



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Enfermería

**Satisfacción de los padres respecto a la calidad de
atención de enfermería en el consultorio de CRED en
un establecimiento de salud. Lima, 2019**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

AUTOR

Edgar Eugenio GARCIA POMA

ASESOR

Mg. Mistral Ena CARHUAPOMA ACOSTA

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

García E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2021.

Hoja de metadatos complementarios

Código ORCID del autor	—
DNI o pasaporte del autor	70043613
Código ORCID del asesor	https://orcid.org/0000-0001-9363-3509
DNI o pasaporte del asesor	09375048
Grupo de investigación	—
Agencia financiadora	—
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Centro de Salud Max Arias Schreiber, Jirón Antonio Raimondi 206, La Victoria 15033. WXQ9+J4 La Victoria.
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019
Disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS EN MODALIDAD VIRTUAL
PARA OPTAR EL TÍTULO LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

1. FECHA DE LA SUSTENTACIÓN 21/04/2021

HORA INICIO : 1130 Hrs.

HORA TÉRMINO : 12:45 Hrs.

2. MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTE : Mg. Gabriela Samillan Yncio

MIEMBRO : Mg. Yissella Betzabeth Acuache Quispe

MIEMBRO : Lic. Esp. Carmen Lucia De Los Santos Rios

ASESOR : Mg. Mistral Ena Carhuapoma Acosta

3. DATOS DEL TESISISTA

APELLIDOS Y NOMBRE : Edgar Eugenio Garcia Poma

CODIGO : 15010379

R.R. DE GRADO DE BACHILLER NÚMERO: 012501-2020-R/UNMSM (11/03/2020)

TÍTULO DE LA TESIS:

**“SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD.
LIMA, 2019”**

4. RECOMENDACIONES

Datos de la plataforma virtual institucional del acto de sustentación:

<https://medical-int.zoom.us/j/91629849379>

ID: 916 2984 9379

Grabación archivada en: Escuela Profesional de Enfermería



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

5. NOTA OBTENIDA: 17, Diecisiete

6. PÚBLICO ASISTENTE: (Nombre, apellido y DNI)

- Rudi Amalia Loli Ponce. DNI 07135002 (Directora)

7. FIRMAS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO

Firma	Firma
Mg. Samillan Yncio Gabriela DNI 25478901	Mg. Acuache Quispe Yissella Betzabeth DNI 10032874
PRESIDENTA	MIEMBRO

Firma	Firma
Lic. De Los Santos Rios Carmen Lucia DNI 9267358	Mg. Carhuapoma Acosta Mistral Ena DNI 9375048
MIEMBRO	ASESOR(A)

**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA
EN EL CONSULTORIO DE CRED EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD. LIMA, 2019**

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios por darme salud y sabiduría para forjarme como enfermero y así poder contribuir con el cuidado de las personas que me necesiten.

A mis abuelitos que están en el cielo, quienes me vieron crecer y me brindaron todo su amor, además que me encaminaron por la carrera de enfermería.

DEDICATORIA

A mi madre, Elvira Poma Meza, que siempre estuvo apoyándome en el transcurso de mi vida estudiantil, por ser mi ejemplo de superación y darme ese ímpetu de ser un profesional que brinda lo mejor a sus pacientes.

A mis hermanos por brindarme todo su amor, alegría y ocurrencias que me hacían poder sobrellevar los obstáculos de la vida.

A mi compañera de madrugadas, por todo el amor y apoyo que me brinda, la motivación de no rendirme y estar presente en mis altos y bajos, gracias Eva Sofia.

A la Mg. Mistral Carhuapoma por guiarme durante esta investigación brindándome sus conocimientos, además por sus consejos y motivación para no rendirme en este proceso que para algunos de nosotros puede ser complicado.

INDICE

AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
PRESENTACIÓN	6
CAPITULO I	8
EL PROBLEMA	8
1.1. PLANTEAMIENTO, DELIMITACIÓN Y FORMULACION DEL PROBLEMA.....	8
1.2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	11
1.2.1 Objetivo general.....	11
1.2.2 Objetivos específicos.....	11
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
CAPITULO II	14
BASES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS.....	14
2.1. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1.1. Antecedentes del estudio.....	14
2.1.2. Base teórica conceptual	17
2.1.3. Variable	29
2.1.4. Definición operacional de términos	29
2.2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
2.2.1. Tipo, nivel y método de investigación	29
2.2.2. Población.....	30
2.2.3. Muestra y muestreo	30
2.2.4. Criterios de inclusión	30
2.2.5. Criterios de exclusión	30
2.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.2.7. Proceso de recolección, procesamiento y análisis de los datos	31
2.2.8. Consideraciones éticas	32
2.2.9. Consentimiento informado	33
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
3.1. RESULTADOS.....	34
3.1.1. Datos generales.....	34

3.1.2. Datos específicos.....	34
3.2. DISCUSIÓN	41
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
4.1. Conclusiones.....	46
4.2. Recomendaciones.....	47
Referencias Bibliográficas	
Anexos	

RESUMEN

El objetivo de este estudio es determinar la satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de “Crecimiento y desarrollo” en un establecimiento de salud. **Diseño Metodológico:** Investigación cuantitativa, nivel de aplicativo y método descriptivo de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 70 padres, previa firma del consentimiento informado, se aplicó un cuestionario con escala Likert de 17 ítems modificada y validada por 5 jueces expertos. **Resultados:** El 80% de los padres está satisfecho, mientras que el 20% de los padres está insatisfecho con la calidad de la atención brindada por las enfermeras en el consultorio CRED. En cuanto a las dimensiones, el 73% de los padres están satisfechos en la dimensión de confiabilidad, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta y los elementos tangibles expresaron insatisfacción en un 44% y un 46%, respectivamente. **Conclusiones:** La mayoría de los padres manifiestan estar satisfechos en cuanto a la atención brindada por enfermeras en el consultorio CRED. Sin embargo, se evidencia insatisfacción de la mayoría referente a la existencia de cuadernos de reclamos (Fiabilidad) y la limpieza del consultorio CRED (Elementos tangibles), constituyendo las áreas de mejora.

Palabras claves: Satisfacción de la atención de enfermería, calidad de atención, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The present study **aims to**: Determine parents satisfaction level in regard to the quality of the nursing attention in the "Growth and Development" consulting room in a health establishment. **Methodological Design**: Quantitative research, application level and descriptive cross-sectional method; The sample consisted of 70 parents, prior signing the informed consent, a questionnaire with a 17-item Likert scale was applied, modified and validated by 5 expert judges. **Results**: 80% of the parents are satisfied, while 20% of the parents are dissatisfied with the quality of care provided by the nurses in the CRED consulting room. Regarding the dimensions, 73% of the parents are satisfied in the reliability dimension, while in the response capacity dimension and the tangible elements they expressed dissatisfaction in 44% and 46%, respectively. **Conclusions**: Most parents state they are satisfied with the care provided by nurses in the CRED consulting room. However, there is evidence of dissatisfaction of the majority regarding the existence of complaint notebooks (Reliability) and the cleanliness of the CRED office (Tangible elements), constituting the areas for improvement.

KEYWORDS: Satisfaction of Nursing Attention, Quality of nurse attention, Growth and Development

PRESENTACIÓN

Existen diversos conceptos que definen la calidad en el sector salud; el punto en que coinciden todos es que la calidad gira en torno a la satisfacción del paciente o usuario. Al respecto Avedis Donabedian considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". ⁽¹⁾

El Ministerio de Salud (MINSA), "ha desplegado iniciativas para la mejora de la calidad de la atención de salud, considera que la gestión de la calidad compromete la transformación de las organizaciones a través del aprendizaje y la mejora constante en respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios que son el centro de su misión, a pesar de los esfuerzos realizados por el MINSA, el nivel de calidad está lejos de ser satisfactorio". ⁽²⁾

Por ello, recomienda realizar una evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo en instituciones médicas y servicios de apoyo médicos, que permitan la implementación de acciones o proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios de salud.

En los consultorios de CRED, en establecimientos del sector Salud, el profesional de enfermería es responsable de un conjunto de actividades regulares y sistematizadas. Estas actividades tienen la finalidad de monitorear crecimiento y desarrollo adecuado y oportuno de la niña y el niño; detectar de manera anticipada y oportuna posibles riesgos, alteraciones o trastornos, facilitando su diagnóstico e intervención temprana. ⁽³⁾

Este servicio debe ser evaluado a través de la satisfacción del usuario externo, el cual está representado en la presente investigación por los padres del niño(a) que es atendido en el consultorio CRED. Según el

MINSA la satisfacción es el grado de cumplimiento por parte del establecimiento de salud respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios recibidos.

La presente investigación titulada “Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019” que se ejecutó en el C.S Max Arias Schreiber, tiene como propósito contribuir a identificar la satisfacción de los padres en el consultorio CRED y recomendar estrategias para la mejora continua.

La investigación consta de cuatro capítulos y se desarrolla de la siguiente manera:

Capítulo I: comprende el planteamiento, delimitación y formulación del problema, la formulación de objetivos y la justificación de la investigación. Capítulo II: abarca los antecedentes, la base teórica, la variable y la definición operacional de términos; además el diseño metodológico, que considera el tipo, nivel y método de investigación, la población y muestra, los criterios de inclusión y exclusión, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el proceso de recolección, procesamiento y análisis de los datos y las consideraciones éticas.

