



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN AREA
CRED DE LA IPRESS I-4 SAN JUAN DE MIRAFLORES 2023”**

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

AUTORAS : BACH. MARUJA REYES HUAYCHO

BACH. CARMEN ISABEL SAQUIRAY AREVALO

ASESOR : MÉD. MG. JAIME ZAMUDIO ZELADA

SAN JUAN BAUTISTA – MAYNAS - LORETO – PERÚ

2023

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente de Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A
LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN AREA
CRED DE LA IPRESS I-4 SAN JUAN DE MIRAFLORES 2023”**

De las alumnas: **CARMEN ISABEL SAQUIRAY AREVALO Y MARUJA REYES HUAYCHO**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **15% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 23 de Octubre del 2023.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a
346-2023



Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5



(065) 261088



www.ucp.edu.pe

Resultados_UCP_Enfermeria_2023_Tesis_CarmenSaquiray_...

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante | 3% |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 2% |
| 3 | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante | 2% |
| 4 | repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante | 1% |



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Carmen Isabel Saquiray Arevalo
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Resultados_UCP_Enfermería_2023_Tesis_CarmenSaquiray_M...
Nombre del archivo: ENFERMERIA_2023_T_MARUJA_REYES_Y_CARMEN_SQUIRAY_...
Tamaño del archivo: 2.48M
Total páginas: 64
Total de palabras: 16,663
Total de caracteres: 85,899
Fecha de entrega: 23-oct.-2023 01:33p. m. (UTC-0400)
Identificador de la entre... 2204887681

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Material y métodos: El estudio fue cuantitativo, diseño transversal correlacional y prospectivo; la muestra fue de 205 madres entre 16 a 20 años. Se aplicó dos instrumentos: un cuestionario para calidad de atención y otro cuestionario para satisfacción. Resultados: las características sociodemográficas en edad fue en promedio de 21 a 25 años, el 62% tuvieron secundaria, el 66% eran conviviente; el 74% amas de casa. En razón a la calidad de atención, 50% tuvieron alta calidad y 40% mediana calidad. Y según las dimensiones de satisfacción el 54.4% estaban en total acuerdo en "fiabilidad"; el 60.9% en "capacidad de respuesta" igualmente totalmente de acuerdo; 65.7% en "seguridad" totalmente de acuerdo; el 58% en "empatía" con la alternativa totalmente de acuerdo; el 67% en "elementos tangibles" la alternativa también fue totalmente de acuerdo.

Al relacionar las dos variables a través de la prueba del chi-cuadrado $\chi^2=50,122$, $p=0,000$ y de las medidas simétricas, coeficiente de contingencia $\kappa=0,459$, muestran una relación estadísticamente muy significativa ($p<0,000$), en la atención de enfermería a los padres que acudieron a CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Respondiendo así la hipótesis H_a . Que refiere "Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023".

Palabras clave: calidad, satisfacción, enfermería

1

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres, y familiares a mi hijo por ser motivo durante este trayecto para seguir esforzándome y poder guiarme y tener fuerzas para continuar y así poder desarrollar la ejecución de la tesis.

Maruja Reyes Huaycho.

Primeramente, a Dios, a nuestros familiares que nos rodean por guiarnos y darnos las fuerzas por poner ganas de seguir adelante a pesar de las caídas los atrasos, durante la elaboración y ejecución de nuestra tesis.

Carmen Isabel Saquiray Arevalo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de culminar con éxito mis estudios. A cada uno de las personas que participaron como sujetos de estudio y brindaron su tiempo en el desarrollo de las entrevistas. a mi familia por el gran apoyo que me brindaron duante todo el proceso universitario.

A la Universidad Científica del Perú por bríndarme un lugar para poder desarrollarme profesionalmente. Gracias a las licenciadas por brindarnos sus enseñanzas y aprendizajes durante el tiempo de estudio. Al centro de salud San Juan De Miraflores I-4, a los jefes del servicio por brindarme sus servicios, y a los padres de familia por brindarnos su tiempo.

Maruja Reyes Huaycho

Primeramente, a Dios, a la universidad por ser parte de mi formación profesionalmente, a los docentes que dieron su tiempo para poder brindar sus enseñanzas, a cada madre de familia que nos brindo su tiempo durante la entrevista al jefe del establecimiento y encargada del área por permitirnos entrar al centro de salud, para poder realizar la investigación y poder terminar la tesis. para asi poder obtener el titulo profesional.

Carmen Isabel Saquiray Arevalo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 1251-2023-UCP-FCS, del 15 de setiembre de 2023**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

- ✚ **Dra. Luz Angélica Noriega Chevez** **Presidente**
- ✚ **Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa** **Miembro**
- ✚ **Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen** **Miembro**

Como Asesor: **Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada.**

En la ciudad de Iquitos, siendo la 09:00 a.m. horas, del día jueves 16 de noviembre de 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico, del Programa Académico de ENFERMERIA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN AREA CRED DE LA IPRESS I-4 SAN JUAN DE MIRAFLORES 2023.**

Presentado por las sustentantes:

CARMEN ISABEL SAQUIRAY AREVALO
MARUJA REYES HUAYCHO

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

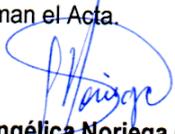
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

..... *Absolutas satisfactoriamente*

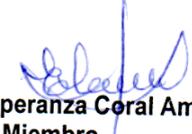
El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** *Unanimidad*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Dra. Luz Angélica Noriega Chevez
Presidente

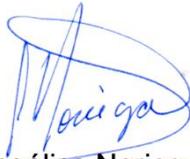

Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa
Miembro


Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen
Miembro

| | | | |
|---------------|-------------------------|---|-------|
| CALIFICACIÓN: | Aprobado (a) Excelencia | : | 19-20 |
| | Aprobado (a) Unanimidad | : | 16-18 |
| | Aprobado (a) Mayoría | : | 13-15 |
| | Desaprobado (a) | : | 00-12 |

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES
RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN AREA
CRED DE LA IPRESS I-4 SAN JUAN DE MIRAFLORES 2023.



Dra. Luz Angélica Noriega Chevez
Presidente



Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa
Miembro



Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen
Miembro



Méd. Mgr. Jaime Zamudio Zelada
Asesor

INDICE DE CONTENIDO

| | Pag. |
|--|-----------|
| Caratula | i |
| Constancia del antiplagio | ii |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimientos | vi |
| Acta de sustencion | vii |
| Hoja de aprobacion | viii |
| Índice de contenido | ix |
| Índice de tablas | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| | |
| CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO | 14 |
| 1.1. Antecedentes del estudio | 14 |
| 1.2. Bases teóricas | 19 |
| 1.3. Definición de términos básicos | 31 |
| | |
| CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 32 |
| 2.1. Descripción del problema | 32 |
| 2.2. Formulación del problema | 35 |
| 2.2.1 Problema General | 35 |
| 2.2.2 Problemas Especificos | 36 |
| 2.3. Objetivos | 36 |
| 2.3.1. Objetivo general | 36 |
| 2.3.2. Objetivos específicos | 37 |
| 2.4. Hipótesis. | 38 |
| 2.5. Variables | 38 |
| 2.5.1. Identificación de variables | 38 |
| 2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables | 38 |
| 2.5.3. Operacionalizacion de las variables. | 40 |

| | |
|---|-----------|
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | 42 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación. | 42 |
| 3.2. Población y muestra. | 42 |
| 3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos. | 44 |
| 3.4. Procesamiento y análisis de datos. | 45 |
| | |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | 46 |
| Discusión | 46 |
| Conclusiones | 58 |
| Recomendaciones | 60 |
| | |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 61 |
| | |
| ANEXOS | 66 |
| Anexo 1. Matriz de Consistencia | 67 |
| Anexo 2. Carta de consentimiento informado | 69 |
| Anexo 3. Instrumentos | 73 |

INDICE DE TABLAS

| | Pag |
|---|-----|
| Tabla 1. Caracterización de los aspectos demográficos de los padres que fueron atendidos en el Área CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores..... | 46 |
| Tabla 2. Nivel de calidad de atención de enfermería de los padres en el Area CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores..... | 47 |
| Tabla 3. Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “fiabilidad” en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023..... | 48 |
| Tabla 4. Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023..... | 49 |
| Tabla 5. Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “seguridad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023..... | 50 |
| Tabla 6. Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023..... | 51 |
| Tabla 7. Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles” en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023..... | 52 |
| Tabla 8. Nivel de satisfacción de los padres en la atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023..... | 53 |
| Tabla 9. Relacion del nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023..... | 54 |

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Material y métodos: El estudio fue cuantitativo, diseño transversal correlacional y prospectivo; la muestra fue de 205 madres entre 16 a 20 años. Se aplico dos instrumentos: un cuestionario para calidad de atención y otro cuestionario para satisfacción. Resultados: las características sociodemograficos en edad fue en promedio de 21 a 25 años, el 62% tuvieron secundaria, el 66% eran conviviente; el 74 % amas de casa. En razón a la calidad de atención, 60% tuvieron alta calidad y 40% mediana calidad. Y segun las dimensiones de satisfacción el 54,4% estaban en total acuerdo en “fiabilidad; el 60,9% en “capacidad de respuesta” igualmente totalmente de acuerdo; 65,7% en “seguridad” totalmente de acuerdo; el 58%, en “empatía” con la alternativa totalmente de acuerdo; el 67% en elementos tangibles” la alternativa también fue totalmente de acuerdo.

Al relacionar las dos variables a través de la prueba del chi- cuadrado =50,122; $p= 0,000$ y de las medidas simétricas, coeficiente de contingencia =0, 459, muestran una relación estadísticamente muy significativa ($p=0.000$), en la atención de enfermería a los padres que acudieron a CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Respondiendo así la hipótesis H_a . Que refiere “Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023”.

Palabras claves: calidad, satisfacción, enfermería

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the level of satisfaction of the parents regarding the quality of nursing care in the CRED Area of the IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Material and methods: The study was quantitative, cross-correlational design and prospective; the sample was 205 mothers between 16 and 20 years old. Two instruments were applied: a questionnaire for quality of care and another questionnaire for satisfaction. Results: the sociodemographic characteristics in age was an average of 21 to 25 years, 62% had high school, 66% were cohabiting; 74% housewives. Due to the quality of care, 60% had high quality and 40% medium quality. And according to the dimensions of satisfaction, 54.4% were in total agreement in "reliability; 60.9% in "response capacity" also fully agree; 65.7% in "security" fully agree; 58%, in "empathy" with the alternative totally agree; 67% in tangible elements" the alternative was also totally in agreement.

