

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS/AS MENORES DE 5 SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C. S PIMENTEL. 2016

LEVEL OF SATISFACTION OF MOTHERS OF CHILDREN UNDER 5 ABOUT THE QUALITY OF CARE OF THE NURSING PROFESSIONAL IN THE PROGRAM OF GROWTH AND DEVELOPMENT OF C. S PIMENTEL. 2016

Isabel Ticona Tuanama¹

RESUMEN

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios están dirigidos a lograr la satisfacción de pacientes y familiares, por ese motivo el profesional de enfermería enfatiza sus acciones desde el inicio de la profesión, en tal sentido la presente investigación tiene como objetivo determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel” marzo-Julio 2016. Mediante una investigación cuantitativa, descriptiva transversal, cuya población muestral fue de 110 usuarias madres de niños/as menores de 5 años a las que se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos con 22 preguntas distribuidas en cinco escalas: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles; obteniéndose que el 82.0% se encuentra satisfecho y solo el 18% de las madres usuarios se encuentran insatisfechos, este elevado valor de satisfacción de las usuarias indica una buena calidad de atención del personal de enfermería, así mismo de todas dimensiones analizadas la empatía logra el grado de satisfacción más alto con un 86.5% manifestando que el profesional de enfermería lo escucha atentamente y lo trata con amabilidad, respeto y paciencia; el porcentaje más bajo de satisfacción corresponde a aspectos tangibles con un 77% relacionados con equipos y materiales necesarios para su atención Concluyendo que la calidad de los servicios de enfermería es calificada como satisfecho por las usuarias del centro de salud y periodo de estudio.

Palabras Claves: Satisfacción del paciente, atención de enfermería, calidad

ABSTRACT

In our country, from the creation of the Unified Health System, the principles are aimed at achieving the satisfaction of patients and relatives, for this reason the nursing professional emphasizes their actions from the beginning of the profession, in this sense the present investigation aims to determine the level of satisfaction of mothers of children under 5 years of age on the quality of care of the nursing professional in the growth and development program of CS Pimentel "March-July 2016. Through quantitative, descriptive research cross-section, whose sample population was 110 female users of children under 5 years of age, to whom the questionnaire validated by expert judgment was applied with 22 questions distributed in five scales: Reliability, Responsiveness, Security, Empathy, Tangible Aspects ; obtaining that 82.0% is satisfied and only 18% of the user mothers are dissatisfied, this high satisfaction value of the users indicates a good quality of attention of the nursing staff, likewise of all analyzed dimensions the empathy achieves the highest degree of satisfaction with 86.5% stating that the nursing professional listens to him attentively and treats him with kindness, respect and patience; the lowest percentage of satisfaction corresponds to tangible aspects with 77% related to equipment and materials necessary for their care. Concluding that the quality of the nursing services is rated as satisfied by the users of the health center and study period.

Key words: Patient satisfaction, nursing care, quality

¹ Maestra en Ciencias. Mención en Gerencia de Servicios de Salud, Centro de Salud Pimentel, Pimentel-Chiclayo, Perú, isatitu45@hotmail.com,  0000-0003-3685-6030  <https://orcid.org/0000-0003-3685-6030>

1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud, señala que un Sistema de Salud es la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuyo objetivo principal consiste en mejorar la salud de la población. Para hacerlo, requiere de personal, financiamiento, información, suministros, transportes y comunicaciones, así como de orientación y dirección. Un buen Sistema de Salud mejora la vida cotidiana de las personas de forma tangible, por ello merece ser evaluado desde la perspectiva de los usuarios y sus familiares (1).

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios (2).

En la actualidad, se puede observar que el atributo que contribuye a que una organización se posicione en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben. Esta opinión tiene que ver con la calidad de servicio, este a su vez juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo (3).

En este sentido la calidad de la atención ha adquirido importancia en las últimas décadas en relación con el debate sobre los derechos de los pacientes y del derecho a la salud. (4). Sin embargo es importante saber por qué los clientes tienen necesidades, y éstas les generan expectativas del servicio que requieren para satisfacer plenamente sus requerimientos (5).