Capítulo III: contiene los resultados y discusión.

Capítulo IV: comprende las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO, DELIMITACIÓN Y FORMULACION DEL PROBLEMA

En la Declaración Universal de Derechos Humanos las Naciones Unidas proclamaron que la infancia tiene derecho a cuidados y asistencia especiales, así mismo la niña y niño, por su falta de madurez física y mental, necesita protección y cuidado individual, tanto antes como después del nacimiento.

El Ministerio de Salud (MINSA) a través de todos sus establecimientos a nivel nacional considera al Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) como una actividad preventiva muy importante, pues vela por el óptimo desarrollo de la niña y niño menor de cinco años. En ese sentido, el MINSA ha realizado importantes esfuerzos para mejorar la oferta integral de servicios y satisfacer la demanda de la población infantil.

La Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años (Nº 137-MINSA/2017/DGIESP) tiene como finalidad “contribuir a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de las niñas y niños menores de cinco años”. En este marco se establece como uno de los objetivos “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”

En las últimas décadas se desarrollaron múltiples esfuerzos e iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios, dado que se ha evidenciado insatisfacción creciente de los usuarios en los establecimientos de salud.

La satisfacción es el resultado final precedido por un hecho particular que experimenta una persona, esto se puede lograr de diferentes formas dependiendo del área en la que se esté desarrollando la persona. En materia de salud, la satisfacción del usuario externo, podemos definirlo como “el grado de cumplimiento por parte del establecimiento de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que ofrece”.⁽⁴⁾

Resultados de investigaciones muestran que los usuarios no están satisfechos con la calidad del servicio recibido; por ejemplo Carmen Veliz y Sosa Suárez, (2018) “Las madres que acuden al servicio de CRED tienen un nivel de satisfacción que fluctúa entre baja y media con tendencia a baja”.⁽⁵⁾ Hernández V. y colab. (2019) concluyeron “Tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSA, el mayor prestador en salud en Perú”.⁽⁶⁾

Ante la evidencia de insatisfacción creciente de las personas que se atiende en los establecimientos de Salud, el MINSA tuvo la necesidad de medir la calidad mediante la evaluación de la satisfacción del usuario externo, aplicando metodologías y cuestionarios sencillos y de fácil aplicación, de tal manera poder obtener resultados para la toma de decisiones y generar un proceso de mejora continua. Se sustenta en que la calidad de atención es derivada de los servicios que brindan los establecimientos de salud y los servicios del personal de salud brindados, durante la atención se va a incorporar el punto de vista técnico y humano, de esta manera, es observada la diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios que recibieron un servicio.

Según el MINSA, el control del crecimiento y el desarrollo es el “conjunto de actividades regulares y metódicas realizadas por el

profesional enfermero(a) o médico, con el propósito de supervisar de manera apropiada y oportuna el crecimiento y desarrollo de los niños/as; descubrir de manera temprana los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la existencia de enfermedades, favoreciendo su diagnóstico e intervención, y así mermando deficiencias y discapacidades”.

En el consultorio de “Crecimiento y desarrollo” se brinda atención a los niños/as menores de 5 años de manera ambulatoria, el propósito es “contribuir a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de las niñas y niños menores de cinco años”.

El control de crecimiento y desarrollo de los niños/as menores de 5 años es importante para poder asegurar que cuenten con las habilidades sociales, cognitivas y entre otras, necesarias para poder desarrollarse de manera completa en la sociedad, por lo tanto, este crecimiento y desarrollo debe ir acorde a la edad tanto en la parte física, viendo el parámetro el peso, talla, perímetro cefálico y anatómicamente sin alteraciones; al igual que el desarrollo del cerebro, en el cual se evalúan las áreas de coordinación, lenguaje, motricidad y lo social que el MINSA establece, ya que esta propuesta se fundamenta en base a las investigaciones ya realizadas para poder evitar situaciones de riesgo en el niño menor de cinco años.

La atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio CRED está dirigida a los niños/as menores de cinco años y a los padres que lo acompañan (mamá o papá); generalmente se observa que se esfuerzan por dar un servicio de calidad, pero lamentablemente hay padres que refieren sentirse insatisfechos por la atención recibida.

El profesional de enfermería inicia la atención, desde que los padres y su niño/a llegan al centro de salud, tomando como punto de partida el tiempo de espera para que los atiendan, el trato de atención, el conocimiento que posee la enfermera, didácticas puestas en marcha en la consejería, materiales con los cuales cuenta para poder brindar la

atención, entre otros, es decir, todo esto confluye para que los padres que se encuentran con sus niños/as, reciban calidad del servicio y logren la satisfacción al momento de finalizar la atención dada por el profesional de enfermería. Al final de una consulta, toda persona evalúa la atención que recibió por parte del personal de salud, en este caso, la atención que brindó la enfermera en la consulta de crecimiento y desarrollo.

Los resultados de las investigaciones muestran que hay insatisfacción creciente de los usuarios del consultorio CRED, por lo que se trató de indagar en los padres de los niños atendidos en el consultorio de “Crecimiento y Desarrollo” del centro de salud Max Arias Schreiber, obteniéndose las siguientes apreciaciones: “me hacen esperar mucho”, “a veces no me gusta cómo me habla la enfermera”, “es bueno que tengan materiales para poder entretener a mis niños”, “cada vez que voy a consulta aprendo algo más”.

Por lo anteriormente expuesto se creyó necesario realizar la presente investigación.

Problema de investigación:

¿Cuál es la satisfacción de los padres respecto a la calidad de la atención de enfermería en el consultorio de CRED de un establecimiento de salud de Lima, en 2019?

1.2. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Determinar la satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de “Crecimiento y desarrollo” en un establecimiento de salud.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar la satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión “fiabilidad”.

- Identificar la satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta”.
- Identificar la satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión “seguridad”.
- Identificar la satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía”.
- Identificar la satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles”.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La atención brindada por el personal de salud es percibida por los padres desde la primera instancia que ingresan al establecimiento de salud, en este caso, en el consultorio de CRED, los profesionales de enfermería son los responsables de brindar la atención a los padres que ingresan al consultorio juntamente con su niño/a.

El profesional de enfermería debe establecer una buena relación padres-enfermera (o), este el punto clave para poder abarcar los distintos problemas que puede tener los padres con respecto a la salud de la niña o niño.

Se sabe que la satisfacción del nivel de los padres atendidos por la institución y proveedor de servicios de salud (IPRES) del año 2016 ha aumentado con respecto al 2015, en un 0.2. Si bien es cierto, al tomar en cuenta los datos estadísticos notamos una ligera mejora a nivel general mas no detalla por cada servicio, por lo tanto, este estudio proporcionará información con respecto a la satisfacción de padres que asisten con sus niños/as al consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), de esa manera poder identificar las áreas de mejora y así los beneficiarios tengan la posibilidad de calificar desde su percepción, la satisfacción sobre los cuidados que se le brindan.

Los resultados de este estudio estarán orientados a proporcionar información al centro de salud donde se desarrolla la investigación, así mismo poder contribuir con la mejora continua y cumplir con el segundo lineamiento de políticas de salud establecido por el MINSA en el año 2013, el cual se enfoca en brindar atención integral, continua y de calidad a individuos y familias, con énfasis en la atención ambulatoria, la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades”.

CAPITULO II

BASES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes del estudio

Se realizó la revisión de antecedentes, de tal forma se logró encontrar algunas relacionadas. Tenemos:

En el ámbito Nacional

Alvarado Minaya, Joel y Bustios Moncada, Raquel (2019), en Lima, realizaron un estudio sobre: “Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza”. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La técnica fue la entrevista y el instrumento, un cuestionario. Una de las conclusiones fue: “el 48.4% manifestó una satisfacción media. La cual fue medida por sus dimensiones: humana, oportuna, continua y segura”.⁽⁷⁾

Carmen Veliz, Valery y Sosa Suárez, Katherine (2018), en Lima, realizaron un estudio sobre: “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”. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal. La técnica fue la entrevista y el instrumento, un cuestionario tipo escala Likert. Como algunas de las conclusiones tenemos: “Las madres que acuden al servicio de CRED tienen un nivel de satisfacción que fluctúa entre baja y media con tendencia a baja. La calidad de atención de enfermería que reciben las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo según su percepción, fluctúa entre media y baja con tendencia a media”.⁽⁸⁾

Angulo Pariona, Fiorella (2018), en Trujillo, realizó un estudio sobre: “Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe”. Investigación tipo observacional, transversal y descriptivo. La población de estudio fue de 1264 usuarias y la muestra de 169 usuarias que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud aprobado por el MINSA. Las conclusiones fueron entre otras: “El nivel de satisfacción de las usuarias, sobre la calidad de la atención en su dimensión técnico-científico fue medianamente satisfecho en el 86,7%”.⁽⁹⁾

Imán Mendoza, Edith (2018), en Lima/Comas, realizó un estudio sobre: “Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 24 meses sobre la calidad del cuidado de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Carlos Protzel”. Estudio de enfoque cuantitativo, método descriptivo, corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron entre otras: “Se evidencia un nivel de satisfacción medio, por lo tanto, no hay buena calidad del cuidado, deduciendo que no son tan satisfactorias a opinión de las madres”.⁽¹⁰⁾

