



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA A LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN; DURANTE EL PERIODO SETIEMBRE - DICIEMBRE DEL 2018”

Para Optar el Título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

AUTORA:

MARTINEZ CASTILLO LUZ MARIA

ASESORA:

Lic. MAGNA MEJÍA DELGADO

CHICLAYO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A ti Padre Celestial por darme la fuerza necesaria,
Y la Luz de la sabiduría para lograr mis metas y proyectos.

A mis padres,
Por ser dignos ejemplos de optimismo y trabajo, y
Por brindarme su apoyo incondicional durante toda la vida.

Luz

AGRADECIMIENTO

Gracias PADRE MIO por poder cumplir esta meta, la Tesis Profesional.

A mi asesora, Lic. Magna Mejía Delgado, por su permanente apoyo incondicional, guiándome durante todo el proceso de la investigación.

A las autoridades del Hospital General de Jaén y muy en especial a las Licenciadas del CRED y a las madres que participaron de la presente investigación.

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
ÍNDICE	04
RESUMEN	05
I. INTRODUCCIÓN	07
1.1 Marco Teórico	09
1.1.1.- Situación Problemática	09
1.2. Antecedentes Bibliográficos	11
1.3. Base Teórica	13
1.4. Formulación del Problema	22
1.5. Hipótesis	22
1.6. Objetivos	22
1.7. Justificación de la investigación	24
1.8. Identificación de Variables	26
II. MARCO METODOLÓGICO	28
2.1 Tipo de investigación	28
2.2 Diseño de Investigación	28
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de Recolección Datos	29
2.4.1. Procedimiento	29
2.4.2. Análisis Estadísticos de los Datos	30
III. RESULTADOS	31
IV. CUADROS ESTADÍSTICOS	31
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
IX. ANEXOS	47

RESUMEN

Con el objetivo de determinar el nivel de percepción que tienen las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, a los niños menores de 5 en el Hospital General de Jaén, durante el periodo setiembre-diciembre 2018. Se realizó el presente estudio es de tipo Cuanti-cualitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Diseño de contrastación de hipótesis Descriptivo No experimental. La técnica fue la entrevista estructurada y el instrumento, un cuestionario tipo Likert. Los principales resultados: Con respecto a la edad, el 33%, oscila entre los 20 – 24 años, seguido de 30 – 34 años con el 26.4%, Grado de instrucción: Nivel Secundaria con un 41.6%, seguido el nivel superior con un 40.5%; Estado Civil: Soltera con un 53.8%, seguida de casada con un 39.6%; Ocupación: Ama de Casa con una 67.9%, seguida de obrera con un 20.8%, Seguro de Salud: el 100% cuenta con SIS. La calidad de atención se ha desagregado a los parámetros de calidad: *Fiabilidad* las madres percibieron que la enfermera se dejaba entender medianamente claro cuando le informó y orientó sobre los trámites para la atención en consultorio; el horario establecido no era respetado; a veces llamó según el orden de llegada del paciente; solo la historia clínica estaba disponible y hubo cierta dificultad para obtener citas. En cuanto, a la *Capacidad de Respuesta*, se puede decir que la atención fue lenta en admisión y en la toma de análisis de laboratorio; el tiempo de la consulta en CRED es menor al tiempo establecido. El parámetro *Seguridad*: Se respetó en forma adecuada la privacidad del niño, pero hizo un examen físico general muy ligero y superficial; limitó las preguntas a la madre ante sus dudas; no inspiró la confianza respectiva. En cuanto a la *Empatía*: A veces el trato fue con amabilidad; demostró poco interés al niño; sus explicaciones eran medias confusas sobre las indicaciones médicas y de la misma enfermera; y los *Aspectos Tangibles*, si se apreció adecuadamente los carteles, letreros y afiche del consultorio de CRED para orientar a los usuarios para la prevención, pero no hay personal adicional para orientar e informar a los usuarios; existe poco material y equipos disponibles para la atención del niño; la limpieza del consultorio y sala de espera es mala, sobre todo, ruidos molestos en forma permanente. Se concluye que el nivel de percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años, en general es regular.