Por lo tanto, la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública. (6).

Así mismo la atención brindada a los pacientes ha evolucionado en los últimos 50 años, y estas transformaciones han llevado a que en la actualidad el profesional de enfermería sea considerado como un eslabón fundamental dentro de los sistemas de salud. Las medidas o estrategias que se adoptan para lograr una satisfacción completa, consideran el compromiso de la enfermera con el paciente a través de su desempeño profesional (7).

La atención de enfermería, la accesibilidad de los servicios, la disponibilidad son algunos de los aspectos que pueden evaluarse para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios (8).

Asimismo, se considera que la efectividad del cuidado de enfermería se basa en lograr y producir salud y satisfacción, dando origen al siguiente problema de investigación: *¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S Pimentel” Marzo-Julio 2016.*

Para tener claridad en este estudio se definió como objeto de investigación *nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo.* El objetivo que orienta este estudio es *Determinar el Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel” Marzo-Julio 2016;* para lo cual se desarrollan las siguientes tareas que corresponden a los objetivos específicos: 1) *identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo según la dimensión de fiabilidad;* 2) *identificar el nivel de satisfacción de*

las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo según la dimensión de capacidad de respuesta; 3) identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo según la dimensión de seguridad; 4) identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo según la dimensión de empatía; 5) identificar el nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo según la dimensión de los aspectos tangibles.

Esta investigación se justifica dado que ser profesional de enfermería no solo implica conocimientos y habilidades, si no poseer y desarrollar actitudes cimentadas en valores humanos, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente y logrando su bienestar integral. Además, los resultados de este estudio permiten obtener información sistematizada sobre las características del cuidado enfermero desde la opinión de los usuarios y el cual lo expresan a través de la satisfacción, esta información hará que la enfermera analice y mejore sus cuidados.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

El presente estudio es descriptiva, transversal, observacional, y prospectiva.

Población y Muestra

La población estuvo conformada por 1440 madres de niños menores de cinco años atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Pimentel en el período Marzo-Julio 2016, y cuya población muestral fue 110 madres.

TÉCNICA DE MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple [por conveniencia](#).

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

[La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para la obtención de datos SERQUAL modificado \(anexo\)](#)

~~[La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para la obtención de datos SERQUAL modificado \(anexo\)](#)~~

El mencionado cuestionario fue validado mediante el juicio de expertos.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

[Por criterios de ética, ya que la investigadora labora en el Centro de Salud Pimentel, se capacitó a estudiantes de enfermería del décimo ciclo de la Universidad Alas Peruanas, para el correcto llenado del instrumento de recolección de datos, luego se solicitó al gerente del centro de salud los permisos correspondientes para el acceso a la recolección de datos.](#)

Se realizó un estudio piloto de recolección de datos que fue supervisado por la autora de la tesis, posteriormente se realizó retroalimentación a las estudiantes.

Se aplicó la aceptación del consentimiento informado a los padres de los niños, en el acto desarrollo el cuestionario de expectativas antes de la atención, luego se brindó la atención y después de la misma desarrollaron el cuestionario de percepción.

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que fueron obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud se siguió los siguientes pasos:

1. Elaboración y presentación de una tabla general que incluyó los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Se determinó el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

3.

19

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
El profesional de enfermería le orienta y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para obtener una cita de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo	81	73.6	29	26.36
La consulta en crecimiento y desarrollo dada por la enfermera se realiza en el horario programado	89	80.9	21	19.09
Su atención se realiza respetando la programación y el orden de llegada	92	83.6	18	16.36
Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio de crecimiento y desarrollo para su atención	98	89.1	12	10.91
Las citas se encuentren disponibles y se obtienen con facilidad	92	83.6	18	16.36
Fiabilidad	452	82.2	98	17.82

7.

8.

9.

10.

11.