Yarleque Acaro, Cruz (2018), en Sullana realizó un estudio sobre: “Satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año sobre calidad de atención brindada por la enfermera en consultorio CRED Centro de Salud Marcavelica diciembre 2016-abril 2017”. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo, corte transversal y retrospectivo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala tipo Likert modificada. Las conclusiones fueron entre otras: “La satisfacción que se obtuvo de las madres fue de 56.1% nivel medio, 36.6% alto y el 7.3% bajo”⁽¹¹⁾

Quispe Cotrado, Michael (2018), en Puno realizó un estudio sobre: “Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que

brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I-2 Amantani, Puno 2018”. Estudio de enfoque cuantitativo, método descriptivo simple, no experimental y de corte transversal. La técnica utilizada fue la entrevista y el cuestionario fue el instrumento. La conclusión fue: “El nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera en el puesto de salud Amantani, fue media”.⁽¹²⁾

En el ámbito Internacional

Patemina D, Aldana M, Mendoza K. en Colombia (2017), realizaron el trabajo de investigación “Satisfacción de padres de niños(as) que acuden al programa de CRED de un establecimiento de salud”, investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-transversal. La muestra fue de 292, entre padres y madres. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado. Las conclusiones fueron entre otras: “La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción, fueron: el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato, mientras que en la insatisfacción fue, el tiempo de espera”.⁽¹³⁾

Monteiro Mattos, Fernanda (2015), en Santiago de Chile, realizó un estudio sobre: “Satisfacción de la usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar en el año de 2015”. El tipo de estudio fue cuantitativo, método descriptivo, corte transversal. La población fueron los acompañantes (madre o padre u otro cuidador) al momento del control de salud infantil y la muestra de 150 personas. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento que se empleó fue la encuesta. Las conclusiones fueron entre otras: “Respecto a la facilidad para saber la hora de atención, aunque un 53% de los usuarios la consideró fácil, un 34% la encontró medianamente fácil, lo que sugiere que se deben evaluar

alternativas para mejorar este aspecto que también influye en su percepción sobre la atención recibida”.⁽¹⁴⁾

2.1.2. Base teórica conceptual

2.1.2.1. Control de crecimiento y desarrollo de los niños/as menores de 5 años

A. Control de crecimiento y desarrollo

Según el MINSA, el control de crecimiento y desarrollo es una intervención de salud que tiene como objetivo la vigilancia del correcto crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, acompañar a la familia en el proceso, la detección temprana y rápida de riesgos, alteraciones o trastornos y presencia de enfermedades; permitir su diagnóstico e intervención oportuna para reducir riesgos, deficiencias y discapacidades y aumentar las oportunidades, así como los factores protectores del desarrollo integral de la niña y el niño. El resultado deseado, por parte de los padres de niños/as, es la mejora de sus prácticas de alimentación, crianza y cuidado, lo fundamental para la promoción del desarrollo infantil temprano.⁽¹⁵⁾

En el 2017 se aprueba la “Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menores de 5 años” (NTS N° 137-MINSA)⁽¹⁵⁾, con la finalidad de “Contribuir a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de las niñas y niños menores de cinco años”. Así mismo, establecieron como objetivos: establecer las disposiciones técnicas para el control de crecimiento y desarrollo de las niñas y niños menores de cinco años en todos los establecimientos de salud, identificar situaciones de riesgo con la participación activa de la familia, y de emitir pautas para que en el control de crecimiento y desarrollo se dé con enfoque preventivo promocional, de equidad e interculturalidad.

Esta NTS tiene alcance nacional y su aplicación es obligatoria en los establecimientos de salud del MINSA, del Seguro Social EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y Sanidad de la Policía Nacional, así como de establecimientos del sector privado.

Esta dispuesto que en todos los establecimientos de salud de atención general el profesional de enfermería o médico capacitado deben realizar el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menores de 5 años

Para realizar el control de crecimiento y desarrollo se debe considerar la valoración de datos, el diagnóstico que facilitara la identificación de problemas reales o potenciales, y la intervención que implica realizar actividades a nivel individual o familiar.

El tiempo promedio que se estima para la atención de los niños/as es de 45 minutos, en el cual se desarrolla de manera completa el conjunto de acciones que se aplican para el control de crecimiento y desarrollo. Al concluir la atención se programa la cita para el seguimiento del desarrollo de los niños/as, tomando en cuenta la opinión de los padres, es decir, es de mutuo acuerdo. En caso que se identifiquen riesgos o problemas, se incrementará la frecuencia de las citas.

B. El papel del Profesional de Enfermería en el consultorio CRED

El profesional de enfermería es un personal de salud capacitado para brindar cuidados diferenciados durante la etapa de la infancia, en los niveles de atención de salud, particularmente en el primer nivel de atención de salud, es

donde desarrolla sus actividades con mayor énfasis en donde se lleva a cabo la promoción y prevención de salud.

El profesional de enfermería en el consultorio CRED brinda atención integral al niño/a menor de cinco años considerándolo como un ser biopsicosocial, realizando actividades de examen físico utilizando diversas técnicas como: inspección, auscultación, palpación y percusión asegurando medidas de bioseguridad y la privacidad; valorando el crecimiento (evaluación antropométrica) y desarrollo psicomotor (evaluación psicomotriz) y también la consejería que constituye un proceso educativo comunicacional a los padres.

Así mismo, se encarga de la prevención de enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, promoviendo la salud física y emocional del niño/a, identificación de factores de riesgo que altere el crecimiento del niño/a, prevención del maltrato infantil y fomento de un vínculo afectivo entre padres e hijos, fomenta la lactancia materna exclusiva (LME) durante los primeros 6 meses de vida y una adecuada alimentación complementaria hasta los 2 años así como el control y vigilancia de la adecuada alimentación de los niños(as).⁽¹⁵⁾

El profesional de enfermería al realizar el control de crecimiento y desarrollo, se basa en el proceso la valoración, diagnóstico y seguimiento.

En la valoración, recopila, organiza, valida y registra los datos relevantes de los niños/as, empleando técnicas e instrumentos como la entrevista, observación, exploración física, entre otros; teniendo como finalidad el registro puntual de los datos en dichos instrumentos.

El diagnóstico lo realiza en base al análisis de los datos recolectados, en la etapa de la valoración, que le permitirá identificar problemas reales y/o potenciales. Para realizar una intervención eficaz la enfermera(o) tiene que identificar correctamente los diagnósticos.

Después de haber formulado el diagnóstico, se procede a la intervención, que implica realizar acciones y/o actividades, las cuales pueden ser aplicadas a nivel individual, familiar o en la comunidad.

Al culminar las intervenciones debe realizar un seguimiento de manera continua en cada contacto con los niños/as, por tal motivo, toda la información obtenida de las fases anteriores del proceso, deben estar registradas en la historia clínica y el carné de atención integral de salud de la niña y niño menor de 5 años, con la finalidad de favorecer el seguimiento. ⁽¹⁵⁾

C. Infraestructura y materiales del consultorio de CRED

Según la NTS 2017 de CRED, “el espacio físico debe respetar las condiciones de amplitud, iluminación, ventilación y equipamiento (colchonetas, sillas o bancas, baterías, equipo de ayuda audiovisual, entre otros) para el desarrollo del trabajo”.

Los materiales básicos para la atención de los niños/as son:

- Báscula digital con tallímetro para recién nacidos y adultos (portátil)
- Cinta para medir el cuerpo.
- Escritorio estándar
- Estetoscopio pediátrico
- Infantómetro
- Conjunto de riñonera de acero
- Reloj esfera de pared

- Termómetro clínico
- Linterna de examen médico tipo bolígrafo
- Jabón líquido
- Papel toalla
- Lienzos y campos de tela
- Soluciones antisépticas
- Material de escritorio (lápiz, lapiceros, borrador, tajador)
- Piso microporoso
- Prueba de evaluación del desarrollo infantil peruano (TPED)
- Prueba del desarrollo psicomotor (TEPSI)
- Prueba de escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) ⁽¹⁷⁾

2.1.2.2. Satisfacción de la calidad de atención de enfermería en CRED

A. Calidad de atención de enfermería

Uno de los principios del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad (SGC) del MINSA, es: “Calidad como derecho ciudadano en salud y centrado en el usuario”. Sostienen que las personas usuarias de los servicios públicos son ante todo y fundamentalmente ciudadanas para quienes la atención de su salud con calidad es un derecho consagrado por la legislación nacional e internacional. ⁽¹⁶⁾

La calidad de atención es un conjunto de actividades desarrolladas en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, con el fin de lograr los resultados deseados por los proveedores y por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

En cuanto a la calidad de atención, existen diferentes definiciones, Donabedian, sostiene “que es el cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que se puede atribuir a la atención precedente en salud” ⁽¹⁷⁾, lo cual se refiere al cambio producido posterior a la atención recibida, utiliza un amplio significado de salud que incluye mejoras en las funciones sociales y psicológicas, así como en los aspectos físicos y psicológicos que también incluyen acciones del paciente, conocimiento de salud obtenidos por él y alteraciones de la conducta que guardan relación con la salud.