When relating the two variables through the chi-square test $=50.122$; $p=0.000$ and the symmetrical measures, contingency coefficient = 0.459, show a very significant statistical relationship ($p=0.000$), in nursing care for parents who attended the CRED of the IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Thus responding to the hypothesis H_a . Which refers to "There is a statistically significant relationship between the level of parental satisfaction regarding the quality of nursing care in the CRED area of IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023".

Keywords: quality, satisfaction, nursing.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Al realizar la revisión de antecedentes, se encontró Investigaciones relacionadas como las siguientes:

Nivel Internacional

Delgado et al. (México-2019): Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. México. Objetivo: mejorar e identificar oportunidades y valorar la predisposición e impacto de las atenciones que se aplican, mediante los cuales los grupos evidencian la efectividad y eficacia. Diseño metodológico de tipo transversal, descriptivo, cualitativo, prospectivo de tipo evaluativo, llega a la conclusión que la investigación permite identificar fortalezas en el ejercicio del servicio de enfermería, también identifica las oportunidades principales para mejorar continuamente en calidad. Este trabajo de investigación sirve para orientar la indagación de habilidades que permite elevar la atención de calidad y el cuidado que provee el trabajador de enfermería concordando con el propósito teórico de la investigación a realizar (1).

Zambrano E, (Ecuador-2019). En su estudio realizado, “Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019.” su objetivo, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería del área de cirugía en el Hospital Naval de Guayaquil, con la metodología de una investigación descriptiva transversal, el enfoque de tipo mixto cuantitativo y cualitativo y con un estudio de campo a través de las encuestas y entrevistas a los pacientes que acudieron al área de cirugía desde junio a diciembre del 2019, se obtuvo en cuya muestra en relacion a datos demográficos , edad de las madres un mayor porcentaje de 23 a 39 año de edad , y cuya ocupación el 40% eran amas de casa, y tienen un

grado instrucción 30% nivel superior ; y su estado civil 28% son convivientes, resultado de 94.6% de los usuarios considera un alto grado de satisfacción por la atención recibida y el 100% aceptable la calidad de atención. Se llega a la siguiente, Conclusión; es excelente la percepción de los usuarios, la relación encontrada entre los pacientes y el equipo de enfermería demostró desde el punto de vista holístico la calidad del serio trabajo que se realiza en esta área de la institución hospitalaria (2).

Tamayo (Ecuador-2019), su trabajo con el propósito de “Brindar un análisis de la calidad del servicio que brinda el profesional de enfermería y como ello se asocia con la satisfacción de los pacientes” El estudio fue un análisis transversal que involucró a 85 pacientes. Las dimensiones en las que se presentó la insatisfacción fueron elementos tangibles 45% y empatía 40%, fiabilidad 50%, capacidad de respuesta 42%, seguridad 48%. Concluyó que el servicio no brindaba total seguridad a los pacientes y estaba desatendido en la calidez del trato (3).

Franco (Ecuador-2019) realizaron un trabajo en Ecuador donde el propósito fue “Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.”, El estudio utiliza métodos cuantitativos y utiliza cuestionarios como técnica de recopilación de datos. Los resultados de la investigación confirmaron que las dimensiones interactivas: apoyo emocional e información de salud son los factores más importantes que afectan la satisfacción del usuario. Se confirma la hipótesis de la relación entre calidad variable y satisfacción. El estudio concluyó que la parte de la interacción humana es uno de los ejes más importantes en el proceso de enfermería que brinda el personal de enfermería, y esto debe ser reiterado en las instituciones de salud (4)

Nivel Nacional

Farfán. (Lima-2019), en el estudio titulado “Satisfacción de las madres sobre la consejería nutricional de enfermería en el consultorio de

crecimiento y desarrollo en un puesto de salud”. Estudio descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 185 madres de familia. Se diseñó un cuestionario tipo Likert que comprendía dimensiones: contenidos de consejería, claridad de los mensajes, absuelve dudas, y medios educativos. Llegó a la conclusión: “el nivel de satisfacción de las madres con la consejería nutricional es alta en 80% del total de encuestados, lo que evidencia que la población de estudio se encuentra satisfecha” Se resalta el rol que cumple la enfermera en el servicio de CRED, en el cual, cumple en su mayoría las expectativas de las madres respecto a la información con la cual se educa (5).

Arica, D., y Albornoz, D. (Lima – 2018), realizaron un estudio de investigación titulado “Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud de Villa de los Ángeles” tiene como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería. es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y transversal, la población estuvo conformada por 80 madres que acudieron al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del establecimiento de salud. Para medir el Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería se empleó la escala de Likert. Se obtuvo como resultados el 51.2% (41) de madres tienen un nivel de satisfacción medio, el 46.3% (37) tiene satisfacción alta y el 2.5% (2) tiene satisfacción baja. En la dimensión entorno, el 51,3% (41) tienen un nivel de satisfacción alta, así mismo el 48,8% tienen un nivel de satisfacción bajo (6).

Veliz, et all, (Lima-2018), 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 con el 50 % 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 60% media y baja con tendencia a media (7).

Angulo. (Trujillo-2018), 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% (8).

Imán Mendoza, (Lima-2018), 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 (9).

Armando Yarleque Chocas. (Sullana-2018), 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 (10).

Quispe. (Puno 2018) en 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 (11).

Alvarado, et al, (lima 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: “e 48.4% manifestó una satisfacción media. La cual fue medida por sus dimensiones: humana, oportuna, continua y seguro (12).

Nivel Local

Castro C., Moreno C. (Iquitos, 2016), realizaron una investigación titulada “Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan”, cuyo objetivo fue determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal, la muestra fue de 129 usuarios; os resultados fueron: La calidad del cuidado de

enfermería, se obtuvo 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho; concluyendo que existe una asociación significativa entre las variables de estudio (13).

1.2. BASES TEÓRICA

Aspectos conceptuales del niño en el Perú

Los Controles de Crecimiento y Desarrollo son actividades periódicas y sistemáticas ejercidas por el profesional de enfermería que evalúan el crecimiento y desarrollo del niño con el objetivo de detectar de manera oportuna, los cambios y riesgos en su estado de salud. Por norma, los controles deben hacer énfasis en la medición del peso y talla de los niños y niñas, en el logro de sus habilidades de desarrollo y en la provisión de consejería a los padres y madres de familia, constituyéndose en un espacio en donde pueden conversar sobre sus dudas e inquietudes en temas de salud, nutrición, estimulación y vacunación de sus hijos e hijas (14). La salud infantil en el Perú ha continuado mejorando en la última década. Sin embargo, continúan problemas que necesitan más atención, como enfermedades infantiles, niveles cambiantes de vacunación, los problemas educativos, la pobreza extrema en niños de muchas regiones en nuestro país. La mortalidad infantil está muy relacionada con las condiciones de vida, como la contaminación ambiental y patrones culturales que determinan la forma como se valora la vida de una niña (o) en el país (15). El Ministerio de Salud el año 2012 implementa el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012 – 2021 (PNAIA – 2021), que orienta la acción del estado y de la población hacia el desarrollo integral de las niñas y niños, invertir en la niñez contribuye a disminuir la pobreza. Para ello, el Ministerio de Salud ha instaurado el control del niño sano que se realiza en establecimientos de salud pública e instituciones privadas, hasta que el niño cumpla los 4 años 11 meses y 29 días de edad. Durante ese control se observará cómo crecen niñas (os) y se previenen enfermedades

a través de la detección de alteraciones en su desarrollo (16). Asimismo, se orienta a la familia, para que apliquen hábitos sanos de higiene y alimentación. Con el control del niño, se pueden evitar las enfermedades infantiles como infecciones respiratorias agudas (IRA) y las enfermedades diarreicas agudas (EDA) (16). De acuerdo a los resultados de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES), realizada en el año 2011 el 47,3% de niñas y niños menores de 36 meses de edad tuvieron control de crecimiento y desarrollo completo (17). Investigaciones recientes demuestran cuán importante es el desarrollo en la primera infancia respecto a la formación cognitiva, la personalidad y el comportamiento social. Por ello, si los niños y niñas de corta edad no reciben en esos años formativos la atención y el cuidado que necesitan, con el tiempo las consecuencias son acumulativas y prolongadas. Entonces, brindar al niño oportunidades para que tenga un crecimiento y desarrollo adecuado es una de las prioridades de la familia, del estado, organizaciones, y comunidad en general (17). Para el desarrollo del presente trabajo se consideró necesario tomar en cuenta la Norma Técnica de Crecimiento Y Desarrollo y el plan Nacional de Acción por la infancia y la Adolescencia 2012- 2021 (18).

CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO Y NIÑA.

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas dirigidos al niño de cero a 4 años 11 meses y 29 días, con el fin de detectar oportunamente cambios y riesgos en su estado de salud a través de un monitoreo o seguimiento adecuado en la evolución de su crecimiento y desarrollo tanto como física, mental, social y conductual. Es realizado por personal de enfermería adecuadamente capacitado. Teniendo en cuenta características como costumbres y cultura. El control de crecimiento y desarrollo es participativo porque establece una relación de respeto y confianza con las familias (19).

NORMA TÉCNICA DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO N.º 537-2017 DEL MINISTERIO DE SALUD

El desarrollo integral de la infancia se expresa únicamente en crecimiento y desarrollo. El crecimiento se considera con el incremento del peso y la talla. Asimismo, desarrollo es definido como cambios en el aspecto físico y neurológico, cognitivas y conductuales, que se desarrolla de manera ordenada y son relativamente duraderas. Es un proceso que comienza desde la concepción, y que envuelve varios aspectos que van desde el crecimiento físico, pasando por la maduración neurológica, comportamental, cognitiva, social y afectiva del niño (20).

INSTRUMENTOS EN EL CONTROL DE CRED

Historia Clínica estandarizada, forma parte de una carpeta familiar e incluye:

Plan de atención.

Datos de filiación y antecedentes.