12.3. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la Dimensión Fiabilidad en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del C.S. Pimentel Marzo a Julio, 2016.

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de menores de 5 años usuarias del programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel Marzo-Julio 2016

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
El profesional de la enfermería me brinde el tiempo necesario para contestar mis dudas o preguntas sobre el problema de salud	91	82.7	19	17.27
Durante su atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo se respete mi privacidad	93	84.5	17	15.45
El profesional de enfermería evalué a mi niño/a desde la cabeza a los pies y me brinda información sobre la evaluación realizada a mi niño/a.	81	73.6	29	26.36
El profesional de enfermería que atiende a mi niño me inspire confianza	91	82.7	19	17.27
Seguridad	356	80.9	84	19.09

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de menores de 5 años usuarias del programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel Marzo-Julio 2016

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
La disposición de la enfermera para atenderlo sea inmediata	94	85.5	16	14.55
Los profesionales de enfermería proveen las orientaciones en la velocidad correcta	85	77.3	25	22.73
El tiempo que dura la consulta en el programa de crecimiento y desarrollo sea adecuada	91	82.7	19	17.27
El tiempo de espera para la atención de su niño(a) sea rápida	90	81.8	20	18.18
CAPACIDAD DE RESPUESTA	360	81.8	80	18.18

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de menores de 5 años usuarias del programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel 2016

El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la Dimensión Seguridad en el Programa de Crecimiento y Desarrollo alcanzo un 80.9% de satisfacción y un 19.09% de insatisfacción. El 84.5% de las madres se encuentra satisfecho debido a que durante su atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo se respeta su privacidad; mientras que el 26.36% de las madres se encuentra insatisfecho con el profesional de enfermería con respecto a la evaluación del niño/a desde la cabeza a los pies y con brindar información sobre la evaluación realizada.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de las madres de los niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la Dimensión Empatía en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel Marzo a Julio, 2016.

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de menores de 5 años usuarias del programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel 2016

El nivel de satisfacción en la Dimensión Seguridad en el Programa de Crecimiento y Desarrollo alcanzó un 80.9% de satisfacción y un 19.09% de insatisfacción. El 84.5% de las madres se encuentra satisfecho debido a que durante su atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo se respeta su privacidad; mientras que el 26.36% de las madres se encuentra insatisfecho con el profesional de enfermería con respecto a la evaluación del niño/a desde la cabeza a los pies y con brindar información sobre la evaluación realizada.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
El profesional de enfermería lo escuche atentamente y lo trate con amabilidad, respeto y paciencia	99	90.0	11	10.00
El profesional de enfermería que me atienda muestre interés para solucionar mi problema de salud	97	88.2	13	11.82
El profesional de enfermería le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	96	87.3	14	12.73
El profesional de enfermería le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de vacunas, dosis, y efectos adversos, número de controles y como ayudar a su menor hijo a desarrollarse.	94	85.5	16	14.55
El profesional de enfermería le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaran y derivación a odontología, nutrición, psicología, medicina, laboratorio entre otros	92	83.6	18	16.36
EMPATIA	478	86.9	72	13.09

enfermería en el 21.9% de satisfacción debido a que durante su atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo se respeta su privacidad; mientras que el 26.36% de las madres se encuentra insatisfecho con el profesional de enfermería con respecto a la evaluación del niño/a desde la cabeza a los pies y con brindar información sobre la evaluación realizada.

la calidad de atención del programa de

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de menores de 5 años usuarias del programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel 2016.

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCION		INSATISFACCION	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
El nivel de satisfacción de la Dimensión de satisfacción debido a que los necesarios para respecto a la atención de los pacientes	83	75.5	27	24.55
La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	84	76.4	26	23.64
En el consultorio de crecimiento y desarrollo se cuenta con el profesional de enfermería para informar y orientar a pacientes y acompañantes	88	80.0	22	20.00
El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención	84	76.4	26	23.64
El consultorio de crecimiento y desarrollo y la sala de espera se encuentran limpios, cómodos y acogedores	339	77.0	101	22.95

Tabla 6. Nivel de atención

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de menores de 5 años usuarias del programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel 2016.