Corbella A. y Saturno P. manifiestan que, la atención que brindan el profesional de enfermería sea de calidad, tiene que estar fundamentado en los modelos de un ejercicio profesional capacitado y consciente con la finalidad de lograr la satisfacción del paciente y de enfermería; de igual manera el servicio brindado tiene que ser individualizado, humanizado, constante y competente. Es decir, la atención debe estar encaminado a brindar ayuda eficiente y segura a la persona, familia y comunidad, basada en los valores y modelos técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. ⁽¹⁸⁾

Además, el Colegio de Enfermeros de Perú asevera que se puede alcanzar la calidad del cuidado desde el inicio de la relación enfermero - paciente, justificada en una adecuada comunicación, recopilando información el cual conduce al enfermero a identificar un diagnóstico temprano y oportuno, empleando los conocimientos prácticos y científicos en cada labor perteneciente a la profesión, con el fin de favorecer la mejora o restablecimiento de la salud. ⁽¹⁹⁾

B. Modelo SERVQUAL

La Dirección General de Salud de las Personas del MINSA, para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud, ha asumido la metodología SERVQUAL Modificado.

El modelo SERVQUAL propuesto en 1985 por Parasuraman, Zeithalm y Berry con la finalidad de medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente (Miranda, *et al.*, 2007). Según Muñoz (1999) definen a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”.^(20, 21)

Este modelo es un instrumento que propone una medida cuantitativa de la calidad del servicio percibida por los clientes a través de la medición del gap o brecha entre las percepciones sobre la prestación de un determinado servicio y las expectativas de los clientes acerca de un servicio de calidad.⁽²²⁾

Los autores sostienen que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una institución u organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas, es el indicador para mejorar. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio (Muñoz, 1999):

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.

4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las valoraciones recibidas, redujeron a cinco (Muñoz, 1999). A continuación, se describen:

1. Elementos tangibles.

Son los aspectos físicos que el cliente percibe y evalúa en la institución, todo en cuenta para la evaluación, desde la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados. Aquí el SERVQUAL compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la institución, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles. El SERVQUAL tiene dos dimensiones de los elementos tangibles; una se concentra específicamente en el equipo y las instalaciones, y la otra en el personal y los materiales de comunicación.

2. Fiabilidad.

Esta es la dimensión más importante para el SERVQUAL. Es la capacidad que debe tener la institución que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable,

segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su institución, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento y que la institución cumpla con todas sus promesas pactadas de manera precisa y fiable.

3. Capacidad de respuesta.

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la institución para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

4. Seguridad.

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una institución y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la institución debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

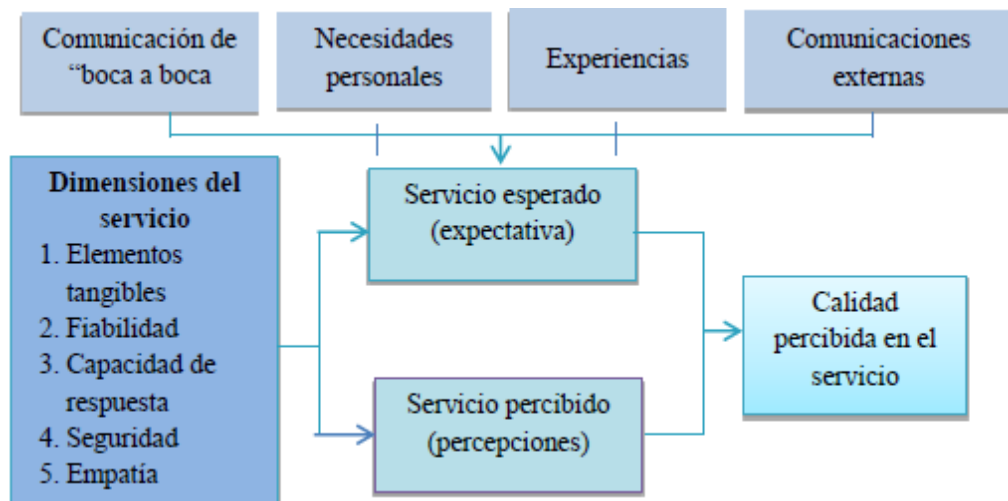
5. Empatía.

La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente y el conocimiento personal de los clientes habituales. El respeto y la buena predisposición son los pilares fundamentales. Requiere un fuerte compromiso e

implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

En el modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en que se basa la metodología SERVQUAL se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste (Figura 1); por ello SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las instituciones u organizaciones de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubiquen áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos.

Figura 1: Modelo de evaluación del cliente



Fuente: Zeithaml, 1992

Para el desarrollo del modelo SERVQUAL se emplea la escala de Likert basada en cinco puntos que abarcan desde un fuerte desacuerdo (1 punto) hasta un total o fuerte acuerdo (5 puntos). (Miranda, *et al.*, 2007).⁽²³⁾

El modelo SERVQUAL está basado en un cuestionario, las preguntas sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados. A través del cuestionario diseñado se obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio.

C. Satisfacción de la calidad en atención de enfermería

MINSA define la calidad de atención como la brecha (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de las personas que son atendidas en los servicios de salud. ⁽²¹⁾ En este marco se ha considerado cinco dimensiones de la calidad, que son utilizadas para la identificación de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED ⁽²²⁾. Estas dimensiones son:

1. Fiabilidad

Capacidad para efectuar exitosamente la atención de salud ofrecida.

2. Capacidad de Respuesta

Disposición de brindar atención a los beneficiarios o clientes y proveerles una asistencia de salud rápida y oportuna frente a un requerimiento, en un tiempo razonable.

3. Seguridad

Evalúa la certidumbre que proporciona la conducta del personal de salud que brinda la atención demostrando sabiduría, privacidad, amabilidad, habilidad para relacionarse e inspirar credulidad.

4. Empatía

Es la capacidad de poder sentir lo que siente la otra persona, poniéndose en su lugar, así lograr entender y atender las necesidades de manera adecuada.

5. Aspectos Tangibles

Es la estructura física y los recursos que percibe el usuario de la institución. Están vinculados con la apariencia física de las instalaciones, material educativo, equipos, orden, limpieza y comodidad.

La Satisfacción de los padres es un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta fomentar. Desde un punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que es el estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a ser corregido. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo desea indispensablemente para su conservación y desarrollo.

La satisfacción de los padres del niño(a) menor de cinco años de la calidad en atención de enfermería, está referido al grado de cumplimiento por parte del profesional de enfermería, respecto a las expectativas y percepciones que tienen en relación a los servicios que le ofrece en el consultorio CRED.

Es de vital importancia que el profesional de enfermería al brindar atención a los padres considere sus expectativas, es decir lo que ellos esperan del servicio que se les brinda en el consultorio CRED de la institución de salud. Dado que la satisfacción del padre será evidencia del cumplimiento respecto a las expectativas y percepciones de los padres en relación a los servicios que esta le brinda.

2.1.3. Variable

Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED: Es la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, se mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, lo cual se expresa en la satisfacción.

2.1.4. Definición operacional de términos

- Padres: Mamá y/o papá que acude al establecimiento de salud para recibir atención para sus niños/as en el consultorio de CRED.
- Calidad de atención: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. ⁽²⁴⁾
- Consultorio CRED: lugar en el cual el profesional de enfermería brinda atención a los niños menores de 5 años.
- Satisfacción del Usuario Externo (padres): Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. ⁽²⁴⁾

2.2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.2.1. Tipo, nivel y método de investigación

El estudio es de tipo cuantitativo, debido a que permite asignar un valor numérico a la variable de estudio; el nivel es aplicativo, debido a que la problemática parte de la realidad y puede ser modificada; el método es descriptivo, de corte transversal, ya que

posibilita presentar la información obtenida en un tiempo y espacio determinado.

2.2.2. Población

La población estuvo conformada por todos los padres (mamá/papá) que asistieron con sus hijos menores de cinco años al Consultorio CRED, durante el mes de agosto del 2019; los cuales ascendieron a 240 padres (referencia Oficina Estadística CS).

2.2.3. Muestra y muestreo

El tamaño de la muestra fue de 70 padres (mamá/papá) (Anexo E). Se aplicó el muestreo no probabilístico: intencionado.

2.2.4. Criterios de inclusión

- Padres de niños/as menores de 5 años que acuden a una atención en el consultorio de CRED.
- Padres de los niños/as, mayores de 18 años de edad, que por lo menos hayan asistido una vez al consultorio de CRED.

2.2.5. Criterios de exclusión

- Padres que tengan limitaciones para comunicarse (sorda, muda, o quechua hablante).
- Padres de niños/as atendidos por el personal técnico de enfermería u otro profesional que no sea enfermera.
- Padres que asisten al consultorio de CRED solo por vacunas.

2.2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento un cuestionario adaptado de la encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en

establecimientos del nivel II y III del MINSA, basado en la encuesta SERVQUAL.

El instrumento original cuenta con 22 preguntas, la cual se redujo a 17, las 5 preguntas eliminadas se referían a otros aspectos que no estaban relacionado con el área de estudio, como, por ejemplo: farmacia, letreros, admisión, caja; además se enfocó las preguntas en relación a la atención de la enfermera en el consultorio CRED. Luego de las modificaciones el instrumento fue sometido a validez de contenido a través juicio de 5 expertos (valor $p= 0,31$).

El instrumento contiene presentación, datos generales, datos específicos y enunciados, diseñados en forma estructurada de acuerdo con las dimensiones e indicadores, consta de 2 partes, la primera parte hace referencia a las expectativas, y la segunda parte a las percepciones que tiene el padre (mamá/papá) sobre la atención en el consultorio de CRED, cada parte tiene 17 preguntas (ANEXO B), relacionadas a:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 07.

Seguridad: Preguntas del 08 al 10.

Empatía: Preguntas del 11 al 14.

Elementos Tangibles: Preguntas del 15 al 17.

