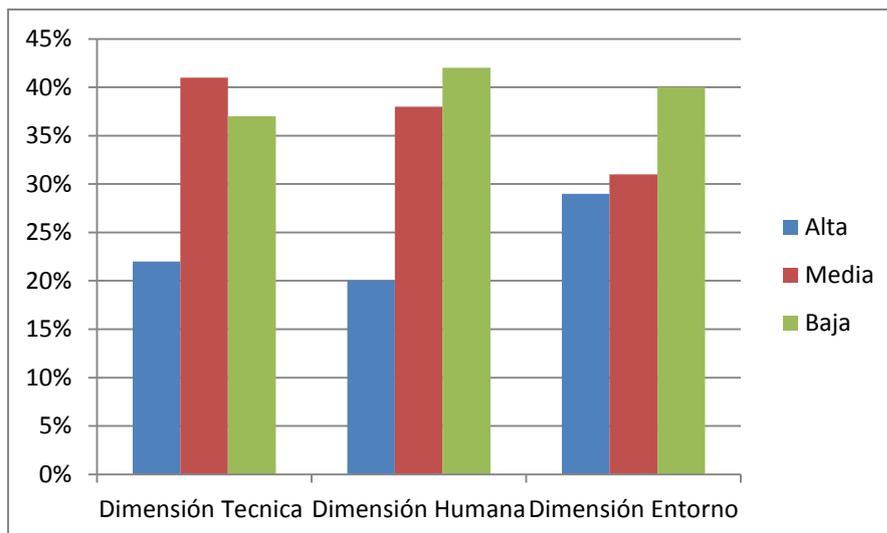


**Figura 4.** Dimensión Empatía que interviene en la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 5:** Nivel de Calidad de Atención según dimensiones percibido por las madres que se atienden en el área en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

Nivel de calidad de atención	Calidad de atención		
	Dimensión Técnica	Dimensión Humana	Dimensión Entorno
Alta	22%	20%	29%
Media	41%	38%	31%
Baja	37%	42%	40%
Total	100%	100%	100%



**Figura 5:** Nivel de Calidad de Atención según dimensiones

**Fuente:** Elaboración propia

En la figura 7 muestra la distribución de nivel de calidad de atención, por dimensiones, con respecto a la dimensión técnica se observa que 41% es calidad de atención media y el 22% alta. En la dimensión Humana 42% es una calidad de atención baja y 20% alta. Por ultimo en la dimensión entorno el 40% es una calidad baja y el 29% alta.

### **Contrastación de la hipótesis**

**Tabla 6:** Correlación entre las variables satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017

			<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	
<b>SATISFACCIÓN DE LAS MADRES</b>	ELEMENTOS TANGIBLES		Correlación de Pearson	0,220**
			Sig. (bilateral)	.001
			N	231
	FIABILIDAD DE ATENCIÓN	DE LA	Correlación de Pearson	,306**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	231
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	DE	Correlación de Pearson	,194**
			Sig. (bilateral)	.003
			N	231
	SEGURIDAD		Correlación de Pearson	,263**
			Sig. (bilateral)	.000
			N	231
	EMPATIA		Correlación de Pearson	,170**
			Sig. (bilateral)	.010
			N	231

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se observa que a través de la correlación de Pearson se ha determinado la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención, donde la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una Alta Relación entre las variables satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo y el eliminándose la hipótesis nula que sostiene que no existe relación significativas entre ambas variables.

### 3.2. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación en relación a la variable Satisfacción de las madres que reciben atención en el servicio de CRED muestran que:

Al analizar las dimensiones según la metodología SERVQUAL, se puede observar que, las dimensiones que alcanzaron un nivel satisfactorio son: Elementos Tangibles (45 %) (Tabla 1), Fiabilidad (40 %) (Tabla 2) y Capacidad de Respuesta (40 %) (Tabla 3).

La dimensión capacidad de respuesta, se le atribuye el más alto porcentaje (40 %) (Tabla 1). Al respecto, López B<sup>9</sup> encontró que, del 100 % (81), 61 % (49) están medianamente satisfecha, 22 % (18) insatisfecha y 17 % (14) satisfecha, concluyendo que, el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo; la mayoría es de medio a bajo.