Se encontró que el 82.0% de las madres de los niños/as menores de 5 años se encuentran satisfecho con la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo y el 18% de las madres de los niños/as menores de 5 años se encuentra insatisfecho con la calidad de atención. Dentro de las dimensiones: Dimensiones Satisfecho (+) Insatisfecho (-) Dentro y Desarrollo. con un 86.9% y la 2.95%.

13.4. DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar la satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años con el programa de crecimiento y desarrollo.

FIABILIDAD	82.2	17.82
CAPACIDAD DE RESPUESTA	81.8	18.18
SEGURIDAD	80.9	19.09
EMPATIA	86.9	13.1
ASPECTOS TANGIBLES	77.0	22.95
PROMEDIO DIMENSIONES	82.0	18.0

Se encontró que el 82.0% de las madres de los niños/as menores de 5 años se encuentran satisfecho con la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo y el 18% de las madres de los niños/as menores de 5 años se encuentra insatisfecho con la calidad de atención. Dentro de las dimensiones: Dimensiones Satisfecho (+) Insatisfecho (-) Dentro y Desarrollo. con un 86.9% y la 2.95%.

usuarios toma en cuenta cómo es la atención del paciente, pero también valora sus expectativas de cómo debería haber sido atendido, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el usuario vuelva a hacer uso de los servicios en el mismo establecimiento; Conocer la opinión de sus clientes es de gran importancia para toda organización que pretenda ser exitosa le permite conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.

De los resultados obtenidos se observó que según la dimensión de fiabilidad el porcentaje de insatisfacción se encuentra en que el profesional de enfermería no le orienta y explica de manera clara y adecuada como puede obtener una cita, considerado que “La actual cultura de los cuidados y la integración de la satisfacción del usuario en el sistema sanitario, repercute en la responsabilidad de enfermería por mejorar la calidad de la asistencia (9).

Desde el inicio de la enfermería como profesión es bien conocido que uno de los aspectos más importantes de la atención al individuo sano o enfermo, es la comunicación, ya que permite establecer interacciones y relaciones terapéuticas encaminadas a la restauración de la salud. Sin embargo, hoy en día, continúa relegándose a un segundo plano. Habilidades y características tales como la empatía, la escucha activa, el respeto a la dignidad del individuo etc., se deben desarrollar con la finalidad de conseguir una comunicación eficaz y una relación terapéutica satisfactoria (10).

Esto implica un gran cambio en el significado de cuidar y en la humanización del proceso asistencial. Desde el inicio de la enfermería con F. Nightingale, ya se planteaba la importancia y la necesidad de la comunicación en la relación con el paciente. Años después, pensadoras como H. Peplau consideraban la comunicación como la base del modelo enfermero, describiendo en el rol de enfermería la capacidad de conocer y comprender la conducta y los sentimientos de los demás a partir del conocimiento de la propia conducta, para poder establecer así la relación de ayuda. Analizando el resto de teorías influyentes, como la Teoría de las Necesidades de V. Henderson o la Teoría General de la Enfermería de D. Orem, todas se relacionan de algún u otro modo con la parte psicosocial del ser y proponen el establecimiento de una relación (de ayuda, suplencia, apoyo, entre otras) entre enfermería y paciente. Ello implica la influencia comunicativa, las relaciones interpersonales y los valores morales y éticos del ser humano (11).

La tarea de comunicarnos ha existido desde siempre. Como seres humanos que interactuamos con nuestro entorno, emitimos continuamente mensajes- verbales o no verbales-, al mundo que nos rodea. Desde Enfermería, para establecer una correcta relación de ayuda con el paciente, debemos saber comunicarnos. Para ello, debemos de adquirir una serie de habilidades y destrezas que nos aseguren el bienestar del paciente en su aspecto holístico (bio- psico- social) tales como empatizar o una escucha activa basada en el respeto. En definitiva, saber qué decir, cómo decirlo y qué hacer ante cualquier situación (12).