Cada pregunta tiene 4 categorías de respuesta: Totalmente en desacuerdo, Desacuerdo, Acuerdo y Totalmente en acuerdo.

2.2.7. Proceso de recolección, procesamiento y análisis de los datos

Para llevar a cabo el estudio se realizó:

- Trámites administrativos a fin de obtener la autorización formal del Centro de Salud Max Arias Schreiber.
- Coordinación con el personal de enfermería
- Recolección de datos: 15 días.
- Aplicación del instrumento de 15 a 20 minutos, previo consentimiento informado.

Para el procesamiento y análisis de los datos se procedió de la siguiente forma:

- Digitación de las encuestas utilizando la herramienta informática: Aplicativo en Excel, de acuerdo al valor de cada ítem relacionado a las expectativas (E) y percepciones (P), donde los valores son: 1 punto para respuesta totalmente en desacuerdo (TD), 2 puntos: en desacuerdo (D), 3 puntos: Acuerdo (A), y 4 puntos: totalmente de acuerdo (TD). Posterior a la recolección de datos se procesó, mediante la diferencia de E-P en orden de pregunta
- Terminada la digitación, se procedió a realizar el control de calidad de la base de datos

El análisis e interpretación de resultados, se realizó tomando en cuenta lo siguiente:

- El análisis de los datos es expresado en porcentajes para cada uno de las dimensiones de evaluación de la calidad teniendo en cuenta el siguiente orden: Fiabilidad. Capacidad de Respuesta. Seguridad. Empatía. Aspectos Tangibles
- Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y expectativa (E).

2.2.8. Consideraciones éticas

Para llevar a cabo la presente investigación se consideró los siguientes puntos:

- Respeto administrativo: relacionado a la autorización para la ejecución de la investigación por autoridades de la institución donde se llevará a cabo.
- Autonomía: “Definido como la obligación de respetar los valores y opciones personales de cada individuo en aquellas decisiones básicas que le atañen. Presupone incluso el

derecho a equivocarse al hacer una elección.”⁽²⁴⁾ Dicha definición aplicada a que los padres por decisión propia participaran en la investigación.

- Confidencialidad: se mantendrá el anonimato de las personas que serán sujeto de la investigación.

- Beneficencia: los resultados de la investigación será un aporte al centro de salud.

2.2.9. Consentimiento informado

Previo a la aplicación del instrumento se aplicó el consentimiento informado a los padres para ser firmada luego de su lectura. (ANEXO C). Así mismo se les informó los objetivos de la investigación y los beneficios que se obtendrán a partir de los resultados de la misma.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS

Terminada la recolección de los datos, se procesaron y se elaboraron gráficos para su análisis e interpretación correspondiente, los cuales se presentan a continuación.

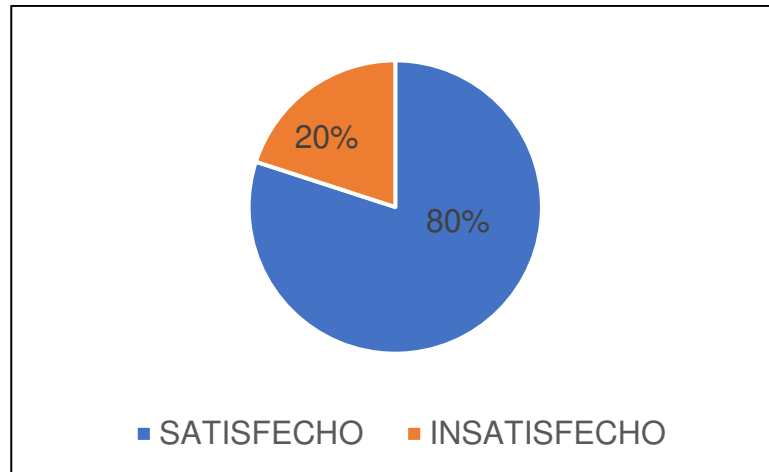
3.1.1. Datos generales

La muestra estuvo conformada por 70 (100%) padres de los cuales el 86% (60) fueron mujeres y 14% (10) hombres; en relación a la edad de los encuestados el 59% (41) se encontró en el rango de 20 a 30 años de edad; además, el 70% (49) manifiesta ser conviviente como estado civil y finalmente el 34% (24) tienen el grado de instrucción superior técnico. (ANEXO F).

3.1.2. Datos específicos

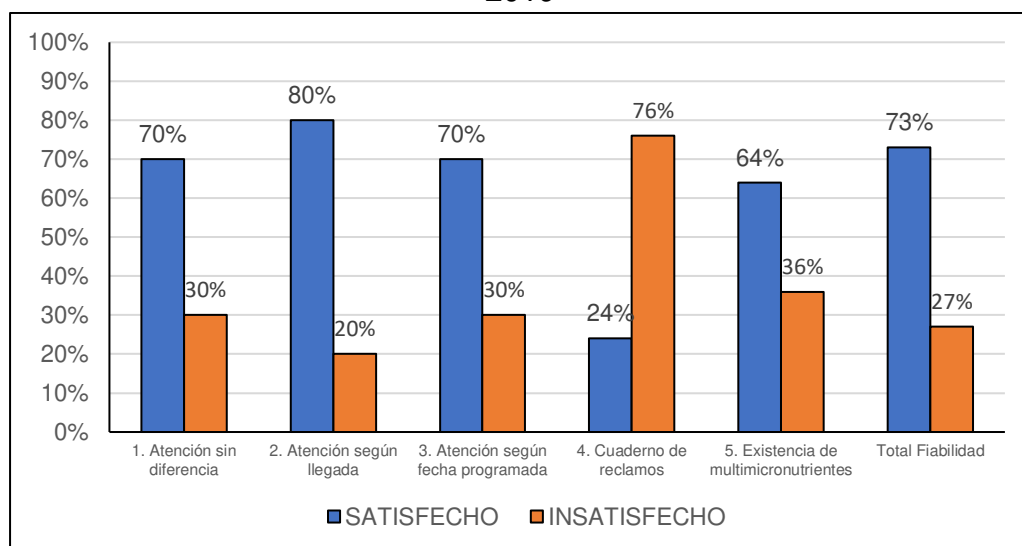
A continuación, se presentarán los datos obtenidos.

GRÁFICO 1
SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED
EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD
LIMA – PERÚ
2019



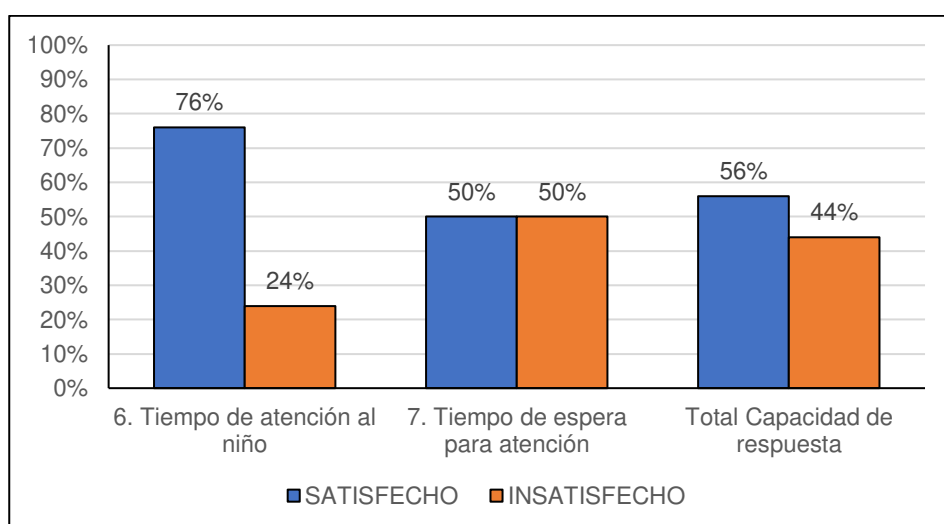
En el gráfico 1 podemos observar que el 80% de los padres de familia se encuentran satisfechos, mientras que el 20%, insatisfechos respecto a la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED.

GRÁFICO 2
SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE
FIABILIDAD DE LOS PADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO
DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD
LIMA – PERÚ
2019



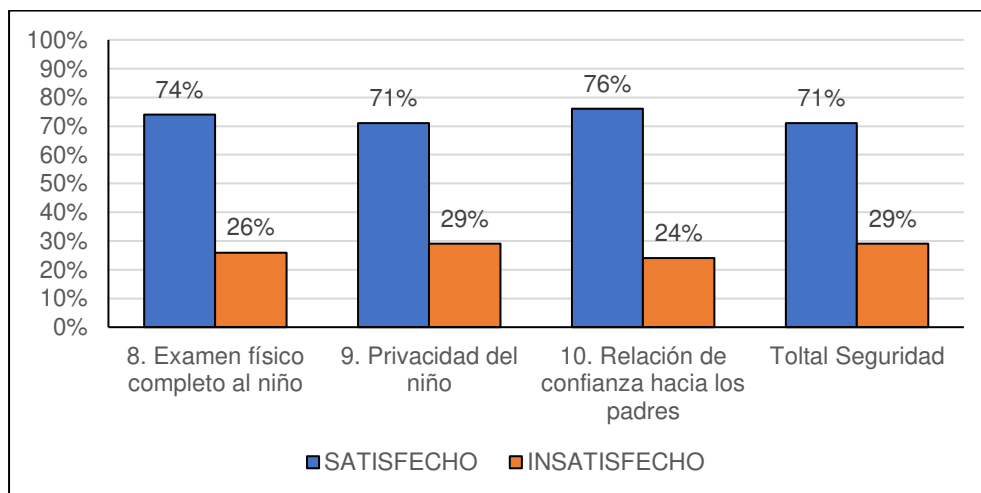
Respecto a la “fiabilidad”, el 73% de los padres de familia se encuentran satisfechos, enfatizando entre el 60% y 80% relacionados a las preguntas 1,2,3 y 5, que se refieren respectivamente a la atención sin diferencia, atención según llegada, atención según fecha programada y existencia de multimicronutrientes; asimismo el 76% refirió insatisfacción en relación con la pregunta 4, referido a la existencia de un cuaderno de reclamos.