Evaluación de la alimentación.

Atención integral del niño (a) menor de 36 meses.

Registro diario de atención de acuerdo al sistema vigente.

Formato único de atención (FUA).

Registro de seguimiento de la atención integral de salud de la niña(o)

Gráficos del patrón de crecimiento P/E, T/E /PT y PC. Instrumentos de evaluación del desarrollo: Test Peruano de Evaluación del Desarrollo del niño (TPED), Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP), Test de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (TEPSI) (21).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO

En estos últimos años, el país ha enfrentado muchos problemas en salud, como periodos de restricciones económicos, los problemas migratorios de países extranjeros, sin embargo, se ha registrado un avance significativo

como el seguro integral de salud (SIS) (22). Esta guía tiene por finalidad orientar las acciones técnicas y administrativas del personal de enfermería en la evaluación del desarrollo del niño(a). Por lo tanto, se considera que la evaluación del niño debe realizarse en presencia de los padres, en un ambiente adecuado asimismo logrando que los padres entiendan la información brindada. Al evaluar el desarrollo psicomotor se usará la escala de evaluación del desarrollo psicomotor (EEDP) que consiste en medir el rendimiento del niño de 0 a 2 años en áreas de lenguaje, social, coordinación y motora (22).

Esquema de periodicidad del Control del Niño y Niña menores de 5 Años

| EDAD | CONCENTRACIÓN | PERIODICIDAD |
|-----------------------------|---------------|--|
| Recién nacido | 4 | 48 horas de alta, 7, 14 y 21 días de vida |
| De 01 a 11 meses | 11 | 1m, 2m, 3m, 4m, 5m, 6m, 7m, 8m, 9m, 10m y 11m |
| De 1año a 1año 11 meses | 6 | 1año, 1 año 2 meses, 1año 4 meses, 1 año 6 meses, 1 año 8 meses, 1 año 10 meses |
| De 2años a 2 años 11 meses | 4 | 2 años 2años 3 meses, 2 años 6 meses, 2 años 9 meses |
| De 3 años a 3 años 11 meses | 4 | 3 años 3 años 3 meses, 3 años 6 meses, 3 años 9 meses |
| De 4 años a 4 años 11 meses | 4 | 4 años 4 años 3 meses, 4 años 6 meses, 4 años 9 meses |

Actividades e intervenciones en el control y desarrollo del niño

Consideraciones generales

Cumplir con las medidas de bioseguridad.

Muchas veces se observa en numerosos centros de salud que el equipo multidisciplinario de salud no cumple con las medidas de bioseguridad (lavado de manos y descarte de materiales punzo cortantes). El ambiente de examen debe brindar privacidad y comodidad. Durante la atención que se brinda al usuario dentro de los consultorios es necesario mantener la privacidad ya que cada persona es considerada única e íntegra.

Brindar información adecuada a los padres. Al realizar la evaluación del niño es necesario brindar consejerías claras y sencillas de entender a los familiares. Para que puedan dar una atención de calidad en el hogar.

Observar al niño o niña como se relaciona con los tutores o padres durante la exploración física del niño es importante evaluar las características en el comportamiento ya que eso nos permitirá encontrar anomalías en el niño.

Respetar la individualidad e integridad del niño o niña

El ser humano desde el nacimiento es considerado un ser único e íntegro en todos los aspectos, físicos, sociales, conductuales.

Tratar con respeto al niño o niña y a los padres.

Es un factor importante y determinante ya que al tratar con respeto, amabilidad y cortesía genera confianza y garantiza que el usuario cumpla con la cita programada (23).

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

Es el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados. Decimos también que es el grado en el cual los servicios de salud para los individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales. Uno de los mejores investigadores sobre la calidad en salud, A. Donabedian definió a la calidad como resultado evaluado por los usuarios a través de 2 dimensiones: interpersonal – técnica” (24) Para conocer si la atención

brindada por un profesional de enfermería es de calidad, es necesaria evaluar, pues ello nos permitiría detectar aquellas dimensiones en las cuales requieren una intervención ya sea en el técnico científico, la humana y el entorno. Por lo tanto, el profesional de enfermería debe estar en constantes capacitaciones que garantice una atención con calidad al usuario, con el objetivo de lograr un óptimo cuidado (25).

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES:

Es el cumplimiento del gusto o del deseo del usuario; muchas veces se ve relacionado con la calidad de atención que recibe el usuario en diferentes aspectos de su vida (26). La satisfacción depende del contexto cultural, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales. Se basa en el cumplimiento de las necesidades por parte de las instituciones existen factores que condicionan la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., cumpliendo estos factores se puede brindar una atención con calidad. Por esa razón en el caso de los sectores de salud se debe de realizar evaluaciones o auditorias constantes que permitan calificar la satisfacción de los usuarios (26). Para obtener un mejor resultado el usuario debe estar muy bien informado sobre las atenciones de calidad que debe recibir dentro de los servicios de salud, sino acudirá con expectativas muy altas en cuanto a la atención que tiene que recibir, resultando en muchas ocasiones insatisfecho (26). Inicialmente la satisfacción se vio relacionado con la atención médica, sin embargo, rápidamente se concluyó de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción. Por ejemplo, Hulka (1970) refirió “la competencia del profesional médico, siendo su cualidad personal y los cuidados prescritos”. Asimismo, Ware (1975) prefirió hablar de “accesibilidad/conveniencia de los cuidados; disponibilidad de los recursos; continuidad de los cuidados; eficacia/resultados de los cuidados; financiación y humanización; prestación de información al paciente; posibilidad de acceso a la información; competencia profesional y ambiente favorecedor de los cuidados” (p.669).

Por su parte, Wolf (1978) consideró “tres dimensiones; cognitiva (cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico); afectiva (interés y comprensión que demuestra) y comportamental (sobre las habilidades y competencias clínicas del médico)” (26). Estos tres autores llegaron a la conclusión empíricamente de que las dimensiones más importantes son: comunicación (claras explicaciones, confiabilidad en la conversación, que se escuche con interés); actitudes profesionales (no adoptar un rol dominante); competencia técnica (los conocimientos propios de su especialidad); clima de confianza (paciente capaz de discutir con el médico problemas personales); y percepción del paciente de su individualidad (respeto mutuo) (26)

Dimensiones

Dimensión técnica científica: Se considera como la dimensión central de satisfacción, es el uso del mejor conocimiento disponible (27).

Se compone de:

Efectividad: incluye el conocimiento científico y la experiencia técnica del profesional.

Eficiencia: Atención oportuna y al menor costo.

Eficacia: Consiste en el uso adecuado de recursos.

Seguridad: las atenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.

Continuidad: representa la prestación del servicio a lo largo del ciclo vital de las personas.

Integralidad: el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal (28).

Dimensión Humana: Es la intervención del profesional de enfermería, empleando estrategias que permitan un trato humano a los pacientes y su familia. Tiene los siguientes componentes:

Respeto por los derechos: los profesionales deben de respetar los derechos de los usuarios.

Veracidad: esta virtud favorece una relación profesional paciente beneficiosa para los cuidados de la persona.

Amabilidad: significa dar atención con amabilidad, respeto, cortesía, características que son imprescindibles al momento de evaluar a los niños en los consultorios de CRED.

Trato digno: involucra las actitudes hacia los pacientes, basados en el respeto.

Ética: hace referencia a los principios éticos que sustenta la práctica profesional (29).

Dimensión de entorno: Hace referencia a las características del establecimiento para brindar los servicios. Se compone de:

Ambientación: se refiere a las instalaciones donde se brindan los servicios.

Privacidad: importante durante el proceso de atención del paciente, debe mantenerse en todo momento (30).

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

El origen de enfermería se ve relacionada con Florencia Nightingale ya que, durante la época de guerra, ella se dedicaba a brindar un cuidado humanizado de los pacientes implementando métodos que contribuyan a la recuperación de sus pacientes entre la más resaltante fue la teoría del entorno que constituye básicamente en un ambiente cómodo con buena iluminación, una adecuada temperatura, un ambiente higiénico y libre de ruido (31).

En nuestro país, la atención de enfermería es definido como una atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención ya que el personal de enfermería realiza un cuidado con un enfoque integral avocándose en los diferentes aspectos del paciente. Asimismo, el personal

de enfermería informara a todo paciente que requiera de conocimientos con un trato amable, mostrando empatía y siendo oportuno en la realización de las actividades dirigidas al paciente, por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención (31).

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 (32). 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. 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” (32). 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. 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 (32).

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.

Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.

Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.

Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.

Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades (32).

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

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 (33).

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 conocimiento 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 (34).

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 (35)

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 (36).

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 (37). 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; 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 (38). 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) (38).

1.3. Definición de términos básicos.

Calidad de atención:

Es la atención que brinda al usuario el profesional de enfermería aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener, mejorar o contribuir al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos (39).

Nivel de satisfacción

Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

CRED:

Es el lugar donde se realizan actividades periódicas por el personal de enfermería y tiene como objetivo vigilar el desarrollo y crecimiento del niño; así mismo tiene como función detectar de manera rápida las alteraciones o trastornos, riesgos y presencia de enfermedades para facilitar una intervención rápida, disminuyendo riesgos y discapacidades (43).