Posiblemente este porcentaje de insatisfacción alcanzado en el cual no hay buena comunicación sucede con las usuarias que dejaron de asistir y por parte del profesional de enfermería no hubo un verdadero seguimiento, entonces cuando les dan la cita no le explican que sus historias ya estarán en el consultorio el día de su atención y nuevamente ellas vienen bien temprano a sacar la historia teniendo por parte del profesional de enfermería una comunicación inadecuada. 23

Olvidándonos que la comunicación es una herramienta básica para el ser humano ya que permite la relación con el entorno, con lo cual va inherente a la condición humana, ya que el ser humano precisa establecer y mantener relaciones interpersonales que le proporcionen gratificación, así como recoger información que le permita identificar necesidades para conseguir el bienestar (13). Por otro lado, nos hace recordar que las enfermeras debían ser excelentes observadoras de los pacientes y de su entorno. Las enfermeras con formación debían realizar una vigilancia continua (14). Y si la madre se ausenta la responsabilidad directa por el crecimiento y desarrollo de ese niño es no hacer una vigilancia continuada por parte del profesional de enfermería.

Esto nos permite recordar un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente e institución, o que las quejas se realizan, pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor (15).

En relación a la dimensión de capacidad de respuesta (Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable), se refiere a que la enfermera debe de estar allí para atenderlo, a pesar de obtener un porcentaje alto de satisfacción, nos dice que el profesional de enfermería es un recurso fundamental y el eje insustituible alrededor del cual gira la totalidad de la atención en salud, debido a que es el personal que permanece más tiempo y establece mayor contacto con el paciente durante la realización de procedimientos que se ven reflejados en la evaluación de resultados como parte de la atención integral (16).

Observamos además que en esta dimensión existe un porcentaje del 22.73% de insatisfacción que nos llama la atención y al analizarlos nos damos cuenta que muchas veces existe por turno una sola enfermera para la atención de todos los servicios aquellos que quizás nos demanda mayor tiempo son las atenciones en tóxico o en el área materna para la atención del recién nacido y que muchas veces orientamos muy rápidamente a las usuarias y quizás aún les queda la duda en relación a como contribuir para mejorar el crecimiento y desarrollo de su mejor hijo.

La literatura evidencia la existencia de numerosos estudios sobre calidad percibida de la atención de Enfermería y satisfacción de los pacientes. No obstante, no todos muestran resultados buenos. En la mayoría se observa que la atención de Enfermería tiene significativas deficiencias y, por tanto, debe mejorar. Esto indica que no todo está escrito con respecto a la calidad en la atención de Enfermería, ni los elementos para brindar cuidado con calidad son suficientes (17).

Según la dimensión de empatía (Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada), en donde la enfermera lo escucha atentamente y lo trata con amabilidad, respeto y paciencia la madre usuaria lo encuentra satisfecho (17). "El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida). El 96.8% se sintió satisfecho, sin embargo, a pesar que este resultado no difiere de otros estudios dados en otros servicios asignados a enfermeras donde el logro de la satisfacción del usuario es satisfecho, por otro lado, en una investigación se encontró que, a pesar del déficit de cualidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos (18). Así mismo nos refiere que el personal que interactúa con el paciente ha de entender que su objetivo es satisfacer al paciente. Desde este punto de vista, nos referimos al hecho de que el personal no solo debe identificarlo por su nombre, sino que debe conocer sus necesidades y expectativas, para así lograr que el paciente perciba la atención recibida en forma positiva y pueda al mismo tiempo considerar que la experiencia vivida contribuyó al restablecimiento de su salud (19).