Palabras Claves: Percepción - Calidad de atención

SUMMARY

With the objective of determining the level of perception that mothers have about the quality of care provided by the nurse, to children under 5 years of age in the General Hospital of Jaen, during the period September - December 2018. The present study was carried out Quantitative - qualitative, descriptive, prospective and cross - section type. Design of hypothesis testing Descriptive Non - experimental. The main results: With regard to age, 33% oscillate between 20 - 24 years, followed by 30 - 34 years with 26. 4%, Degree of instruction: Secondary level with 41. 6%, followed by the upper level with 40. 5 % %; Marital Status: Single with 53. 8%, followed by married with 39. 6%; Occupation: Housewife with 67. 9%, followed by a worker with 20. 8%, Health Insurance: 100% has SIS. The quality of care has been disaggregated to the parameters of quality of care: Reliability mothers perceived that the nurse was made to understand fairly clear when she informed and oriented about the procedures for office care; the established schedule was not respected; sometimes he called according to the order of arrival of the patient; only the medical history was available and there was some difficulty in obtaining appointments. Regarding the Response Capacity, it can be said that the attention was slow in admission and in the taking of laboratory analysis; the time of the consultation in CRED is less than the established time. The Security parameter: The privacy of the child was adequately respected, but he made a very light general physical examination; limited the questions to the mother before her doubts; it did not inspire the respective trust. Regarding Empathy: Sometimes the treatment was with kindness; showed little interest to the child; his explanations were confusing averages about the medical indications and of the nurse herself; and the Tangible Aspects, if the posters, signs and posters of the CRED office were properly appreciated to guide users for prevention, but there is no additional staff to guide and inform users; there is little material and equipment available for the child's care; the cleanliness of the office and waiting room is bad, above all, annoying noises permanently. It is concluded that the level of perception of the quality of care provided by the nurse to children under 5 years of age is generally fair.

I.- INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en uno de sus estudios realizados en la Unión Europea, encontró que la experiencia de los pacientes estaba relacionada de forma significativa con la satisfacción y el sistema de atención de salud, además de otros factores, como las expectativas de los pacientes, su estado de salud, el tipo de atención y la cobertura de inmunización; sin embargo, globalmente esto sólo explicaba un 17,5% de la variación observada, lo que lleva a pensar que hay otros factores sociales más generales que determinarían en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción. (1)

López define la satisfacción como el resultado de la diferencia entre lo esperado por el usuario (expectativas) y lo que dice haber obtenido (percepción) y va a depender de la calidad asistencial y de la calidad percibida. Por tanto, es una medida importante de trabajo realizado por los profesionales y un factor asociado al uso de los servicios por parte de los pacientes/clientes y sus conductas, lo que justifica que se utilice como una forma de medir cambios en la calidad de los procesos asistenciales. Así pues, es necesario conocer las expectativas del usuario, las cuales se definen como los estándares internos que los clientes utilizan para juzgar la calidad de una experiencia de servicio (2)

Encuestas nacionales realizadas a usuarios en Salud en el año 2014 revelaron que un 87.1 % califican la satisfacción del servicio recibido en un nivel alto en establecimientos privados como Clínicas, mientras que un 8.8 % manifiestan no sentirse satisfecho con la atención brindada en el Ministerio de Salud (MINSA). El tercer y cuarto puesto en las encuestas lo ocuparon los problemas como el maltrato recibido durante la atención y la ausencia de respeto a la privacidad en centros del MINSA y EsSalud con valores mayores a 50 % (3) En una investigación realizada por Sifuentes en Trujillo-Perú encontró que alrededor del 51 % de los pacientes presentaron un nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. (4)

El personal de enfermería centra su accionar en el cuidado de la persona, satisfaciendo demandas y necesidades de salud dentro de su concepción holística del hombre y la mujer. Por ello los cuidados de enfermería, eje de sus competencias profesionales, adquieren un matiz especial cuando se asiste a niños y a sus familias, que, funcionando como una unidad de interacciones y dependencia mutua, son capaces de evaluar la calidad de atención recibida, experimentando distintos niveles de satisfacción cuando a sus hijos se les proporcionan cuidados. (5)

En nuestra práctica diaria, al interactuar con una madre en el servicio de atención de su menor hijo, relató que: “ la historia clínica no se encuentra disponible, quieren atender rápido a mi niño y no me preguntan nada sobre él, cuando le pregunto algo a la enfermera me dice que espere o no me responde, entran y salen del consultorio a cada rato, tengo miedo que mi hijo se contagie de alguna enfermedad, además hay demora para comenzar a atender, parece hay pocas enfermeras para atender, etc.”

La situación expuesta por las madres debe llevarnos a una reflexión y a una deducción lógica que debe conducirnos a tomar acciones sobre el desarrollo de una buena relación con los padres y/o tutor del niño que acude al hospital, a través de mensajes claros y sencillos, respetando sus costumbres, brindando un trato adecuado y aplicando todos los conocimientos para una atención integral de calidad, asimismo la madre, o tutor se sentirá satisfecho por la atención brindada en el Hospital General de Jaén.