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El crecimiento y el desarrollo saludable de los niños es importante para el desarrollo normal de todo su potencial físico y mental. El crecimiento infantil está reconocido internacionalmente como el mejor indicador global del bienestar físico de los niños y varios objetivos internacionales, como los objetivos globales de la Asamblea Mundial de la Salud para 2025, incluyen objetivos relacionados con el crecimiento para el retraso del crecimiento, la emaciación y el sobrepeso entre los niños menores de 5 años (44). A nivel mundial, el retraso del crecimiento en la niñez es uno de los obstáculos más significativos para el desarrollo humano, y afecta a unos 162 millones de niños menores de 5 años. Por consiguiente, para atenuar en algo esta situación se necesitan inversiones y acciones adicionales para alcanzar la meta fijada por la Asamblea Mundial de la Salud de reducir dicha cifra a 100 millones (45). En las Américas, no hay datos estadísticos que muestren la verdadera prevalencia de problemas de desarrollo en niños, dada la complejidad de la definición y la diferente perspectiva sobre el desarrollo normal. Según Glascoe aproximadamente el 15-18% de los niños en Estados Unidos tienen alteración del desarrollo; adicionalmente 7- 10% experimentan importante fallo escolar y quedan fuera de dicho sistema antes de completar los estudios secundarios (46). En Chile, la prevalencia de trastornos del desarrollo se ha estimado en 16% -18% de los niños, de los cuales alrededor del 90% se relacionan a problemas de aprendizaje, lenguaje o retardo mental. Esta cifra aumenta a 22% si se incluyen problemas del comportamiento. En un estudio longitudinal de salud mental en escolares chilenos, el 25,8% de los niños de 1° básico presentaron déficit cognitivo, el 27% fueron catalogados como hiperactivos, y un 45% fueron considerados con problemas conductuales por sus profesores. En Argentina, un estudio de validación de pruebas de pesquisa encontró una prevalencia de problemas de desarrollo del 57% (47). Por tanto, es importante que la atención para las madres, los recién

nacidos y los niños esté disponible y sea de buena calidad. Esto se refleja en las últimas iniciativas globales como las estrategias para poner fin a la mortalidad materna prevenible (EPMM), el Plan de Acción Cada Recién Nacido (ENAP) y la nueva Estrategia Global para la Salud de la Mujer, el Niño y el Adolescente (2016-2030) para la era posterior a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de 2015 (48). En Kenia hallaron que la mayoría de los cuidadores conocían los servicios de inmunización y control del peso; sin embargo, cuando se les preguntó específicamente sobre el monitoreo del desarrollo, solo el 2,6% de los cuidadores sabían que este servicio estaba disponible en las clínicas. Casi el 80% de los cuidadores informaron que estarían muy interesados en los servicios de seguimiento del Desarrollo (49). A nivel de Latinoamérica, en Colombia 94,2% de los padres de niños que asisten al programa de detección temprana expresa sentirse satisfecho con los servicios, concluyendo que el percibir calidad de la atención prestada por el usuario determina de manera importante la satisfacción o insatisfacción del mismo (50). En Chile los usuarios se encuentran mayormente satisfechos con el cuidado que brinda enfermería (63%), a la vez sugieren que la evaluación de la satisfacción debe ser realizada de forma continua y ser considerada como una estrategia que permita conocer los aspectos de la atención que deben ser mejorados, y para poder fortalecer las acciones positivas ya realizadas (51). La Organización mundial de la salud (OMS) insta a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios de salud; estas políticas deben estar dirigidas a la mejora de la calidad de atención teniendo en cuenta las prioridades nacionales existentes en materia de salud para contribuir a dar respuesta a las demandas más urgentes de la población y para garantizar que el programa de mejora de la calidad se ajuste a dichas prioridades (52). La intervención de enfermería en la práctica diaria en la atención del control del crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años, es una de las principales actividades de promoción de la salud que se realiza de manera continua en los establecimientos de salud y son la base

fundamental para el desarrollo sostenible del país, porque a partir de esta actividad es donde vamos a tener personas con alto nivel de desarrollo en todas sus dimensiones (53). Es necesario evaluar la calidad de atención y satisfacción en madres de niños menores de 5 años a fin de que en los servicios de Crecimiento y desarrollo (CRED) se pueda vigilar el adecuado crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, hacer un acompañamiento a la familia, detectar precoz y oportunamente los riesgos, alteraciones o trastornos y presencias de enfermedades, superar las expectativas de la madre; por ello el profesional de enfermería desempeña una labor fundamental dentro del componente CRED brindando una atención integral desde la primera infancia, ya que es una etapa de mayores aceleraciones en el desarrollo, produciendo de 700 a 1.000 conexiones neuronales por segundo; estas conexiones sinápticas tempranas constituyen la base de la neuroplasticidad, que subyace a la salud mental y física del niño y a su capacidad de aprender, adaptarse a los cambios y adquirir resiliencia psicológica a lo largo de la vida (54). En el Perú, bajo la promulgación de la Ley N° 29344 Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, se declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional. En este marco según la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHU); determinó que tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA, a la vez insta a incidir en la mejora de la satisfacción de los usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSA, el mayor prestador en salud en Perú (55). El primer nivel de atención de salud crea un importante nexo entre la población y este organismo estatal; en los últimos años el MINSA ha promovido la evaluación del servicio que presta ya sea la calidad de atención, así como la satisfacción del usuario que acude en busca de alguna prestación. Entre los grupos prioritarios se encuentra el conformado por los niños menores de cinco años que acuden al establecimiento de salud junto a sus madres para acceder a programas como Control de crecimiento y desarrollo,

inmunizaciones y consulta médica. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) y la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), revelaron una satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa con el servicio recibido es de 73,9% a nivel nacional. Asimismo en el 2016, el 66,7% de los usuarios está satisfecho con el servicio recibido en el MINSA-GR, el 74,9% en EsSalud, el 80,9% en FFAA y PNP y el 89.7% en las clínicas privadas (56). Otra actividad importante es la Consejería integral y nutricional, sesiones de estimulación temprana así mismo, se realiza el seguimiento de los niños y niñas cuando no acuden a su control CRED programado. No obstante, el elevado número de niños que acuden al control provoca aglomeración en el establecimiento de tal manera, que las madres manifiesten disconformidad cuando el personal realiza el control CRED, de forma rápida limitando el interactuar enfermera-madre-niño; no permitiendo absolver dudas o preguntas en relación al estado de salud del niño, y finalmente la madre opta por no regresar al establecimiento al no sentirse satisfecha de la atención que recibe ella y su niño (57). Esta situación lleva implícita el aspecto subjetivo de la interrelación madre – enfermera, ya que la primera puede sentirse satisfecha por la atención recibida de acuerdo a de su grado de instrucción, edad, y ocupación, así como del acercamiento del profesional con su niño, es decir, del trato, paciencia y cariño con que realiza el Control de CRED. Por lo antes mencionado, surge la necesidad de realizar la presente investigación con el fin de brindar una atención de calidad y con calidez, para alcanzar la satisfacción de la madre, mejorar o mantener el estado de salud del niño y fortalecer el lazo personal de salud y usuarios externos (58). Frente a esta situación se formuló la siguiente pregunta de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area CRED de la PRESS I-4 San Juan de Miraflores, 2023?

2.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “fiabilidad”? en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “seguridad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de calidad de atención de enfermería a los padres en el Area CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “fiabilidad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “seguridad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

Identificar la satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

Relacionar el nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

2.4. Hipótesis.

- Ha.** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.
- H0.** No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

2.5. Variables.

2.5.1 Identificación de Variables.

Variable Independiente: Calidad de atención de enfermería

Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción de los padres

2.5.2 Definición Conceptual y operacional de las Variable.

Variable Independiente: Calidad de atención de enfermería. Conjunto de técnicas que aseguran el mantenimiento y el perfeccionamiento de los estándares, la eficiencia y la eficacia de la atención de enfermería.

Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de los padres.

Corresponde a la percepción del paciente sobre el cumplimiento de las expectativas respecto a las dimensiones del cuidado como son el arte, calidad técnica del cuidado, disponibilidad, continuidad y eficacia del cuidado de enfermería.

Definición Operacional de las variables

Variable Independiente: Calidad de atención de enfermería.

Es la forma como se medirá esta variable la cual se hará a través de un cuestionario que consta de 17 ítems, cuya valoración será de la siguiente

manera, calidad de atención baja de 0 a 34 puntos; calidad de atención media de 35 a 51 puntos y calidad de atención alta mayor de 51 puntos.

Variable Dependiente: Nivel de satisfacción de los padres.

Para medir esta variable se utilizará un cuestionario que consta de 17 ítems, cuya valoración será de la siguiente manera, nivel de satisfacción baja de 0 a 34 puntos; calidad de atención media de 35 a 51 puntos y calidad de atención alta mayor de 51 puntos.

2.5.2 Operacionalización de las Variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Indicadores e índices | Escala de medición |
|---|---|--|--|-----------------------|
| <p>Variable independiente: Calidad de atención de enfermería</p> | <p>Conjunto de técnicas que aseguran el mantenimiento y el perfeccionamiento de los estándares, la eficiencia y la eficacia de la atención de enfermería.</p> | <p>Es la forma como se medirá esta variable la cual se hará a través de un cuestionario que consta de 17 ítems, cuya valoración será de la siguiente manera, calidad de atención baja de 0 a 34 puntos; calidad de atención media de 35 a 51 puntos y calidad de atención alta mayor de 51 puntos.</p> | <p>Calidad de atención baja de 0 a 34 puntos; calidad de atención media de 35 a 51 puntos y calidad de atención alta mayor de 51 puntos.</p> | <p>ordinal</p> |

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores e índices | Escala de medición Valor final |
|--|---|---|--|---|--------------------------------|
| <p>Variable dependiente</p> <p>Nivel desatisfacción de los padres</p> | <p>Corresponde a la percepción del paciente sobre el cumplimiento de las expectativas respecto a las dimensiones del cuidado como son el arte, calidad técnica del cuidado, disponibilidad, continuidad y eficacia del cuidado de enfermería.</p> | <p>Para medir esta variable se utilizará un cuestionario que consta de 17 ítems, cuya valoración será de la siguiente manera, nivel de satisfacción baja de 0 a 34 puntos; calidad de atención media de 35 a 51 puntos y calidad de atención alta mayor de 51 puntos.</p> | <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p> | <p>Nivel de satisfacción bajo: de 0 a 34 puntos</p> <p>Nivel de satisfacción medio de 35 a 51 puntos</p> <p>Nivel de satisfacción alto: mayor de 51 puntos.</p> | <p>ordinal</p> |

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo: Cuantitativo, no experimental.

Diseño: Descriptivo, transversal, relacional y prospectivo.

Cuantitativa: Analiza diversos universos que pueden ser medible cuantificables. Traduce en valores numéricos las observaciones.

No experimental: los investigadores no manipularon las variables, se considero tal como se presentaron los hechos.

Descriptiva: Por que se utilizo el método de análisis, descripción y se registro e interpreto la naturaleza actual y composición del proceso de los fenómenos.

Relacional: Por que buscara la relacion y vínculo entre las dos variables en estudio.

Transversal: Porque recopila datos en un solo momento y cuyo propósito es describir la variable y analizar su impacto e interrelaciones en un momento dado.