Esto nos plantea la necesidad de buscar posibles explicaciones que aporten al ente.....ento de porque se manifiesta este resultado en este estudio la dimensión que está influenciada positivamente está relacionada con saber escuchar, trato amable, respeto, paciencia, muestra interés para solucionar los problemas de salud, le explica con palabras fáciles de entender, lo deriva a otras áreas para completar la atención integral, principios que inspiran trabajos como Florencia Nigtingale cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes de la guerra de Crimea pues prestaba atención y el cuidado, convirtiéndose en un símbolo de esperanza(57), respetaba a las personas de diversos orígenes sin emitir juicios sobre su nivel social, apoya el respeto por las personas sin emitir juicios originados por sus creencias religiosas o

por la falta de ellas. Así mismo manifiesta que las enfermeras podrían ser el instrumento para cambiar el estatus social de los pobres, al mejorar sus condiciones de vida físicas y psicológicas (20).

Ser profesional de enfermería no solo implica conocimientos y habilidades, si no poseer y desarrollar actitudes cimentadas en valores humanos, esto incluye brindar una atención en forma cálida, respetando los valores éticos del paciente y logrando su bienestar integral. Sin embargo, en la actualidad se puede apreciar que el paciente está siendo afectado por las deficientes prestaciones poco humanizadas brindadas por el profesional de enfermería dando paso a que se desarrolle un abismo en la relación enfermera – paciente, lo cual estaría atentando muchas veces contra la dignidad de la persona humana y al mismo tiempo crear una imagen negativa sobre el cuidado que brinda la enfermera (21).

Por otro lado en esta investigación en relación a la dimensión de seguridad (Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza) se encuentra un 84,5% cuando la enfermera ha logrado respetar su privacidad, Los resultados son reafirmados en una investigación en donde se define a la calidad como, un alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción de las necesidades de este y produciendo un impacto final positivo en salud ya sea por el personal médico como por el enfermero. pero también existe una brecha de insatisfacción dentro de esta dimensión, que puede deberse cuando estamos solas en los turnos realizamos multiplicidad de funciones, o estamos a cargo de la jefatura y todos entran a realizar coordinaciones cuando se está brindando la atención (22), la seguridad es una cualidad, así como una habilidad y aptitud del conocimiento que deben poseer las personas, más aun las que tienen la responsabilidad de brindar información acerca del servicio que se ofrece de una manera factible, sencilla y precisa así como de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan mencionar sus problemas y necesidades con la finalidad de poder proporcionar la ayuda que se requiere (23).

Así mismo encontramos una brecha mucho más interesante cuando la enfermera no evalúa a su niños desde la cabeza a los pies esto difiere del trabajo de investigación cuyo objetivo de la calidad en salud, es satisfacer las necesidades de los usuarios, por tanto un profesional enfermero competente, podrá satisfacer al usuario de acuerdo a sus necesidades (expectativas), y conociendo la opinión del cliente sobre los servicios recibidos (satisfacción) (22), puede deberse también a que la enfermera por la multiplicidad de actividades no concluye la realización de la evaluación física céfalo-caudal, o porque algunas madres tienen temor al descubrirlos en su totalidad, impidiendo dar la información clara y precisa sobre el estado de salud de su menor, considerando que este examen es sistemático del paciente para encontrar evidencia física de capacidad o incapacidad funcional que confirma los datos del interrogatorio y detecta nuevos signos. La valoración es un proceso de evaluación continua y sistemática, aplicándose diferentes técnicas y procedimientos para obtener información del usuario o paciente en relación a los aspectos físicos, mentales, emocionales, individual y familiar en referencia a su historia de vida y a su situación actual (24). Además nos olvidamos que esta actividad nos permite mejorar nuestra relación enfermero-usuario tal como lo manifiesta Watson (24) en el que nos amplía el esclarecimiento, de es ²⁵ resultado, cuando considera que el cuidado humano, efectivamente debe ser demostrado y practi a través de las relaciones interpersonales, la comunicación y la empatía, así mismo, sostiene que, ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de enfermería, para poder aminorar las brechas entre la expectativa y la percepción (satisfacción) de los pacientes y su familia.

14.5. CONCLUSIONES

El 82% de las madres refieren estar satisfechas que con la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo evidenciando un s Aceptable; por lo tanto el nivel de satisfacción Aceptablees satisfecho.