1.1.- MARCO TEÓRICO.

1.1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:

En la actualidad, la medición de la calidad de atención del usuario, es el eje de evaluación de los servicios de salud; cuyos resultados permitirán un plan de mejora de la organización de los servicios que brindan los centros de salud, los hospitales y otros. Medición que se obtiene como respuesta actitudinal y de juicios de valor que las madres manifiestan después de una atención, producto de la interacción con el servicio prestado, en este caso la atención de enfermería; informe obtenido mediante el recojo de opinión del usuario sobre los servicios prestados, cuyos resultados favorecen a la organización en cuanto a la toma de decisiones para la mejora del servicio.

En los sistemas de salud la satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas y la percepción final del servicio recibido. (6)

Asimismo, la satisfacción se ha convertido en un importante indicador en la evaluación y mejoramiento de la calidad en la atención de los servicios de salud, pues permite evaluar la consulta prestada, los patrones de comunicación entre el usuario y el personal y orienta la elección de formas de organización y prestación de los servicios de salud. (7)

El Ministerio de Salud (MINSA) dentro de su estrategia ha propuesto los Lineamientos de Política considerando Atención Integral de Salud a la Mujer y el niño privilegiando las acciones de promoción y prevención (8) cautelando la salud como disminuyendo los riesgos en especial a los niños y el programa articulado nutricional (PAN), que pretende atacar el principal problema de salud como es la desnutrición. (9)

El conocimiento del nivel de satisfacción del usuario, en el área Comunitaria, permitirá el reforzamiento la imagen de Enfermería ya que se conoce su labor

educacional de manera individual y poblacional, en el caso de la atención en el servicio de control de crecimiento y desarrollo el grupo objetivo son las madres de familia, en la cual se verán reflejados resultados esenciales en el cuidado y control del niño, aprovechando de manera eficiente el tiempo utilizado durante la atención y valoración del niño. Asimismo, se podrá identificar oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación activa de la familia en las intervenciones para lograr un desarrollo normal (10)

Según el MINSA la evaluación de satisfacción del usuario se define como un proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención. Ya que Satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece, donde el enfermero juega un papel importante en la atención que brinda, siendo y el pilar diario y demostrativo del perfil ético profesional. Tanto en el área asistencial y comunitaria la capacidad empática, de interrelación, de comunicación, confianza y seguridad que se brinde a la madre es de vital importancia ya que va ser ella la que nos conduzca y acerque al niño a fin de realizar una evaluación integral de crecimiento y desarrollo según su edad. Por ello es necesario conocer el tipo satisfacción con respecto a la atención del usuario en el hospital General de Jaén, ya que constituye un eje fundamental en la relación enfermera-madre-niño. (11)

Los niños representan el futuro del país, y el cuidado de su crecimiento y desarrollo saludable, deben ser una de las máximas prioridades para todas las sociedades. (12), por tal motivo es indispensable que el enfermero la enfermera desarrolle habilidades y destrezas y mantenga buena relación con los padres o tutores del niño que acude al centro de salud para su control.

1.2. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS:

INTERNACIONALES:

Alfranca R. (España 2014): En su investigación “Expectativas y preferencias en la utilización de servicios en atención primaria”, cuyo objetivo fue el estudio de las expectativas y preferencias de la población Catalana ante el sistema sanitario público. Estudio que fue cualitativo, la población fue de 409 personas, donde la satisfacción general para el personal de enfermería es de un 93.1%, los usuarios más satisfechos fueron los africanos con un 87.7% frente a los otros pacientes Sudamericanos tan solo con un 50%. (13)

NACIONALES

Ccancapa V. y et all (Arequipa - 2012): Realizaron una investigación sobre, Características de las madres y satisfacción de la atención brindada por la enfermera, consultorio de CRED, con el objetivo de establecer la relación entre las características biológicas, socioeconómicas y culturales con el nivel de satisfacción de la madre en la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED. Estudio cuantitativo de diseño descriptivo y cohorte transversal. Con los resultados de que el 87.12% de las madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción alta por la atención brindada por enfermería en el consultorio de CRED (14)

Guevara S. (Lima - 2013) realizó un estudio cuyo título es: “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la Enfermera en el consultorio de CRED de la Red de Es Salud San José”. Con el Objetivo de Determinar la Percepción de las madres acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el consultorio de CRED de la Red de Es Salud San José. El Método fue descriptivo simple, de corte transversal, la muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 150 madres, el instrumento fue el formulario tipo cuestionario (Escala de Lickert modificada), la técnica fue la entrevista. Las Conclusiones entre otras fueron: Que la Percepción

de la mayoría de las madres (55%) acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable. (10)