GRÁFICO 3
SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE
CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS PADRES QUE ASISTEN
AL CONSULTORIO DE CRED EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD
LIMA – PERÚ
2019



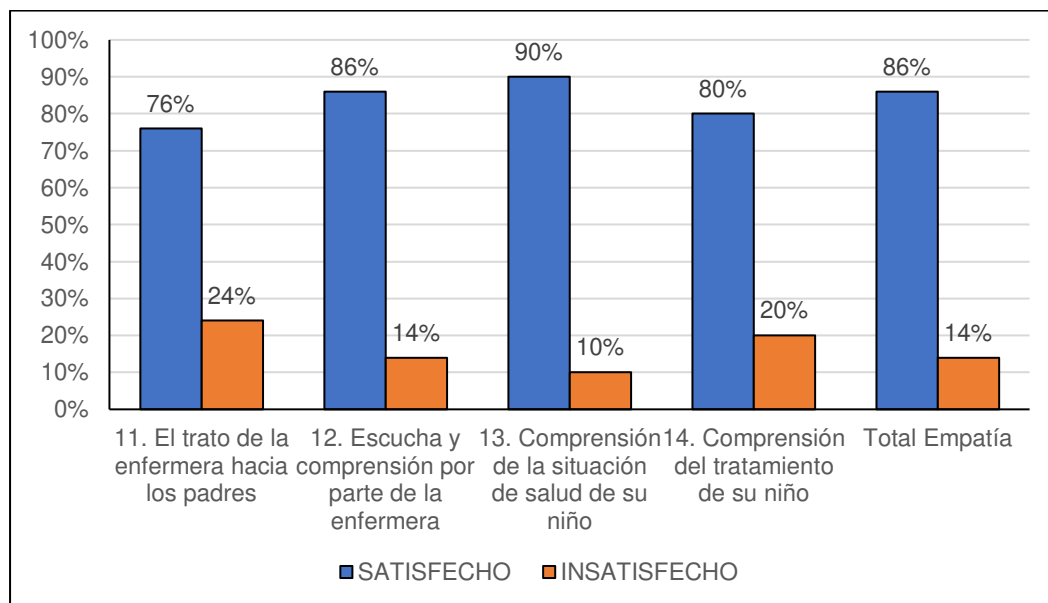
El 56% de los padres de familia se encuentran satisfechos con respecto a “capacidad de respuesta”. El 76% refirió satisfacción en la pregunta 6, que está en relación con: “El tiempo de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED”, así mismo en relación con la pregunta 7, referido a: “El lapso de espera para ser atendido por las enfermeras del consultorio de CRED, el 50 % de los padres manifestó satisfecho y el otro 50%, insatisfecho.

GRÁFICO 4
SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE
SEGURIDAD DE LOS PADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO
DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD
LIMA – PERÚ
2019



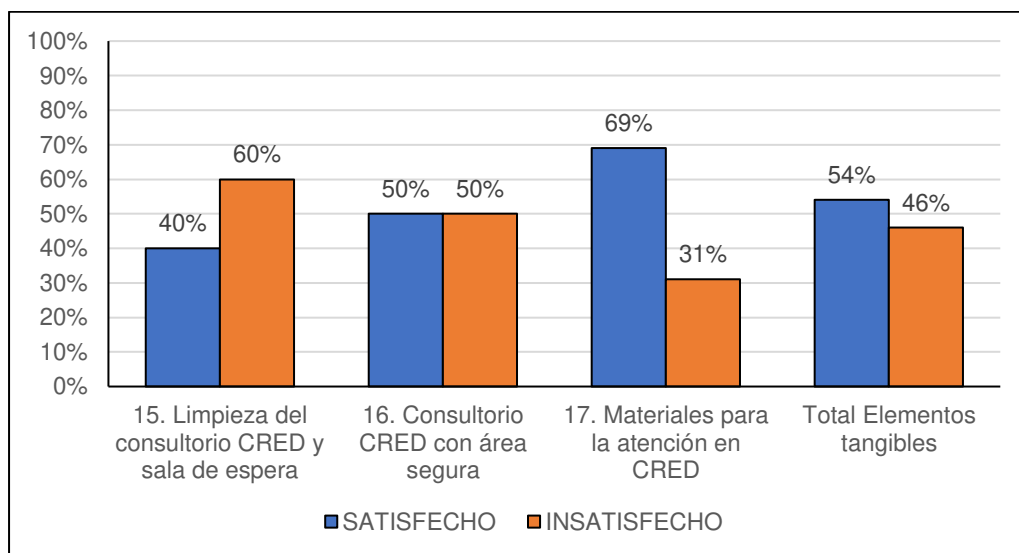
El 71% de los padres se encuentran satisfechos en relación con “seguridad” y 29%, insatisfechos; en la pregunta 10, referido a: “La relación de confianza que transmite la enfermera hacia los padres”, es la que presenta mayor satisfacción (76%) y 24% de insatisfacción. En los enunciados 8 y 9, en referencia al examen físico completo del niño y privacidad del niño, se evidencia satisfacción de 74% y 76% respectivamente.

GRÁFICO 5
SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE
EMPATÍA DE LOS PADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO
DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD
LIMA – PERÚ
2019



En cuanto a la “empatía”, el 86% de padres de familia refieren estar satisfechos y 14%, insatisfechos, de igual manera entre el 80% y 90% dan a conocer su satisfacción relacionado a las preguntas 12,13 y 14 que se refieren a la escucha y comprensión por parte de la enfermera, comprensión de la situación de salud de su niño y comprensión del tratamiento de su niño, respectivamente; asimismo el 24% refirió insatisfacción en relación con la pregunta 11, referido a: “El trato con amabilidad, respeto y paciencia que brinda la enfermera durante la atención en el consultorio de CRED”.

GRÁFICO 6
SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE
ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS PADRES QUE ASISTEN
AL CONSULTORIO DE CRED EN UN
ESTABLECIMIENTO DE SALUD
LIMA – PERÚ
2019



El 54% de los padres se encuentran satisfechos en relación con “elementos tangibles” y 46%, insatisfechos; en la pregunta 17, referido a: “Los materiales que debe de tener el consultorio de CRED para la atención”, es la que presenta mayor satisfacción (70%) y 30% de insatisfacción, mientras que en la pregunta 15, referido a: “La limpieza de la sala de espera y el consultorio de CRED”, de la encuesta aplicada, es la que presenta mayor insatisfacción (60%) y 40% de satisfacción.

3.2. DISCUSIÓN

La calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención; la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad. ⁽²⁵⁾

La atención proporcionada por los profesionales de enfermería debe caracterizarse por su alta calidad y debe basarse en un modelo de ejercicio profesional capacitado y consciente para satisfacer a los usuarios ⁽¹⁸⁾. Es indudable que este profesional se preocupa por una atención de calidad en el consultorio de CRED, buscando satisfacer las necesidades del usuario, así como responder a sus expectativas, participando en la prestación de los servicios de la salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

La interacción entre el profesional de enfermería que brinda atención y la persona/usuario que solicita la atención es el punto de partida y el más importante para poder brindar una atención en salud de calidad y la persona/usuario termine satisfecha, esta satisfacción está orientada a las expectativas que cada uno tiene y se contrasta con la percepción de lo que la institución juntamente con su personal de salud le brinda.

Los resultados de la presente investigación demuestran que la mayoría de los padres (mamá/papá) de niños(as) menores de cinco años que asisten al consultorio de CRED se encuentran satisfechos con respecto a la atención brindada por la enfermera, esta satisfacción es global (abarca las cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles); el resultado indicado es discordante con los resultado que presentan Carmen Veliz, Valery y Sosa Suarez, Katherine, quienes concluyeron que “Las madres que

acuden al servicio de CRED tienen un nivel de satisfacción que fluctúa entre baja y media con tendencia a baja⁽⁵⁾. La calidad de atención de enfermería es una preocupación vigente, donde la satisfacción de las madres se constituye un eje fundamental de evaluación para medir la calidad de los servicios de salud que se ofrecen en el consultorio de CRED, la percepción del padre (mamá/papá) hace referencia a como este estima que la institución de salud (CS) cumple con la entrega del servicio o atención de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe. Las expectativas del padre definen lo que se espera sea el servicio que entrega la institución de salud y se forman en base a sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. El hallazgo global evidencia que la atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED, se basa en la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de un trato empático, un servicio confiable, segura y cuidadora. Es importante referir que el resultado se enmarca en la definición de Parasuraman et al, de la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de este, que resulta de la comparación entre las expectativas de los usuarios (lo que ellos creen que las instituciones de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. ⁽²²⁾

Los hallazgos relacionadas a las dimensiones del modelo SERVQUAL, más de la mitad de los padres se encuentran satisfechos con respecto a la dimensión de fiabilidad que abarca los indicadores de atención sin diferencia, atención según llegada, atención según fecha programada y existencia de multinutrientes; pero más de las tres cuartas partes de padres indican insatisfacción referente a la existencia de “un cuaderno de reclamos”, indicativo de la imposibilidad de presentar reclamos del servicio recibido, aspecto que se constituye en un área de mejora, dado que la finalidad del cuaderno de reclamos es recibir comentarios para mejorar los procesos, procedimientos y servicios.