El 82.2% de las madres refieren que la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de fiabilidad es Aceptable, debido a que encuentra su historia clínica disponible en el momento de su atención, la consulta es dada en el horario programado, le explican de una manera clara y adecuada, respetan el horario, orden de llegada; sin embargo, se debe mejorar por lo tanto el nivel de satisfacción es satisfecho la orientación con respecto a los pasos y trámites para obtener citas en dicho consultorio.; seguido de un 17.82% de insatisfacción

El 81.8% nivel de satisfacción de las madres de los menores de 5 años está satisfecho con la capacidad de respuesta del profesional de enfermería, mostrando un nivel aceptable debido a la sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión de capacidad de respuesta es satisfecho debido a que el profesional de enfermería esta dispdisposiciónuesta para atenderlo en forma inmediata, la duración de la consulta es adecuada y la rapidez en el tiempo de espera orienta y la atiende sin demora; de la consulta.

El 22.73% de las madres de los menores de 5 años considera que se debe mejorar la provisión de las orientaciones, en cuanto a temas específicos que podrían generar dudas en las madres. seguido de un mínimo porcentaje significativo de insatisfacción

El 80.9% de las madres de los menores de 5 años está satisfecho nivel de con satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería debido a la en la dimensión de seguridad es satisfecho ya que el profesional de enfermería que le brinda a través de la le resuelve resolución sus de dudas, respeta su privacidad, sin embargo el 26% considera que se debe mejorar cuándo el profesional de enfermería evalúa a su niño desde la cabeza a los pies y cuando detecta alguna anomalía y la información que brinda a la madre después de este procedimiento. en su niño a veces lo deriva a odontología, nutrición, entre otros y le inspira confianza

1. ; seguido de un mínimo porcentaje significativo de insatisfacción

El 86.9% de las madres de los menores de 5 años, está satisfecho nivel de satisfacción de las madres sobrecon la calidad de atención empatía que siente con del profesional de enfermería, muestra un nivel aceptable. en la dimensión de empatía es satisfecho debido a que la enfermera lo escucha y trata con amabilidad, respeto y paciencia, muestra interés para solucionar el problema de salud, le explica con palabras sencillas todo lo relacionado a su atención.; seguido de un mínimo porcentaje significativo de insatisfacción.

El 77% de las madres de los menores de 5 años está satisfecho con nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad d los aspectos tangibles, sin embargo considera que se debe mejorar en señalización de la consulta externa, limpieza de ambientes y contar con un profesional de enfermería dedicado exclusivamente a la información y orientación de los pacientes y acompañantes.

15. A las autoridades del centro de salud de Pimentel para que realicen programas de mejora en la calidad de la atención del profesional de enfermería poniendo énfasis en las dimensiones antes estudiadas.

16.—

17. Se sugiere a las profesionales de enfermería que realicen otras investigaciones para profundizar los resultados incorporando estudios cualitativos sobre la satisfacción en el cuidado de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo.