Prospectiva: Porque se recolectará los datos en el momento que sucedan los fenómenos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estará conformada por todos los padres (mamá/papá o pariente) que asistiran con sus hijos menores de cinco años al Consultorio CRED, durante el mes de mayo 2023; los cuales ascenderán a 440 padres (referencia Oficina Estadística CS).

3.2.2. Muestra

La muestra fue seleccionada mediante la siguiente fórmula de Blalock¹:

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

En donde:

Z = Desviación Estándar

E = Error de Muestreo

p = Probabilidad de ocurrencia de los casos.

q = (1 - p)

N = Tamaño del Universo

n = Tamaño de muestra

Factores considerados en la fórmula, para determinar el tamaño de la muestra:

Z = 1.96

E = 0.05

p = 0.50

q = 0.50

N = 440

n = Resultado al obtener la muestra

Sustituyendo:

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(N-1)E^2 + Z^2 p q} = \frac{440 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(439) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = 205 \text{ mamá/papá o}$$

pariente.

3.2.3. Muestreo

Se aplicará el muestreo no probabilístico intencionado.

Criterios de inclusión

Padres o parientes de niños/as menores de 5 años que acuden a una atención en el consultorio de CRED.

Padres o parientes de los niños/as, mayores de 18 años de edad, que por lo menos hayan asistido una vez al consultorio de CRED.

Criterios de exclusión

Padres que tengan limitaciones para comunicarse.

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.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnica: La encuesta.

Instrumentos: Se utilizará dos cuestionarios.

Cuestionario para calidad de atención y satisfacción fueron adaptados 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.

Validez y confiabilidad

Validez: Luego de las modificaciones el instrumento fue sometido a validez de contenido a través juicio de 5 expertos (valor $p=0,31$).

Confiabilidad: luego de haber realizado la prueba piloto se obtuvo como resultado un valor de 0.85.

Proceso de Recolección de Datos

Se solicitó la autorización correspondiente a la Gerencia de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores, a través de la decanatura de la facultad de ciencias de la salud de la universidad para la ejecución del estudio.

Una vez aceptada la solicitud se procederá a la recolección de datos a través de los instrumentos lo cual se aplicará a los usuarios durante el mes de mayo y junio 2023 los que acuden a la atención de CRED, teniendo en cuenta los criterios de inclusión en el horario de 7:00 horas a 10:00 horas de lunes a sábado y el tiempo aproximado para la realización de las encuestas será de 20 minutos.

Antes de aplicar los instrumentos se hará firmar el consentimiento informado a las unidades de estudio y se socializará los beneficios de participar en el estudio.

Los datos recolectados serán únicos y exclusivamente para el estudio, siendo eliminadas luego todas las encuestas.

Los investigadores estarán sujetos durante la recolección de datos a las normas y protocolos de la institución o de algún otro acontecimiento.

3.4 Procesamiento y Análisis De Datos

Para el procesamiento y análisis de los datos se procederá de la siguiente forma: se utilizará el paquete estadístico SPS versión 25 en español. Para realcionar las variables se utilizara la formula de chi cuadrado

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 procesará, mediante la diferencia de E-P en orden de pregunta.

Terminada la digitación, se procederá a realizar el control de calidad de la base de datos.

El análisis e interpretación de resultados, se realizará 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: Fiabilidad. Capacidad de Respuesta. Seguridad. Empatía. Aspectos Tangibles

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.

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.

CAPITULO IV. RESULTADOS

DISCUSION:

Tabla 1.

Caracterización de los aspectos demográficos de los padres que fueron atendidos en el Área CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores.

| Datos generales | Items | n | % |
|----------------------|---------------|-----|----|
| Edad | 16-20 | 45 | 22 |
| | 21-25 | 70 | 34 |
| | 26-30 | 58 | 28 |
| | 31-35 | 16 | 8 |
| | 36-40 | 8 | 4 |
| | 41 -+ | 8 | 4 |
| Ocupación | Estudiante | 53 | 26 |
| | Ama de casa | 152 | 74 |
| Grado de instrucción | Primaria | 45 | 22 |
| | Secundaria | 128 | 62 |
| | Técnica | 16 | 8 |
| | Universitaria | 16 | 8 |
| Estado civil | Soltero | | |
| | Casado | 49 | 24 |
| | Conviviente | 21 | 10 |
| Total: | | 135 | 66 |

Fuente: Base de datos del instrumento

En la tabla 01 se puede observar que 34% de padres se encuentran en edades de 21 a 25 años; el 74% son ama de casa; el 62% de ellos tienen estudios secundarios; y el 66% corresponde al estado civil conviviente; concluyendo que la población en estudio en su totalidad fueron madres jóvenes entre 21 y 30 años y no estudian una carrera profesional son amas de casa y no optaron por el matrimonio.

Tabla 2
 Nivel de calidad de atención de enfermería de los padres en el Area CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores

| Nivel de calidad | n | % |
|---|-----|------|
| Baja calidad de atención de 0-34 puntos | - | - |
| Mediana calidad de atención 35-51 puntos | 83 | 40 |
| Alta calidad de atención \geq 51 puntos | 122 | 60 |
| Total: | 205 | 100% |

Fuente: Base de datos del instrumento

En la tabla N° 2 apreciamos que del 100% de padres de familia de los niños que acuden al Área CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores. El 60% respondieron que la atención de enfermería es de alta calidad. Concluyendo que la percepción de los usuarios es bastante positiva ya que el 40% de esta población manifestaron que es de mediana calidad quedando en compromiso con otras investigaciones indagar los factores que con llevan a esta calificación, a fin de mejorar este porcentaje.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “**fiabilidad**” en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| Dimensión : Fiabilidad | A | | TA | | total | |
|---|-----|-------|----|--------|-------|------|
| | n | % | n | % | n | % |
| Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas. | 18 | 8,7% | 32 | 15,6% | 50 | 24,3 |
| Su atención se realizó respetando el orden de llegada. | 20 | 9,7% | 13 | 6,3 % | 33 | 16 |
| Su atención se realizó según la fecha programada en la tarjeta de CRED. | 24 | 11,7% | 14 | 7 % | 38 | 18.7 |
| Cuando usted quiso presentar queja o reclamo, el consultorio conto con un cuaderno de reclamos para atenderlos. | 20 | 9,7% | 22 | 10,7% | 42 | 20,4 |
| El consultorio de CRED cuenta con los multimicronutrientes para los niños. | 30 | 14,6% | 12 | 6% | 24 | 20,6 |
| Total : | 112 | 54,4 | 93 | 45,6 % | 205 | 100% |

Fuente: Base de datos de instrumento.

En la tabla N° 3. Nos lleva a analizar que el 54,4% los padres respondieron en relación a la dimensión de “fiabilidad” que están de acuerdo, no habiendo respuestas a la alternativa en “desacuerdo”. Lo que se concluye que los padres tienen plena confianza en el cumplimiento de la oferta de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores 2023.

Tabla 4.

Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “**capacidad de respuesta**” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| Dimensión :Capacidad de respuesta | A | | TA | | total | |
|---|----|-------|-----|-------|-------|------|
| | n | % | n | % | n | % |
| La atención que le brido la enfermera a su niño /a fue aproximadamente 45 minutos. | 55 | 27% | 45 | 21,9% | 100 | 48,9 |
| El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio de CRED fue de 15 minutos como máximo. | 25 | 12,1% | 80 | 39 % | 105 | 51,1 |
| Total : | 80 | 39,1% | 125 | 60,9% | 205 | 100% |

Fuente: base de datos del instrumento

En la tabla N° 4 del 100% de padres encuestados, el 60,9% respondieron a la dimensión de “capacidad de respuesta” con la alternativa totalmente de acuerdo y el 39,1% de acuerdo. Lo que se concluye que ambos resultados de la atención de enfermería en el IPRESS I-4 San Juan de Miraflores cumplen siempre con los protocolos establecidos y los usuarios perciben una buena calidad de atención y se sientan satisfechos.

Tabla 5.

Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “**seguridad**” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| Dimensión :Seguridad . | A | | TA | | Total | |
|---|----|-------|-----|-------|-------|-------|
| | n | % | n | % | | |
| La enfermera que atendió a su niño/a, lo peso, lo tallo, evaluó y estimulo. | 23 | 11.2% | 57 | 27.8% | 80 | 39 % |
| Durante su atención en el consultorio de CRED se respetó su privacidad y la de su niño/a. | 22 | 11% | 28 | 13.6% | 50 | 24,6% |
| La enfermera que la atendió le brindo confianza. | 25 | 12.1% | 50 | 24.3% | 75 | 36,4% |
| Total: | 70 | 34,3 | 135 | 65,7 | 205 | 100% |

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla N° 5 del 100% de los padres de familia, el 65,7% respondieron a la dimensión de “seguridad” con la alternativa totalmente de acuerdo y el 34,3% de acuerdo. Lo que se concluye que ambos porcentajes de la atención de enfermería en el IPRESS I-4 San Juan de Miraflores, cumplen siempre con los reglamentos establecidos y los usuarios se sientan seguros con la atención.

Tabla 6.

Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| Dimensión: Empatía. | A | | T A | | Total | |
|--|----|-------|-----|--------|-------|------|
| | n | % | n | % | | |
| La enfermera que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia. | 18 | 8.7 % | 32 | 15.6 % | 50 | 24,3 |
| La enfermera le escucho y entendió sus sentimientos y emociones. | 20 | 10% | 23 | 11.2 % | 43 | 21,2 |
| Usted comprendió la explicación que le brindo la enfermera sobre la salud o resultado de la atención de su niño/a. | 14 | 6.8% | 24 | 11.7% | 38 | 18,5 |
| Usted comprendió la explicación que le brindo la enfermera sobre el tratamiento y los cuidados para conservar la salud de su niño/a. | 34 | 16.5% | 40 | 19.5% | 74 | 36 |
| Total: | 86 | 42% | 119 | 58% | 205 | 100% |

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla N° 6 del 100% de padres entrevistados, el 58% respondieron a la dimensión de “empatía” con la alternativa totalmente de acuerdo y el 42% de acuerdo. Concluyendo que los usuarios se sienten que han sido amablemente atendidos y la atención de enfermería cumplieron sus expectativas.