Referente a la dimensión de capacidad de respuesta, se ha evidenciado que un poco más de la mitad de padres están satisfechos; sin embargo, es necesario resaltar de la mitad de padres se muestran insatisfechos con el “tiempo de espera” y menos de la cuarta parte con “tiempo de atención al niño”. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Patemina D, Aldana M y Mendoza K, quienes, en su tesis, concluyen “La mayoría de padres se sienten satisfechos con la atención. Los factores más relacionados con la satisfacción son el ambiente adecuado, la comunicación y el buen trato. Los más relacionados con la insatisfacción son tiempo de espera”⁽¹³⁾.

La dimensión “Capacidad de respuesta”, se refiere a la actitud que muestra el profesional de enfermería para ayudar a los padres y para brindar el servicio (atención) rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. Dado los porcentajes encontrado de insatisfacción es otra área de mejora continua.

En cuanto a la dimensión de seguridad, los resultados indican que más de la mitad de padres están satisfechos en los rubros referidos al examen físico completo al niño, privacidad del niño y relación de confianza hacia los padres. Sin embargo, precisa señalar que más o menos la cuarta parte de padres muestran insatisfacción en cuanto a esta dimensión; debiéndose ser tomados en cuenta en planes de mejora continua. Se considera necesario que el profesional de enfermería aplique la Norma técnica de salud: Control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años, del MINSA, para revertir la insatisfacción en el rubro indicado.

Relacionado a la dimensión “empatía”, se halló que la mayoría de padres están satisfechos, involucra el trato a los padres, la escucha, la comprensión del tratamiento del niño. La “empatía”, entendida como la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada y el conocimiento personal de los usuarios; comprobamos que el profesional de enfermería

ha demostrado un fuerte compromiso e implicación con el padre del menor de cinco años que asiste al consultorio CRED cliente, seguramente tomando en cuenta sus características y necesidades personales.

El trato que brinda la enfermera en el consultorio de CRED debe ser amable, respetuoso y con paciencia, ya que los padres que asisten por lo general no cuentan con la información plenamente en algunos aspectos que su niño/a requiere, por tal razón se le debe educar, teniendo en cuenta la paciencia al momento de brindarle la información sobre el estado de salud de su niño/a y el tratamiento que requiere para según sea el problema identificado.

Por último, en cuanto a la dimensión “elementos tangibles” se evidenció que la un poco más de mitad de los padres indican satisfacción. Esta dimensión abarca: limpieza del consultorio CRED, áreas seguras y materiales para la atención. Es preocupante que más de la mitad de los padres están insatisfechos particularmente con la “limpieza del consultorio CRED y sala de espera”, constituyéndose en un área de mejora prioritaria, así como la seguridad del local. Sabemos que los aspectos físicos que el usuario percibe y evalúa en la institución, forma parte la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados. Aquí el SERVQUAL compara las expectativas de los clientes con el desempeño de la institución, con relación a la capacidad que esta tiene para administrar sus tangibles.

Cabe resaltar que la enfermera en el consultorio de CRED no solo realiza un procedimiento con el niño/a, todo lo contrario, la atención que brinda es integral, en la cual tiene que evaluar la parte social, psicológica, familiar y física, para lo cual se realizan intervenciones con el niño/a, pero también existen acciones de enfermería con el padre, ya que, es quien se encarga del cuidado en casa, de tal manera, debe estar muy bien informado/a con respecto a los cuidados que va realizar, además todo lo ejecutado se debe registrar en los formatos establecidos según la

“Norma Técnica de Salud para el control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menores de cinco años” . En base a esto, el MINSA establece un tiempo de atención a los padres con su niño/a de aproximadamente 45 minutos, que no necesariamente se debe de cumplir si las necesidades fueron satisfechas según la atención requerida.

A partir de los resultados de la presente investigación se puede inferir que la satisfacción de los padres de los niños(a) menores de cinco que asisten al consultorio de CRED respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería, refleja una atención con atributos de calidad, ya que satisface a la mayoría de ellos en base a sus necesidades, expectativas y percepciones, la que debe mantenerse y optimizarse; sin embargo hay un grupo de padres que están insatisfechos globalmente y en cada dimensión del Modelo SERVQUAL, cuyo instrumento permite medir la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Luego de haber obtenido los resultados del estudio, se han formulado las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los padres(mamá/papá) de niños(as) menores de cinco años que asisten al consultorio de CRED se encuentran satisfechos globalmente con respecto a la atención brindada por la enfermera, esta satisfacción es global
- Más de la mitad de los padres se encuentran satisfechos con respecto a la dimensión de fiabilidad que abarca los indicadores de atención sin diferencia, atención según llegada, atención según fecha programada y existencia de multinutrientes; pero más de las tres cuartas partes de padres indican insatisfacción referente a la existencia de “un cuaderno de reclamos”
- La mayor parte de los padres se encuentran satisfechos con la calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta”, así mismo se evidencia que la mitad de padres se muestran insatisfechos con el “tiempo de espera” y menos de la cuarta parte con “tiempo de atención al niño”.
- Más de la mitad de padres están satisfechos en la dimensión de “seguridad”, referidos al examen físico completo al niño, privacidad del niño y relación de confianza hacia los padres. Sin embargo, más o menos la cuarta parte de padres muestran insatisfacción en cuanto a esta dimensión, constituyéndose en un área de mejora.
- La mayoría de padres están satisfechos en la dimensión “empatía”, involucra el trato a los padres, la escucha, la comprensión del tratamiento del niño.
- Un poco más de la mitad de los padres indican satisfacción en la dimensión “elementos tangibles”. Sin embargo, más de la mitad de los padres están insatisfechos particularmente con la “limpieza

del consultorio CRED y sala de espera”, constituyéndose en un área de mejora prioritaria.

4.2. Recomendaciones

Las recomendaciones del presente estudio son:

- Realizar la difusión de resultados del presente estudio en el centro de salud Max Arias Schreiber y recomendar proyectos de mejora continua relacionados a un cuaderno de reclamos, tiempo de espera, tiempo de atención al niño, seguridad y limpieza del ambiente.
- Continuar con la investigación cada cierto tiempo (puede ser anual), asimismo ampliar la muestra.
- Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas de los padres con respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Donabedian A. Quality assurance in our health care system. En: Donabedian A. Quality assurance and utilization review; 1986.
2. MINSA. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. [consultado el 4 de abril de 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>.
3. MINSA. Normas técnicas de higiene: controlar el crecimiento y desarrollo de niños y niñas menores de 5 años. [Consultado el 4 de abril de 2019]. Disponible en: <http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernid>
4. MINSA. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en salud. Portal MINSA. 2016 [consultado el 4 de abril de 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
5. Veliz V. Carmen. La satisfacción de las madres que participaron en los servicios de crecimiento y desarrollo del Centro Médico Cooperativo Universal y sus opiniones sobre la calidad de la atención. Repositorio.uwiener.edu.pe. 2018 [consultado el 2 de mayo de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20%20Carmen%20Veliz%20C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Hernández-Vásquez Akram, Rojas-Roque Carlos, Prado-Galbarro Francisco Javier, Bendezu-Quispe Guido. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Oct [citado 2021 Abr 19]; 36(4): 620-628. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009&lng=es. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
7. Alvarado M. Joel, Bustíos M. Raquel. La satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio CRED del Centro Materno

- Infantil Piedra Liza.Repositorio.upch.edu.pe. 2019 [consultado el 2 de mayo de 2019]. Disponible en:http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Veliz V. Carmen. La satisfacción de las madres que participaron en los servicios de crecimiento y desarrollo del Centro Médico Cooperativo Universal y sus opiniones sobre la calidad de la atención.Repositorio.uwiener.edu.pe. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20%20Carmen%20Veliz%20C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 9. Angulo Pariona F. Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de crecimiento y desarrollo de centro de salud. Guadalupe. Repository.ucv.edu.pe. 2018 [Consultado el 2 de mayo de 2019]. en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 10. Imán Mendoza El Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 24 meses en la calidad de la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Carlos Protzel, comas - 2018. [consultado el 3 de mayo de 2019]. Disponible/en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27941/Iman_MEDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Yarleque A. Cruz. Satisfacción de madres de niños menores de 1 año en consultorios CRED Centro de Salud Marcavelica con la calidad de atención brindada por enfermeras diciembre 2016-abril 2017. [consultado el 20 de setiembre de 2019]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4458/Tesis_55121.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Quispe C. Michael. Satisfacción de las madres en la calidad de la enfermera Atención en la Oficina de Crecimiento y Desarrollo Infantil - Posición Salud I-2 Amantani, Puno 2018. (Consultado el 25 de

septiembre de 2019). Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=

13. Patemina D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de los padres de los niños que vienen al programa de CRED de establecimiento de salud. (Consultado el 2 de mayo de 2019). Disponible en:
<https://revistas.unisucree.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
14. Monteiro Mattos F. Satisfacción de usuarios Con el control de la salud de los niños en un centro de salud familiar en el año 2015. BiblioDigital. Saludpublic. Uchile. cl. 2015 (consultado el 3 de mayo de 2019). Disponible en:
<http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/handle/123456789/381>
15. MINSA. Norma técnica de salud: Control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Portal MINSA. 2017. [consultado el 2 de agosto de 2019]. Disponible en:
<http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
16. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima 2008. Disponible en:
<https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
17. Trincado Agudo María Teresa, Fernández Caballero Emilio. Calidad en enfermería. Rev Cubana de Enfermería; 11(1): 1-2. 1995 [Consultado el 20 de febrero de 2020]. Disponible en:
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es)
18. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General,