18.6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Hamui Sutton Liz, Fuentes Garcia R, Aguirre Hernandez R, Ramirez de la Rocha OF. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México. ISBN 978-607-02-4099-7. 2013 febrero 25; 1 ed.
2. Huiza Guardia G. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la base naval del Callao. 2006.
3. Arrivillaga E, Gomez N, Pinto J, Sanchez C, Vargas H. Calidad de los servicios. [internet]. [citado 2016 agosto 15]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios2.shtml> .
4. Guevara Sanchez SI. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención. [internet]. 2013 [citado 2016 agosto 15]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1040/Guevara_ss.pdf%202013%3Bsessionid=5BEDA530F939E9FBBAF28472D04BF548?sequence=1 .
5. Villanueva C. Como Entender las expectativas del cliente. [internet]. 2013 [citado 2016 junio 20]. Disponible en: <http://www.circulotec.tv/documents/3096396/6163899/CTV-MKV0003.pdf/8e7589d1-c82a-42c9-acca-2636a2400a95> .
6. Delgado Gallego ME, Vázquez Navarrete ML, de Moraes Vanderlei, L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. salud pública. 2010 octubre; 12(4): p. 533-545.
7. Morales Gonzales CG. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten a los servicios de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de salud. [internet]. 2009 [citado 2016 setiembre 22]. Disponible en: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
8. Sierra L. Promoción del crecimiento y desarrollo de la infancia-Unicef. [internet]. 2011 [citado 2017 Enero 14]. Disponible en: www.unicef.org/.../buen-inicio-crecimiento-desarrollo-en-primera-infanc.
9. Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías de enfermería; editor Elsevier España, 2008; ISBN 8480862017, 9788480862011; p850 (78).
10. Borré Orti YM, Vega Vega Y. Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. ISSN 0717-9553. 2014 Dic; 20 (3).
11. Chica L, Grande Y, Portal Juárez K. Percepción de los Pacientes sobre Trato Humanizado por Enfermería y su Influencia en la Recuperación de la Salud; 2Ed; editor GRIN Verlag, 2015 Feb; ISBN 3656892482, 9783656892489; PP132
12. Camina ML, Perdomini M, Picca Garino Y, Pino Leal T. E Cuidado-Teorías de Florence Nightingale. [internet].; 2012 [citado 2016 set 9]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/florence-nightingale.html>
13. Luis Cibanal J. Salud. La relación enfermera-paciente; Editor universidad de Antioquia 2009; ISBN 9587142705, 9789587142709; P157
14. Delgado Pareja AA, Mori Moreno AL, Rodríguez Figueroa CP. Nivel de satisfacción de la comunicación Enfermero-familiar del paciente. [internet].; 2017 [citado 2017 enero 2]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/950/Nivel_DelgadoPareja_Angela.pdf?sequence=3&isAllowed=y
15. Marriner tomey A, Raile Alligood. Modelos y teorías en enfermería; Editor Elsevier España, 2008; ISBN 8480862017, 9788480862011; p 850 (82) [internet].; 2017 [citado 2017 enero 2]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8480862017>
16. Ramírez Reynoso JE, Ydrogo Delgado Y. Ética del cuidado del profesional de enfermería desde la perspectiva del familiar cuidador del paciente en estado crítico; Chiclayo 2012. [internet].; 2017 [citado 2017 enero 2]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/410/1/TL_RamirezReynosoJudith_YdrogoDelgadoYaneth.pdf
17. Monchón Palacios PA, Montoya García YY. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud. [internet].; 2013

- [citado 2016 Agosto 26.]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf .
18. Ortega Vargas MC. Manual de Evaluación de los servicios de enfermería; 3 Ed; Editorial Medica Panamericana jul 2014; ISBN 607935604X, 9786079356040; p320,
 19. Begazo Aspillaga D, Escate Ruiz L, Laura Zevallos J, Pablo Montes J. Cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán. [internet].; 2015 [citado 2016 abril 27]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/653>
 20. Ortega Vargas MC, Suarez Vazquez MG. Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería; Ed. Médica Panamericana, 2009; ISBN 607774302X, 9786077743026; P240 (11)
 21. Teorias Jean Watson-Content, Vol 10 No. 4. [internet]. [citado 2017 enero 21. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/contenido-ingles104/>
 22. López Tirado BM. nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. [internet].; 2015 [citado 2016 junio 4]. Disponible en: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782317>
 23. Calidad de la atención en salud en el HUV. Percepción de los usuarios; Colombia 2010 [internet]; 2015 [citado 2016 junio 4]; Disponible en: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>
 24. Ministerio de salud. Calidad de la atención del profesional de enfermería. [internet]. 2014 [citado 2016 febrero 10]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>.

CORRESPONDENCIA.

Isabel Ticona Tuanama

Correo electrónico: isatitu45@hotmail.com

Fecha de recepción: 23-01-2020

Fecha de aceptación: 12-03-2020