Asimismo, Velásquez D<sup>11</sup> respecto a la Dimensión de Elementos Tangibles encontró que, el 55% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido con el 35% de satisfacción completa, y finalmente un 10% de insatisfacción. En cuanto a la Dimensión de Fiabilidad, el 55% de las madres muestran insatisfacción, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 20% de satisfacción completa. En cuanto a la Dimensión de Capacidad de Respuesta, un 50% de las madres muestran satisfacción intermedia, seguido del 40% de satisfacción y finalmente un 10% de insatisfacción

De igual forma, la investigación de Mendizabal S<sup>10</sup> del 100 % (44), 75 % (33) tienen satisfacción media, 14 % (6) bajo y 11 % (5) alto, concluyendo que, la mayoría de las madres tienen un nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de CRED de media a bajo. A diferencia de los resultados encontrados en la presente investigación en la que solo se llegó a tener un 40 % (tabla 2).

Además, la dimensión elementos tangibles, presenta un nivel satisfactorio de importancia o representatividad para los pacientes aportando un 45 % (tabla 1). Por lo tanto, podemos decir que para los pacientes del Centro de Salud lo más importante es la disposición de ayudarlos, seguido posteriormente de una entrega de la información certera, que proporcione a lo largo del tiempo confianza y credibilidad, que se les atiende de forma individualizada y precisa. Lo menos representativo es la apariencia de las instalaciones físicas y materiales de difusión.

Con relación a las dimensiones que no alcanzaron un nivel satisfactorio son: Seguridad (32 %) (Tabla 4) y Empatía (44 %) (Tabla 5). Al respecto, según Cajusol K<sup>12</sup> en la Dimensión de Seguridad y empatía existe un 30 % de percepción baja y un 6 % de excelente, mostró el mayor porcentaje de madres insatisfechas.

Sobre estos resultados podemos compararlos con los estudios realizados por Velásquez D<sup>11</sup> en cuanto a la Dimensión de Seguridad el 70% de las madres manifiestan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 5% de insatisfacción por parte de las madres. En cuanto a la Dimensión de Empatía el 65% de las madres presentan satisfacción completa, seguido del 25% de satisfacción intermedia y finalmente un 10% de las madres muestran insatisfacción.

Del mismo modo, estos resultados resultan ser mucho más altos con respecto a los obtenidos en el presente estudio, en el que no alcanzaron un nivel de satisfacción solo llegaron al 28 % (tabla 4).

En cuanto a los resultados de las dimensiones de la calidad de atención (Tabla 7) se encontró que respecto a la dimensión técnica el 41% tiene una percepción de nivel medio de la calidad de atención de enfermería, el 37% es baja y el 22% alta, lo que quiere decir que el 78% está entre media a baja con tendencia a media, por lo tanto en esta dimensión se evidencia que la enfermera no está utilizando los avances científicos y la capacidad para un correcto diagnóstico, para realizar acciones y procedimientos seguros, para informar los procedimientos que realiza, preocuparse por explicar y que la madre lo entienda, Informar sobre los avances del niño y si el tiempo que dura la atención es la adecuada.<sup>27</sup>

En la dimensión humana el 42% de las madres perciben una calidad de atención baja, 38% media y el 20% alta, lo que quiere decir que el 80% está entre baja a media con tendencia a baja. Esta dimensión se refiere al trato humanístico de la atención, aquí la percepción de las madres indica que se está olvidando y dejando atrás la relación entre el profesional de salud y el usuario.<sup>27</sup>

En la dimensión entorno el 40% de las madres percibe una calidad baja, el 31% es media y el 29% alta, lo que quiere decir que el 71% está entre bajo a media con tendencia a baja. Esta dimensión está referida a los servicios que ofrece el Centro de Salud, lo cual

implica comodidad y confort, privacidad, limpieza y orden, ambientación y confianza que siente el usuario por el servicio que se le ofrece.<sup>27</sup>

Los resultados encontrados en esta parte de la investigación difieren con lo reportado por Araujo Toledo Magali y Chinchay Pineda Pedro<sup>28</sup>, quienes encontraron que en la dimensión técnica el 55.3% percibe una calidad de atención media, el 38.8% una calidad de atención alta y el 5.9% baja. En la dimensión humana el 76.5% percibe una calidad de atención alta, el 21.1% una calidad de atención media y el 2.4% baja. En la dimensión entorno el 62.4% percibe una calidad de atención alta, el 32.9% una calidad de atención media y el 4.7% baja.