- 1990:397-9. [Consultado el 20 de febrero de 2020] Disponible en:
<http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>
19. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Página del Colegio de Enfermeros. 2008. [Consultado el 20 de febrero de 2020] Disponible en:
<http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasggoce.pdf>
 20. Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. Introducción a la gestión de calidad. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias. 2007.
 21. Muñoz, A. La gestión de calidad total en la administración pública. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A. 1999.
 22. Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., & Berry, L. (Julio de 1998). SERVQUAL: A multiple-item Scale for Measuring Consumer perceptions of Service Quality. (Vol. LXIV). Journal of Retailing.
 23. Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias
 24. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Portal MINSA. 2011: (Pag.16). [Consultado el 20 de febrero de 2020]
Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
 25. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Díaz de Santos; 1993.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A	:	Operacionalización de la variable
ANEXO B	:	Consentimiento informado
ANEXO C	:	Instrumento
ANEXO D	:	Tamaño muestral
ANEXO E	:	Prueba binomial

ANEXO A
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED	Es la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, lo cual se expresa en la satisfacción.	Fiabilidad	- Cumplir satisfactoriamente con los servicios prestados.	Satisfecho Insatisfecho	Es la expresión (opinión) que tienen los padres que asisten al consultorio de CRED respecto a las expectativas y percepciones acerca de la atención de enfermería medido en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se medirá a través de un cuestionario de 17 ítems respecto a expectativas y 17 respecto a percepciones Cuyo valor final será: satisfecho e insatisfecho.
		Capacidad de respuesta	- Servicio rápido y oportuno. - Respuesta de calidad. - Tiempo aceptable de respuesta.		
		Seguridad	- Confianza que inspira la enfermera. - Conocimiento de la enfermera. - La privacidad que ofrece. - La cortesía que ofrece. - La habilidad para comunicarse.		
		Empatía	- Atender adecuadamente a los padres. - Entender la situación de los padres.		
		Elementos tangibles	- El estado y apariencia de la instalación. - -Equipo de enfermería. - -Prestar atención al personal. - -Materiales de comunicación. - -Limpieza y comodidad del consultorio.		

ANEXO B
CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO

.....

Bajo el conocimiento de dicha investigación que se llevo a cabo en base a la “Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED”, realizado por el Sr. Edgar Eugenio Garcia Poma.

- Queda en conformidad el llenado de la encuesta brindada.
- Por lo cual la siguiente investigación queda de forma voluntaria y a su vez poder desistir de ella.
- Por lo cual se indica que dicho estudio no implicara algún inconveniente al participante.
- La confidencialidad absoluta en base a su identidad.
- Quedo conforme en su participación en la siguiente investigación.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FECHA

ANEXO C
 INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO

**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES ATENDIDOS
 EN EL CONSULTORIO DE CRED***

I. PRESENTACIÓN

Buenos días soy Edgar Eugenio García Poma, alumno de la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de San Marcos. El propósito de este estudio es obtener información sobre la satisfacción de padres atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo, para ello, les pido que cooperen mediante una respuesta honesta y expresándoles que la cooperación es anónima y confidencial.

II. INSTRUCCIONES:

Este cuestionario está compuesto por 2 partes, la primera parte está en relación con lo que usted espera de la atención que le va a brindar la enfermera en el consultorio de CRED, mientras que la segunda parte está relacionado con la atención ya brindada por la enfermera. Lea cada enunciado/pregunta e indique si está de acuerdo o en desacuerdo; para ello se plantea una escala en la cual debe valorar según su criterio.

TD	D	A	TA
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de acuerdo

III. DATOS GENERALES:

1. EDAD:

- 2. SEXO:**
 a) Femenino
 b) Masculino

4. ESTADO CIVIL:

- a) Soltera/o
 b) Casada/o
 c) Conviviente
 d) Divorciada/o

3. GRADO DE INSTRUCCIÓN:

.....

IV. DATOS ESPECÍFICOS:

N°		ENUNCIADO	TD	D	A	TA
01	E	Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas.				
02	E	Usted espera que la atención se realice respetando el orden de llegada.				
03	E	Usted espera que la atención por la enfermera se realice según la fecha programada en la tarjeta de CRED.				
04	E	Usted espera que el consultorio de CRED cuente con un cuaderno de reclamos para atender las quejas o reclamos de los padres.				
05	E	Usted espera que el consultorio CRED cuente con los multimicronutrientes para los niños.				
06	E	Usted espera que la enfermera le brinde un tiempo de atención a su niño/a de aproximadamente 45 minutos.				
07	E	Usted espera que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio de CRED sea de 15 minutos como máximo.				
08	E	Usted espera que la enfermera que atenderá a su niño/a, lo pese, lo talle, evalúe y estimule.				
09	E	Usted espera que durante la atención en el consultorio de CRED se respete su privacidad y la de su niño/a.				
10	E	Usted espera que la enfermera que le atenderá le inspire confianza.				
11	E	Usted espera que la enfermera que atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.				
12	E	Usted espera que la enfermera le escuche y entienda sus emociones y sentimientos.				
13	E	Usted espera comprender la explicación que le brindará la enfermera sobre la salud o resultado de la atención de su niño/a.				
14	E	Usted espera comprender la explicación que le brindará la enfermera sobre el tratamiento y los cuidados para conservar la salud de su niño/a.				
15	E	Usted espera que el consultorio de CRED y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los padres.				

16	E	Usted espera que el consultorio de CRED cuente con un área segura y específica para atender a los niños.				
17	E	Usted espera que el consultorio de CRED cuente con materiales necesarios (camilla, balanza, tallímetro, centímetro, entre otros) para su atención.				
N°		PREGUNTA	TD	D	A	TA
01	P	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación con otras personas?				
02	P	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?				
03	P	¿Su atención se realizó según la fecha programada en su tarjeta de CRED?				
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el consultorio contó con un cuaderno de reclamos para atenderlo?				
05	P	¿El consultorio de CRED cuenta con los multimicronutrientes para los niños?				
06	P	¿La atención que le brindó la enfermera a su niño/a fue de aproximadamente 45 minutos?				
07	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de CRED fue de 15 minutos como máximo?				
08	P	¿La enfermera que atendió a su niño, lo peso, lo talló, evaluó y estimulo?				
09	P	¿Durante su atención en el consultorio de CRED se respetó su privacidad y la de su niño/a?				
10	P	¿La enfermera que la atendió le brindó confianza?				
11	P	¿La enfermera que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
12	P	¿La enfermera la escuchó y entendió sus sentimientos y emociones?				
13	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre la salud o resultado de la atención de su niño/a?				
14	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el tratamiento y los cuidados para conservar la salud de su niño?				

15	P	¿El consultorio de CRED y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los padres?				
16	P	¿El consultorio de CRED cuenta con un área segura y específica para atender a su niño?				
17	P	¿El consultorio de CRED cuenta con materiales necesarios (camilla, balanza, tallímetro, centímetro, entre otros) para su atención?				

Adaptado de la Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II y III del MINSA.

* Lineamiento Técnico para evaluar la satisfacción de usuarios externos en Instituciones de Salud y Servicios Médicos de Apoyo N° 527-2011 / MINSA / Ministerio de Salud. Administración de Salud Popular. Departamento de Calidad en Salud, Ministerio de Salud, Lima, 2012.

ANEXO D
TAMAÑO MUESTRAL

POBLACIÓN 240 PACIENTES:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios que espera que se encuentren insatisfechos	0.5	0.5	0.5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)	0.5	0.5	0.5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0.1	0.05	0.05
Z	Valor de "Z" par el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1.96	1.96	1.96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				

Aplicando la fórmula en consideración que la investigación se está realizando en un centro de salud, perteneciente a la categoría I.

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 240}{(0.1)^2 \times 239 + (1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{230,496}{3.3504}$$

$$n = 68,79$$

Para mejorar la representatividad y favorecer los cálculos estadísticos de la muestra, se elevó el tamaño de la muestra a 70.

ANEXO E

PRUEBA BINOMIAL

PREGUNTAS	JUECES					Valor de p*
	1	2	3	4	5	
1	1	1	1	1	1	0,031
2	1	1	1	1	1	0.031
3	1	1	1	1	1	0.031
4	1	1	1	1	1	0,031
5	1	1	1	1	1	0.031
6	1	1	1	1	1	0.031
7	1	1	1	1	1	0.031
RESULTADO						0.031

0: Respuesta desfavorable.

1: Respuesta favorable

$$p < 0.05$$

Luego de haber sometido el instrumento a juicio de expertos, se tabulan los puntajes obtenidos, de tal manera se logra concluir que el consenso entre los jueces expertos es muy importante, porque "p" es menor que 0.05 en las 7 preguntas.