Tabla 7.

Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles” en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| Dimensión : Elementos tangible | A | | T A | | Total | |
|--|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | n | % | n | % | n | % |
| El consultorio de CRED y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los padres. | 35 | 17% | 57 | 28% | 92 | 45% |
| El consultorio de CRED cuenta con un área segura y específica para atender a los niños. | 20 | 9,7% | 50 | 24,3% | 70 | 34% |
| El consultorio de CRED cuenta con materiales necesarios (camilla, balanza, tallímetro, entre otros) para su atención. | 13 | 6,3 | 30 | 14,6 | 43 | 21% |
| Total: | 68 | 33% | 137 | 67% | 205 | 100% |

Fuente: base de datos del instrumento.

En la tabla N° 7. podemos analizar que del 100% de padres entrevistados, el 67% respondieron en relación a la dimensión de “elementos tangibles” la alternativa totalmente de acuerdo y el 33% de acuerdo. Concluyendo que los padres de familia que acudieron a la atención de CRED apreciaron que los consultorios cuentan con el mobiliario, materiales necesarios para la atención y una adecuada higiene del ambiente.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción de los padres en la atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| Nivel de Satisfacción | N | % |
|--|-----|-------|
| Baja Satisfacción de atención de 0-34 puntos | | - |
| Mediana satisfacción de atención 35-51 puntos | 80 | 38,8 |
| Alta satisfacción de atención \geq 51 puntos | 125 | 61,2 |
| Total: | 205 | 100 % |

Fuente: Base de datos del instrumento.

En la tabla N° 8. Observamos el 61,2% corresponde a la calidad de alta satisfacción, y el 38,8% al de mediana satisfacción. Concluyendo que más de la mitad de los usuarios se sienten satisfechos con la atención de enfermería y un porcentaje considerable que requieren indagar los motivos que no cumplen sus expectativas.

Tabla 9

Relacion del nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| Nivel de calidad | Grado de satisfacción | | | | | | |
|------------------|-----------------------|------|----|------|-------|-------|-------|
| | Baja | | n | Alta | | Total | |
| Media | n | % | | n | n | % | n |
| % | | | | | | | |
| Baja 0% | 0 | 0,0% | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Media 30, 2% | 0 | 0,0% | 62 | 3 | 1,4% | 65 | 31,7% |
| | | | | 122 | 59,5% | 140 | 68 % |
| Alta 8,7% | 0 | 0,0% | 18 | 125 | 60,9% | 205 | 100% |
| Total: 39% | 0 | 0,0% | 80 | | | | |

X^2c 8,212
 $\alpha=0.05$ $P=0.000$

Los resultados de la prueba del chi-cuadrado =

| | Valor | gl | p |
|--------------------------|--------|----|-------|
| Chi –cuadrado de pearson | 50,122 | 4 | 0,000 |

Medidas Simétricas

| | Valor | p |
|---------------------|-------|-------|
| Nominal por nominal | 0,459 | 0,000 |

coeficiente de Contingencia

| | |
|--------------------|-----|
| N de casos validos | 205 |
|--------------------|-----|

Interpretación

Al relacionar las dos variables a través de la prueba del chi- cuadrado =50,122; p= 0,000 y de las medidas simétricas, coeficiente de contingencia =0, 459, muestran una relación estadísticamente muy significativa (p=0.000), en la atención de enfermería a los padres que acudieron a CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Respondiendo a la hipótesis Ha. Que refiere “Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023”

En relación a las características en los aspectos demográficos de los padres de familia que fueron atendidos en el Área CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores, los resultados fueron los siguientes, el 34% de padres se encuentran en edades de 21 a 25 años; el 74% son ama de casa; el 62% de ellos tienen estudios secundarios; y el 66% corresponde al estado civil conviviente. Estos hallazgos difieren del estudio de Zambrano E, (Ecuador-2019). En su estudio realizado, “Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil en relación con la satisfacción de los usuarios atendidos de junio a diciembre del 2019.” su objetivo, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería del área de cirugía en el Hospital Naval de Guayaquil, con la metodología de una investigación descriptiva transversal, el enfoque de tipo mixto cuantitativo y cualitativo y con un estudio de campo a través de las encuestas y entrevistas a los pacientes que acudieron al área de cirugía desde junio a diciembre del 2019, se obtuvo en cuya muestra en relación a datos demográficos , edad de las madres un mayor porcentaje de 23 a 39 año de edad , y cuya ocupación el 40% eran amas de casa, y tienen un grado instrucción 30% nivel superior ; y su estado civil 28% son convivientes .

En la tabla N° 2 apreciamos que del 100% de padres de familia de los niños que acuden al Área CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores. El 60% respondieron que la atención de enfermería es de alta calidad. ya que el 40% de esta población manifestaron que es de mediana calidad.

Lo que difiere del estudio de Veliz, et all, (Lima-2018), 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 con el 50 % 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 60% media y baja con tendencia a media (7).

Según los resultados de las tablas 3,4,5,6y 7. Las diferentes dimensiones de satisfacción.

Según los resultados de las dimensiones en estudio; nos lleva a analizar que el 54,4% los padres respondieron en relación a la dimensión de “fiabilidad “; del 100% de padres encuestados, el 60,9% respondieron a la dimensión de “capacidad de respuesta” con la alternativa totalmente de acuerdo; del 100% de los padres de familia, el 65,7% respondieron a la dimensión de “seguridad” con la alternativa totalmente de acuerdo ;del 100% de padres entrevistados, el 58% respondieron a la dimensión de “empatía” con la alternativa totalmente de acuerdo ; podemos analizar que del 100% de padres entrevistados, el 67% respondieron en relación a la dimensión de “elementos tangibles” la alternativa totalmente de acuerdo. Lo que difiere de Tamayo (Ecuador-2019), que realizó un trabajo con el propósito de “Brindar un análisis de la calidad del servicio que brinda el profesional de enfermería y como ello se asocia con la satisfacción de los pacientes” El estudio fue un análisis transversal que involucró a 85 pacientes. Las dimensiones en las que se presentó la insatisfacción fueron elementos tangibles 45% y empatía 40%, fiabilidad 50%, capacidad de respuesta 42%, seguridad 48%. Concluyó que el servicio no brindaba total seguridad a los pacientes y estaba desatendido en la calidez del trato (3).

Al relacionar las dos variables a través de la prueba del chi- cuadrado $=50,122$; $p= 0,000$ y de las medidas simétricas, coeficiente de contingencia $=0,459$, muestran una relación estadísticamente muy significativa ($p=0.000$), en la atención de enfermería a los padres que acudieron a CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Respondiendo a la hipótesis H_a . Que refiere “Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023”. Similar al estudio de Castro C., Moreno C. (Iquitos, 2016), realizaron una investigación titulada “Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud San Juan”, cuyo objetivo fue determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal, la muestra fue de 129 usuarios; los resultados fueron: La calidad del cuidado de enfermería, se obtuvo 89,9% en puntualidad en la atención buena, 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho; concluyendo que existe una asociación significativa entre las variables de estudio .

CONCLUSIONES

Sobre los aspectos demográficos de los padres que fueron atendidos en el Área CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores concluyendo que la población en estudio en su totalidad fueron madres jóvenes entre 21 y 30 años y no estudian una carrera profesional son amas de casa y no optaron por el matrimonio.

Al referirse al nivel de calidad de atención de enfermería de los padres en el Área CRED de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores. Se concluye que la percepción de los usuarios es bastante positiva, pero existe un porcentaje menor que la población manifestó que la atención de enfermería es de mediana calidad quedando en compromiso con otras investigaciones indagar los factores que con llevan a esta calificación, a fin de disminuir este porcentaje.

Al analizar los resultados sobre el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “fiabilidad” en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Concluimos que los padres de familia tienen confianza, seguridad en el cumplimiento de la oferta de la IPRESS 1-4 San Juan De Miraflores 2023.

Realizando el análisis sobre el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Los padres de familia refieren que se viene cumpliendo con los protocolos establecidos y los usuarios perciben una buena calidad de atención y se sientan satisfechos.

Al referirnos sobre los resultados del nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “seguridad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Se concluye

que ambos porcentajes de la atención de enfermería cumplen con los reglamentos establecidos y los usuarios se sientan seguros con la atención.

Los resultados sobre el nivel de satisfacción de los padres de familia sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía” en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Un alto porcentaje de usuarios se sienten que han sido amablemente atendidos y cumplieron sus expectativas.

Los resultados obtenidos sobre Nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles” en Área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Los usuarios manifestaron que los consultorios cuentan con el mobiliario, materiales necesarios para la atención y una adecuada higiene del ambiente sintiéndose satisfechos.

En referencia al Nivel de satisfacción de los padres en la atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Se Concluye que más de la mitad de los usuarios se sienten satisfechos con la atención de enfermería y un porcentaje considerable que requieren indagar los motivos que no cumplen sus expectativas.

Al relacionar las dos variables a través de la prueba del chi- cuadrado $=50,122$; $p= 0,000$ y de las medidas simétricas, coeficiente de contingencia $=0,459$, muestran una relación estadísticamente muy significativa ($p=0.000$), en la atención de enfermería a los padres que acudieron a CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Respondiendo a la hipótesis H_a . Que refiere “Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de

enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023”.

La Relación de las dos variables el nivel de satisfacción y la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. los resultados fueron: Según la prueba del chi – cuadrado y las medidas simétricas y el coeficiente de contingencia muestran una relación estadísticamente muy significativa ($p=0.000$), en la atención de enfermería a los padres que acudieron a CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023. Respondiendo a la hipótesis H_a . Que refiere “Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023”.

RECOMENDACIONES:

A la universidad científica del Perú:

continuar apoyando a los alumnos de enfermería a que sigan realizando investigaciones en relación a satisfacción y calidad de enfermería en las diferentes instituciones del Perú sean del MINSA es salud fuerzas armadas, policiales, y privadas.