Por último en la confrontación con la hipótesis a través de la correlación de Pearson se ha determinado la relación del nivel de satisfacción y calidad de atención, donde la correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), el cual es menor a 0,05; por lo tanto, se demuestra una alta relación entre las variables satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas” ; Se encontró entonces que el porcentaje de madres con nivel de satisfacción alto se incrementa significativamente a medida que la percepción de la calidad de atención es mayor.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

La calidad de atención que reciben los usuarios del servicio por parte del personal de enfermería en los diferentes centros de salud dice mucho sobre el nivel satisfacción que tiene el usuario al asistir al consultorio. La satisfacción del usuario es un indicador que expresa un juicio de valor subjetivo y es muy utilizado para proporcionar información sobre la calidad de atención recibida<sup>29</sup>, cada día vemos el incremento de los usuarios en los diferentes centros, esto conlleva a que el personal de salud sea más competitivo, brindando una atención de calidad en los servicios prestados, sin embargo la demanda de pacientes que asisten a los centros de salud, hace que olviden el trato humanizado y la calidad de atención que se debe prestar a las personas.

Durante todos estos años se sabe que existe una constante preocupación por mejorar la calidad de atención que brindan a los usuarios de los diferentes servicios de salud. Existen muchos conceptos sobre calidad de atención en salud, pero el punto en que coinciden todos es que la calidad gira en torno a la satisfacción del paciente. La OMS indica que la calidad es asegurar que el usuario reciba los servicios de salud adecuadamente para lograr una mejor atención, tomando en cuenta factores y conocimientos del servicio de salud y tener un resultado con la máxima satisfacción del paciente y un mínimo riesgo en el proceso<sup>29</sup>.

De forma general, se puede indicar que si se determina la calidad de atención de Enfermería requerida por los usuarios en el área de Crecimiento y Desarrollo; constituye una herramienta competitiva muy poderosa; ya que se puede optimizar el uso de los recursos, así como mejorar el perfil del servicio, incidiendo en aquellos puntos que presentan deficiencias. La calidad del servicio está referida a un conjunto de parámetros que tienen que ser tomados muy en cuenta en forma conjunta, pues sólo de ese modo se puede alcanzar el adecuado índice de calidad.

La satisfacción y la calidad de atención según percepción de las madres que asistieron al servicio de CRED en el Centro de Salud Las Brisas, se relacionan de manera significativa.

La satisfacción de las madres según las distintas dimensiones, en cuanto a la dimensión de elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuestas tuvieron una tendencia media alta, con respecto a la dimensión de seguridad y empatía la tendencia fue baja.

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

Por último, debemos decir que en todos los sectores actualmente la competitividad es cada vez mayor, por lo que se hace necesario un continuo monitoreo de las necesidades y percepciones de calidad por parte de los usuarios actuales y potenciales, para nuestro caso los pacientes del Centro de Salud, dado que es un sector muy sensible y propenso a la deserción mediante el traslado a otras instituciones educativas de similares perfiles.

## **4.2. Recomendaciones**

Mejorar la relación de las dimensiones: Seguridad y Empatía para mejorar la calidad de atención de enfermería; a través de un plan de mejora institucional que incluya capacitación sobre estas dos dimensiones en los diferentes centros de salud de toda la región.

Evaluar y capacitar en forma trimestral o semestral, la calidad de atención brindada en los distintos centros de salud a través de indicadores estandarizados que permitan determinar a las autoridades la evolución a través de la satisfacción del usuario.

Considerar un Plan de Capacitación Anual del Centro de Salud, sobre satisfacción y calidad de atención de enfermería.

Al Centro de Salud La Brisas, mejorar la implementación de equipos sofisticados y de calidad que permitan mejor la atención del usuario de manera rápida y efectiva.

A la Universidad hacer énfasis en la educación de atención de calidad en sus estudiantes como principal herramienta del cuidado y atención.

A los estudiantes, seguir en constante capacitación sobre la calidad de atención de enfermería, de esta manera poder brindar cada día un mejor servicio de atención, así mismo realizar investigaciones que permitan enriquecer los conocimientos en base a estos temas

## V. Referencias Bibliograficas

1. De Los Ríos Castillo J, Ávila Rojas T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en enfermería. Revista Investigación y educación en enfermería [revista en internet] 2004 [acceso el 5 de octubre de 2017] XXII(2): 128-137. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
2. Organización Mundial de la Salud. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona [sede web] Ginebra – Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2015 [acceso el 15 de setiembre de 2017] 10.1:1-13. disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138\\_37-sp.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138_37-sp.pdf?ua=1)
3. Flores Y, Ortiz R y Cardenas V. Percepciones maternas del cuidado del niño sano. Revista Latino-Americana de Enfermagem. 2012 Mayo / Abril.
4. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud [sede web] Lima – Perú: Ministerio de salud; 2009 [acceso el 15 de setiembre de 2017]. Disponible en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/PlanNacioanalCalidadSalud.pdf>
5. Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud [ sede web] Lima – Perú: Ministerio de Salud; 2002 [acceso el 25 de setiembre 2017] disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg\\_pac/Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf) 9.
6. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [sede web] Perú: Minsa; 2008 [acceso el 20 de setiembre de 2017] Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcualidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcualidad-2.pdf)
7. Cajusol K. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las

- Mercedes. .Universidad Señor de Sipan 2016.Disponible en :<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7969>
8. Portal Regional da BVS.Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú. 2014.Disponible en : <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317>
  9. Tesis. Nivel De satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el área de CRED .2016.Repositorio académico USMP. Disponible en [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro\\_ss\\_a](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ss_a)
  10. 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.2018 Disponible en <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  11. Olivera F. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el área de alojamiento conjunto. 2018.Disponible:<http://repositorio.uss.edu.pe/browse?type=subject&value=Servicio+de+alojamiento>
  12. Castillo P. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro – Lambayeque. Repositorio USAT. Disponible en :2017<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1322>
  13. MINSA. Norma CRED.2017.Disponible en :[http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma\\_cred.pdf](http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf)

14. MINSA. Ministerio de Salud. [Online]; 2017. Disponible desde: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=22255>
15. RAE. Real Academia Española. [Online]; 2017. Disponible desde: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>.
16. Donoabedian, A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación; 1980.
17. file:///C:/Users/Olam%20Computer/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf
18. Parasuraman A & BLL. SERVQUAL - A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 1988 enero; 64.
19. Ramírez Perdomo CA, Perdomo Romero AY. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Revista Universidad Nacional de Colombia [revista de Internet] 2013
20. .Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Ministerio de salud; 2007 [acceso el 19 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM519-2006%20SGC.pdf> 32.
21. Purizaga Olivos LY. Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del Hospital Víctor Ramos Guardia, en el periodo 2014- 2015, [tesis para optar segunda especialidad]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2015.
22. Hernández Sampieri R. Metodología De La Investigación. CP 01376. México. 5ª ed. México: Editorial Mexicana; 2010. Disponible en:

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

23. 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 Microrred Yugoslavia Nuevo Chimbote 2016. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres; 2016
24. Maldonado Noe R. Percepción del adolescente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño – 2009 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
25. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. *Observatorio de bioética* Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
26. Mellado Huamaní C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2007.
27. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Ministerio de salud; 2007 [acceso el 19 de octubre de 2017]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM519-2006%20SGC.pdf>
28. Araujo Toledo C, Chinchay Pineda NP. Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años-centros de salud Huaraz – 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2014.

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

## **VI. ANEXOS**

### **ANEXO 1**

#### **Consentimiento Informado para Participantes de Investigación**

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Karen Milian Huertas, Bachiller de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán. La meta de este estudio es determinar la Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el crecimiento y desarrollo de sus hijos en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Karen Milian Huertas. He sido informada de que la meta de este estudio es determinar la Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el crecimiento y desarrollo de sus hijos en el Centro de Salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017.

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario doble con 22 preguntas cada uno, cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono \_\_\_\_\_.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

-----  
Nombre del Participante  
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

## ANEXO 2

### ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR LAS MADRES DE LOS NIÑOS REGISTRADOS EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C.S LAS BRISAS.

Objetivo: Recabar información sobre la calidad de atención de Enfermería en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo. C.S. Las Brisas.

Estimada madre se le solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta. Para contestar esta encuesta usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación.

P 1 E T	A su parecer, C.S LAS BRISAS cuenta con equipos modernos.
P2 E T	C.S LAS BRISAS cuenta con instalaciones físicas adecuadas, como oficinas cómodas y agradables

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P 3 E T	Los folletos informativos o documentos entregados por C.S LAS BRISAS son claros y sin tecnicismos.
P4 E T	Las enfermeras del C.S. las Brisas utilizan un lenguaje adecuado al brindar su servicio.

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P5 Fi	Las enfermeras del C.S LAS BRISAS cumple sus promesas de dar su servicio dentro los plazos convenidos.
P6 Fi	Las enfermeras del C.S LAS BRISAS coordina con Ud. Todos los detalles respecto a sus servicios.

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P	Las enfermeras del C.S.
---	-------------------------

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
-----------------------	--	--	--	--	--	--	-------------------------	--	--	--	--	--	--

7 Fi	BRISAS habitualmente prestan bien sus servicios.
P8 Fi	Cuando el paciente manifiesta temor respecto al dolor u otra clase de incomodidad, las enfermeras del C.S. las Brisas muestran interés por tranquilizarlo.