A la IPRES 1-4 san de Miraflores:

Al personal de enfermería: continuar con los esfuerzos de brindar una buena atención con trato amable, empatía a los usuarios de su jurisdicción de acuerdo a sus necesidades y o problemas de salud, y puedan ellos sentirse satisfechos con la buena atención que brinda la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Delgado et al.. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. [Online].; (México-2019). Acceso 02 de Enero de 2023.
2. Zambrano E.. Calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil. [Online].; (Ecuador-2019). Acceso 02 de Enero de 2023.
3. Tamayo. Brindar un análisis de la calidad del servicio que brinda el profesional de enfermería. [Online].; Ecuador-2019. Acceso 02 de Enero de 2023.
4. Franco.. Establecer la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. [Online].; (Ecuador-2019). Acceso [02] de Enero de 2023.
5. Farfán. Satisfacción de las madres sobre consejería nutricional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un puesto de salud. [Online].; (Lima-2019). Acceso [02] de Enero de 2023.
6. Arica D,yAD. Nivel de Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6-24 meses en el puesto de salud de Villa de los Angeles. [Online]; (Lima-2018). Acceso [02] de Enero de 2023.
7. Veliz ea. 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. [Online]; (Lima-2018). Acceso [02] de Enero de 2023.
8. Angulo.. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe. [Online]; (Trujillo-2018). Acceso [02] de Enero de 2023.
9. Mendoza. I. 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. [Online]; 2018. Acceso [02] de Enero de 2023.
10. Yalerque.. Satisfacción de las madres de niños(as) menores de un año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en consultorio CRED Centro de Salud Marcavelica. [Online]; 2018. Acceso [02] de Enero de 2023.
 11. Quispe.. Satisfacción de las madres sobre calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño-puesto de salud I-2 Amantani Puno. [Online]; 2018. Acceso [02] de Enero de 2023.
 12. Alvarado, et al.. 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. [Online]; 2019. Acceso [02] de Enero de 2023.
 13. Castro C. MC. Calidad del Cuidado de Enfermería y Grado de Satisfacción del Usuario. [Online]; 2016. Acceso [02] de Enero de 2023.
 14. Aspectos básicos del niño en el Perú. [Online]. Acceso [02] de Enero de 2023.
 15. Aspectos conceptuales del niño en el Perú. Controles de Crecimiento y Desarrollo. [Online]. Acceso [02] de Enero de 2023.
 16. Ministerio de Salud. Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021 (PNAIA-2021). [Online].; 2012. Acceso [02] de Enero de 2023.
 17. ENDES. Encuesta Demográfica y de salud Familiar. [Online]. Acceso [02] de Enero de 2023.
 18. Norma Técnica. Norma Técnica de Crecimiento y Desarrollo. [Online].; 2012-2021. Acceso [02] de Enero de 2023.
 19. Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño(a). [Online]. Acceso [02] de Enero de 2023.

20. Norma Técnica de Control de CRED. Norma Técnica de Control y Crecimiento y Desarrollo N°. 537-2017 del Ministerio de Salud. [Online].; 2017. Acceso [02] de Enero de 2023.
21. Instrumentos en el Control de CRED. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
22. Manual de Procedimientos para el Control de CRED. [Online].Acceso [02] de Enero de.
23. Actividades e intervenciones en el CRED. Consideraciones generales. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
24. Calidad de Atención en Salud. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
25. Calidad de atención en Salud. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
26. Satisfacción de los padres. [Online].Acceso [20] de Enero de 2023.
27. Dimensiones. Dimensión técnica científica. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
28. Dimensión técnica científica. Se compone . [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
29. Dimensión técnica científica. Dimensión Humana. [Online].Acceso [03] de Setiembre de 2023.
30. Dimesión técnica científica. Dimensión de entorno. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
31. Calidad de atención de Enfermería. El Origen de enfermería se ve relacionada con Florence Nightingale. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
32. Modelo SERVQUAL. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
33. Muñoz. Elementos tangibles. [Online].; 1999. Acceso [02] de Enero de 2023.
34. Fiabilidad. Esta es la dimensión mas importante para el SERVQUAL. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
35. Capacidad de respuesta. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.

36. Seguridad. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
37. Empatía. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
38. Metodología SERVQUAL. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
39. Definición de términos básicos. Calidad de atención. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
40. IPRESS. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
41. Crecimiento y Desarrollo. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
42. Enfermería. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
43. Servicio CRED. [Online].Acceso [02] de Enero de 2023.
44. Asamblea Mundial de la Salud. El crecimiento y e desarrollo saludable de os niños es importante para el desarrollo normal de todo su potencial fisico y mental. [Online] Acceso [02] de Enerode 2023.
45. Asamblea Mundial de la Salud. A nivel mundial, el retraso del crecimiento en la niñez es uno de los obstáculos mas significativos para el desarrollo humano. [Online] Acceso [02] de Enerode 2023.
46. En las Américas. No hay datos estadísticos que muestren la verdadera prevalencia de problemas de desarrollo en niños. [Online] Acceso [02] de Enerode 2023.
47. La prevalencia de trastornos del desarrollo se ha estimado en 16%-18% de losniños, de los cuales alrededor del90% se relacionan a problemas de aprendizaje, lenguaje o retardo mental. [Online] Acceso [02] de Enerode 2023.
48. Plan de Acción cada Recien Nacido. Es importante que la atención para las madres, los recién nacidos y los niños esté disponible y sea de buena calidad. [Online] Acceso [02] de Enerode 2023.
49. Casi el 80% de los cuidadores informaron que estarían muy interesados en los servicios de sefuimiento del Desarrollo. [Online] Acceso [02] de Enerode 2023.

50. A nivel Latinoamérica, en Colombia. [Online]; 94.2% de los padres de niños que asisten al programa temprana expresa sentirse satisfecho. Acceso [02] de Enero de 2023.
51. Usuarios se encuentran mayormente satisfechos con el cuidado que brinda enfermería(63%). [Online] Acceso [02] de Enero de 2023.
52. (OMS) OMS. Garantizar que el programa de mejora de la calidad se ajuste a dichas prioridades. [Online] Acceso [02] de Enero de 2023.
53. Intervención de enfermería. Control de crecimiento y desarrollo del niño y niña menor de 5 años. [Online] Acceso [02] de Enero de 2023.
54. CRED. Crecimiento y Desarrollo (CRED) se pueda vigilar el adecuado crecimiento y desarrollo de la niña y el niño. [Online] Acceso [02] de Enero de 2023.
55. En Perú. Ley N° 29344 Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud. [Online] Acceso [02] de Enero de 2022.
56. El primer nivel de atención de salud crea un importante nexo entre la población y este organismo estatal. [Online] Acceso [02] de Enero de 2023.
57. Consejería Integral Nutricional. [Online]. Acceso [02] de Enero de 2023.
58. Interrelación madre-enfermera. [Online]. Acceso [02] de Enero de 2023.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Nivel de Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area de CRED de una IPREES I-4 San Juan de Miraflores 2023.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | HIPOTESIS | METODOLOGÍA |
|--|---|---|--|---|
| <p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area CRED de la PRESS I-4 San Juan de Miraflores, 2023</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “fiabilidad”? en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la</p> | <p>Objetivo General Determinar el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “fiabilidad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “capacidad de respuesta” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> | <p>Variable independiente: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción de los padres</p> | <p>Ha. Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> <p>H0. No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción de los padres respecto a la</p> | <p>El estudio es de tipo: Tipo: Cuantitativo, no experimental. Diseño: Descriptivo, transversal, relacional y prospectivo. Cuantitativa: Analiza diversos universos que pueden ser medible cuantificables. Traduce en valores numéricos las observaciones. No experimental: los investigadores no manipularon las variables, se considero tal como se presentaron los hechos. Descriptiva: Por que se utilizo el método de análisis, descripción y se registro e interpreto la naturaleza actual y composición del proceso de los fenómenos. Relacional: Por que buscara la relacion y vinculo entre las dos variables en estudio. Transversal: Porque recopila datos en un solo momento y cuyo propósito es describir la variable y analizar su impacto e interrelaciones en un momento dado. Prospectiva: Porque se recolectará los datos en el momento que sucedan los fenómenos.</p> <p>La técnica: Encuesta. El instrumento: Cuestionarios 4.2.1. Población La población estará conformada por todos los padres (mamá/papá o pariente) que asistiran con sus hijos menores de cinco años al Consultorio CRED, durante el</p> |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <p>dimensión “capacidad de respuesta” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “seguridad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023?</p> | <p>Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “seguridad” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “empatía” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> <p>Identificar la satisfacción de los padres sobre calidad de atención de enfermería en la dimensión “elementos tangibles” en Area CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> <p>Relacionar el nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> | | <p>calidad de atención de enfermería en el área CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.</p> | <p>mes de mayo 2023; los cuales ascenderán a 440 padres (referencia Oficina Estadística CS).</p> <p>4.2.2. Muestra La muestra fue seleccionada mediante la siguiente fórmula de Blalock :</p> $n = \frac{[(N Z)^2 p q]}{(N-1) [E]^2 + [Z]^2 p q}$ <p>En donde: Z = Desviación Estándar E = Error de Muestreo p = Probabilidad de ocurrencia de los casos q = (1 - p) N = Tamaño del Universo n = Tamaño de muestra</p> <p>Factores considerados en la fórmula, para determinar el tamaño de la muestra: Z = 1.96 E = 0.05 p = 0.50 q = 0.50 N = 440 n = Resultado al obtener la muestra</p> <p>Sustituyendo: $n = \frac{[(440 \cdot 1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5]}{(440-1) [0.05]^2 + [1.96]^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = \frac{[440 \cdot 1.96]^2 \cdot 0.25}{(439) [0.05]^2 + [1.96]^2 \cdot 0.25}$ $n = 205 \text{ mamá/papá o pariente}$ </p> |
|--|---|--|--|---|

Consentimiento Informado

Título del proyecto.

“Nivel de Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area de CRED de una IPREES I-4San Juan de Miraflores 2023”

Equipo de Investigadores (nombres, cargo en el proyecto, institución, teléfonos).

Bach. Enf. Saquiray Arevalo Carmen Isabel; Autora

Bach. Enf. Reyes Huaycho Maruja: Autora

Med. Jaime Zamudio Zelada. Mg: Asesor

Universidad Científica del Perú

Introducción / Propósito

Srta., Sr (a), tenga Ud. Muy buenos (días, tardes) somos bachilleres de enfermería de la Universidad Científica del Perú, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para informarle que estamos aplicando un cuestionario a padres que asisten al consultorio de CRED del IPRESS I-4 San Juan de Miraflores , estos datos son importantes para un estudio que estamos realizando titulado “Nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area CRED de una IPREES I -4 San Juan de Miraflores 2023”, a fin obtener información respecto a la relación que existe entre ambas variables, para optar el título profesional de licenciadas en enfermería.