1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P9 Fi	Todas las enfermeras del C.S LAS BRISAS le entrega una atención oportuna y eficiente.
P10 CR	Se aprecia que todos los esfuerzos de las enfermeras del C.S LAS BRISAS están hechos para brindarle una buena atención

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P11 CR	Las enfermeras del C.S LAS BRISAS reaccionan oportunamente a sus demandas o requerimientos.
P12 CR	Las enfermeras del C.S LAS BRISAS le entrega información, diagnósticos y consultas sobre lo que van a realizar en las siguientes citas.

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P13 CR	Las frecuencias de las visitas que realiza a C.S LAS BRISAS, las considera suficientes para su mejoría.
P14 Se	El personal de enfermería del C.S LAS BRISAS está dispuesto a ayudarlo

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P15 Se	El personal de enfermería del C.S LAS BRISAS posee la credibilidad suficiente en las promesas u ofrecimientos que le ha hecho a futuro.
P16 Se	El comportamiento del personal de enfermería del C.S LAS BRISAS le trasmite a Ud. Confianza.

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P17 Se	Usted se siente segura al momento de ser atendida por el personal de enfermería del C.S LAS
-----------	---

Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

	BRISAS															
P18 Se	El personal de enfermería del C.S LAS BRISAS es amable con Ud.	Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy							
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	

P19 Em	El personal de enfermería del C.S LAS BRISAS muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención	Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P20 Em	El personal de enfermería del C.S LAS BRISAS tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P21 Em	Aprecia Ud. Que el personal de enfermería del C.S LAS BRISAS tiene una relación con sus pacientes	Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

P22 Em	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida por el personal de enfermería en el C.S LAS BRISAS	Servicio que esperaba							Servicio que recibe hoy						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

En la siguiente lista aparecen 5 características que corresponden a la calidad del servicio de la asistencia técnica. Nos gustaría conocer el nivel de importancia que le atribuye usted a cada una de estas características. Para esto usted debe repartir 100 puntos para las diferentes características.

		Puntos
1	<b>Elementos tangibles:</b> Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, y materiales utilizados por el personal de enfermería en el C.S. Las Brisas	
2	<b>Fiabilidad:</b> habilidad de prestar el servicio prometido en forma precisa.	
3	<b>Capacidad de respuesta:</b> deseo de ayudar a las madres y servirles de forma rápida.	
4	<b>Seguridad:</b> conocimiento del servicio prestado y	

	cortesía del personal de enfermería del C.S. Las Brisas, así con la habilidad de transmitir confianza a las madres.	
5	<b>Empatía:</b> atención individualizada a las madres.	

### ANEXO 3

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

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

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

Edad del acompañante: \_\_\_\_\_

Edad del niño: \_\_\_\_\_

Sexo del acompañante: Masculino ( ) Femenino ( )

Sexo del niño: Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción:

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

N°	ENUNCIADOS	RESPUESTA	
		DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED)		
2	La enfermera no se preocupa de verificar si entendí lo que explicó.		
3	La enfermera no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).		
4	La enfermera es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.		
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño		
6	La enfermera se muestre apurada y cortante mientras atiende a mi niño(a).		
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre.		
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.		

9	La enfermera es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.		
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).		
11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño(a), según su edad		
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento		
13	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.		
14	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.		
15	La enfermera me dice que esté en silencio con actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a)		
16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.		
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.		
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño(a).		

19	La enfermera pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento		
20	La enfermera presta atención y viene cuando la necesito para mi niño.		
21	La enfermera se muestre indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.		
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).		

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>
Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informa los procedimientos que realizara - Se preocupa por explicar y usted lo entienda</li> <li>-Informa sobre los avances del niño</li> <li>-Se toma el tiempo prudente para la atención</li> <li>-Utiliza palabras apropiadas fáciles de entender.</li> </ul>
Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atiende correctamente al niño</li> <li>-Atiende con paciencia y sin apuros</li> <li>-Enseña los pasos de una alimentación correcta y adecuado a su edad</li> <li>-Lo atiende de manera amable</li> </ul>

	-Se preocupa por las molestias después de los procedimientos
Dimensión entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se preocupa por las consecuencias del niño</li> <li>-El ambiente está limpio y ordenado</li> <li>-Se preocupa por si el niño tiene miedo a la evaluación</li> <li>-Presta atención inmediata</li> <li>-La atención es privada</li> <li>-Se preocupa por la comodidad</li> </ul>