Objetivo General de la Investigación

Determinar el nivel de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en Area de CRED de una IPRESS I-4 San Juan de Miraflores 2023.

Participación

Por lo tanto, necesitamos su valiosa participación en el estudio, ya que será voluntaria y no recibirá ningún tipo de beneficio económico si acepta colaborar con el estudio.

Procedimientos

Usted tiene la libertad de elegir si participa en el estudio voluntariamente, previa firma del consentimiento informado, donde autoriza que se le aplique los instrumentos de recolección de datos, respondiendo los cuestionarios con sinceridad y permitir el uso de instrumento de recolección de datos como, cámara, filmadora y otros relacionados a la captación de imágenes del desarrollo de la entrevista, que tendrán una duración aproximadamente de 20 minutos.

.

Riesgos / incomodidades

Si al participar en el estudio voluntariamente, previa firma del consentimiento informado, donde autoriza que se le aplique los instrumentos de recolección de datos, pero si ud ve algún Riesgo / incomodidad, podrá desistir de continuar participando sin dar explicación a los investigadores

Beneficios

La investigación contribuye a fortalecer los conocimientos en el campo de la salud, tanto a profesionales de la salud como a los usuarios de estos servicios. Por tanto, este estudio beneficiará a las/os padres que asisten el consultorio de CRED, Iquitos., para que al considerar las medidas correctivas en los servicios que solicite en un consultorio de CRED, Iquitos sean sujetos activos en el cuidado de su salud familiar.

Alternativas

Libre elección de participación con constatación de la firma del consentimiento informado. No obstante, se respetará el desistimiento por cualquier razón cuando le considere necesario.

Costos y Compensación

La participación de los padres que asisten el consultorio de CRED, Iquitos no demanda costo alguno. No se ofrece ningún tipo de compensación, ni pago alguno por su participación en la investigación.

Confidencialidad de la información

Todos los datos que se obtenga de Ud. Será en forma anónima, se respetará la Confidencialidad de la información y serán utilizados únicamente por los investigadores con fines de investigación.

Problemas o preguntas

Si Ud. Tiene alguna pregunta o duda gustosamente serán absueltas o si desea algún tipo de información adicional se puede acercar a las investigadoras en cualquier momento.

Recomendaciones:

El estudio generará recomendaciones: a) A los participantes, b) A los profesionales de salud, c) A las instituciones formadoras de profesionales de la salud y afines, d) A la comunidad de la ciudad de Iquitos.

Consentimiento / Participación voluntaria

Por favor coloque su firma y su huella digital al final de este formato, con lo cual Ud. Está dando la autorización para la participación de este estudio.

Firma del Consentimiento

He leído la información provista, he tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas me han sido contestadas satisfactoriamente y/o no fue necesario hacer preguntas. Estoy de acuerdo en todos los puntos del consentimiento que se me ha entregado y decido participar en forma voluntaria en la investigación. Firmo en señal de conformidad.

Nombres y firmas del participante o responsable legal

Anexo 03
Instrumento para Recolección de Datos

Cuestionario: Satisfacción de los padres atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS I-4 San Juan de Miraflores.

I. PRESENTACIÓN

Buenos días somos las Bachilleres en Enfermería Carmen Isabel Saquiray Arevalo y. Maruja Reyes Huaycho, alumnas de la Escuela de Enfermería de la Universidad Científica del Perú. El propósito de este estudio es obtener información sobre la satisfacción de los padres atendidos en consultorio de crecimiento y desarrollo, para ello, les pedimos 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 relacionada 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(1) | Desacuerdo(2) | Acuerdo(3) | Totalmente de acuerdo(4) |

III. DATOS GENERALES:

1. Edad:

16-20

2. Ocupación:

a) Estudiante b) Ama de casa

3. Grado de instrucción:

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnica
- d) Universitaria

4. Estado Civil:

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

Anexo 04

IV. Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería

| ITEMS | TD (1) | D (2) | A (3) | TA (4) |
|---|-----------|----------|----------|-----------|
| 1 ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación con otras personas? | | | | |
| 2 ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada? | | | | |
| 3 ¿Su atención se realizó según la fecha programada en su tarjeta de CRED? | | | | |
| 4 ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el consultorio contó con un cuaderno de reclamos para atenderlo? | | | | |
| 5 ¿El consultorio de CRED cuenta con los multimicronutrientes para los niños? | | | | |
| 6 ¿La atención que le brindó la enfermera a su niño/a fue de aproximadamente 45 minutos? | | | | |
| 7 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio de CRED fue de 15 minutos como máximo? | | | | |
| 8 ¿La enfermera que atendió a su niño, lo peso, lo talló, evaluó y estimulo? | | | | |
| 9 ¿Durante su atención en el consultorio de CRED se respetó su privacidad y la de su niño/a? | | | | |
| 10 ¿La enfermera que la atendió le brindó confianza? | | | | |
| 11 ¿La enfermera que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | |
| 12 ¿La enfermera la escuchó y entendió sus sentimientos y emociones? | | | | |
| 13 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre la salud o resultado de la atención de su niño/a? | | | | |
| 14 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el tratamiento y los cuidados para conservar la salud de su niño? | | | | |
| 15 ¿El consultorio de CRED y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los padres? | | | | |
| 16 ¿El consultorio de CRED cuenta con un área segura y específica para atender a su niño? | | | | |
| 17 ¿El consultorio de CRED cuenta con materiales necesarios (camilla, balanza, tallímetro, centímetro, entre otros) para su atención? | | | | |

V. Cuestionario sobre Satisfacción de los padres

| ITEMS | TD (1) | D (2) | A (3) | TA (4) |
|--|-----------|----------|----------|-----------|
| Fiabilidad | | | | |
| 1. Usted espera ser atendido sin diferencia alguna en relación con | | | | |
| 2. Usted espera que la atención se realice respetando el orden de llegada. | | | | |
| 3. Usted espera que la atención por la enfermera se realice según la fecha programada en la tarjeta de CRED. | | | | |
| 4. Usted espera que el consultorio de CRED cuente con un cuaderno de reclamos para atender las quejas o reclamos de los | | | | |
| 5. Usted espera que el consultorio CRED cuente con los multimicronutrientes para los niños. | | | | |
| Capacidad de Respuesta | | | | |
| 6. Usted espera que la enfermera le brinde un tiempo de atención a su niño/a de aproximadamente 45 minutos. | | | | |
| 7. Usted espera que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio de CRED sea de 15 minutos como máximo. | | | | |
| Seguridad | | | | |
| 8. Usted espera que la enfermera que atenderá a su niño/a, lo pese, lo talle, evalúe y estimule. | | | | |
| 9. Usted espera que durante la atención en el consultorio de CRED se respete su privacidad y la de su niño/a. | | | | |
| 10. Usted espera que la enfermera que le atenderá le inspire confianza. | | | | |
| Empatía | | | | |
| 11. Usted espera que la enfermera que atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia. | | | | |
| 12. Usted espera que la enfermera le escuche y entienda sus emociones y sentimientos. | | | | |
| 13. Usted espera comprender la explicación que le brindará la enfermera sobre la salud o resultado de la atención de su niño/a. | | | | |
| 14. Usted espera comprender la explicación que le brindará la enfermera sobre el tratamiento y los cuidados para conservar la salud de su niño/a. | | | | |
| Elementos Tangibles | | | | |
| 15. 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. Usted espera que el consultorio de CRED cuente con un área segura y específica para atender a los niños. | | | | |
| 17. Usted espera que el consultorio de CRED cuente 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.

VALORACIÓN: De calidad de atención de enfermería

- Calidad baja: 0 - 34
- Calidad media: 35 - 51
- Calidad alta: > 51

VALORACIÓN: Del nivel de satisfacción

- Nivel de satisfacción baja: 0 - 34
- Nivel de satisfacción media: 35 - 51
- Nivel de satisfacción alta: > 51



“ Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional ”

Iquitos, 12 de septiembre del 2022

OFICIO N°. 1020 -2022- UCP-FCS.

Señor:

DR. MARINA RIVAS PANDURO

Gerente centro de salud san juan de Miraflores”



ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA LA REALIZACION DE RECOLECION DE DATOS.

De mi Mayor Consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y al mismo tiempo solicitarles autorización a las bachilleras Maruja reyes Huaycho, saquiray Arévalo Carmen Isabel, del programa Academico de ENFERMERIA, para realizar encuesta a los padres de familia y así Ejecutar su Proyecto de Tesis denominado: “ **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES AL RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD IQUITOS 2022**”.

Sin otro particular y agradeciendo la atención al presente, me suscribo de usted.

Atentamente,

UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERU
Facultad de Ciencias de la Salud
Mg. Ricardo A. Chavez Chacaltana
DECANO

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
IPRESS I-4 ARENAS SAN JUAN

Lic Enf. Nadya Elizabeth Soplin Flores
CEP 36004
Responsable de Calidad en Salud

Lunes 26.9.22.
7:00 - 10 am.



Iquitos, 12 de septiembre del 2022

OFICIO N°. 1020 -2022- UCP-FCS.

Señor:

Lic. Enf. NADYA ELIZABETH SOPLIN FLORES

Responsable de calidad en salud san juan de Miraflores"

ASUNTO: SE CONSEDE AUTORIZACION PARA LA DE RECOLECCION DE DATOS.

De mi Mayor Consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y al mismo conceder autorización a las bachilleras Maruja reyes Huaycho, saquiray Arévalo Carmen Isabel, del programa Academico de ENFERMERIA, para realizar encuesta a los padres de familia en los horarios de lunes a viernes de 7:00 10:00 am, en el centro de salud san juan de Miraflores y así Ejecutar su Proyecto de Tesis denominado: " NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES AL RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD IQUITOS 2022".

Sin otro particular y agradeciendo la atención al presente, me suscribo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LUREO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
IPRESS 4 ACLAS SAN JUAN

Lic Enf. Nadya Elizabeth Soplin Flores
CEP 36004