Paredes C. (Lima - 2013): Realizó un estudio cuyo título es: “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo”. Con el Objetivo de Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. El Método fue descriptivo, de corte transversal, la población estuvo conformada por 68 madres, la técnica fue la encuesta y el instrumento la escala tipo Likert, aplicado previo consentimiento informado. Las conclusiones entre otras fueron: El nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera, la mayoría esta medianamente satisfecho a insatisfecho, que se evidencia en que, la enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos, no permite que exprese sus dudas y preocupaciones, muestra desinterés si la madre falta a la consulta de su hijo y le orienta sobre alimentos (11).

López, T. et all. (Lima - 2014), en su investigación “Nivel de satisfacción de las madres de niños/a menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de CRED del Hospital Santa Rosa”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería. Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la población fue de 81 madres, se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento un formulario tipo Likert modificada, los resultados fueron que el 61% esta medianamente satisfecho, el 22% insatisfecho y el 17% satisfecha (15).

Sivana M. et all. (Arequipa - 2015): Realizaron un estudio sobre, “Características sociodemográficas y satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Consultorios de CRED. C.S Yura.”, con el objetivo de determinar la relación entre las características

sociodemográficas y la satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Fue una investigación descriptiva cuantitativa, de diseño correlacional y corte transversal, teniendo como población a 782 niños con sus cuidadores y una muestra de 258, concluyéndose que la mayoría de las madres estuvieron muy satisfechas (76.7%) sobre la atención de las enfermeras a los niños, mientras que un 23.3% estuvieron medianamente satisfechas (16).

1.3.- BASE TEÓRICA.

CALIDAD El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define calidad como: “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (17) Como vemos, ya lleva implícito el concepto de evaluar, pues evaluar es comparar.

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, no existe una definición clara de ellos: desde el punto de vista del “cliente”, la calidad con frecuencia se asocia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor, la calidad se asocia con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades de cliente, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el cliente como por el productor. (18)

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad; algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

- Harritgton en 1989 y Zeithmal en 1991 definen que “La calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones”.
- Espeso y Harvey en 1994 definen que “La Calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente”.
- Juran y Gryna en 1993 definen que “La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor. (19)

En todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho

más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que urge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los clientes. (19)

Se concibe a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el cliente. Estos beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención. (20)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define “La calidad como el conjunto de características de los bienes y servicios que logran satisfacer las necesidades y expectativas, tanto del usuario como de la comunidad y también del trabajador en salud, que presta sus servicios dentro del equipo de atención”. (21)

La OMS considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud. (21)

En definitiva, la calidad se produce. Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desplieguen sus potencialidades y habilidades realizando su trabajo cada vez excelente y de manera más simple. Buscando siempre al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un fin principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general.

CALIDAD DE ATENCIÓN: Florence Nightingale pionera en introducir el concepto de calidad en el cuidado del enfermo quien postulo que las “Leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados e implementando herramientas para medir los sistemas de cuidado y la efectividad de la asistencia en los hospitales”. (22)

Suñol y Bañeres; afirman que la calidad del cuidado de la salud es la “medida en que los servicios de salud, mejoran la probabilidad de unos resultados en salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual del profesional.” (23)

La Comisión Interinstitucional de Enfermería de España define la calidad de los servicios de enfermería como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios” (24)

Claudia Ariza y Rosita Daza en su libro “Calidad del cuidado de Enfermería al Paciente Hospitalizado” refieren que el termino de calidad en el área de salud “encierra una manera peculiar que permite comparar, evaluar y por lo tanto, establecer mejoras en la practicas relacionadas con la prestación de servicios en salud”. (25)

En 1980, Donabedian, el padre de la Calidad de Atención en Salud y una de las personas más reconocidas en este campo, define calidad de atención como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Donabedian, asimismo afirma que “la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos”. (26)

Según la Organización Mundial de la Salud, “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), calidad en salud es “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”, nos expresan que la calidad de un servicio se valora subjetivamente. Si no se satisfacen las necesidades y expectativas del paciente, entonces no hay calidad, a pesar que lo técnico haya sido alcanzado plenamente. (27).

En este contexto se reafirma que el concepto de atención de calidad en salud es multidimensional y que esto explica la existencia de tantas definiciones y formas para evaluarla. Por ello evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario se extiende cada vez más en todo tipo de servicios y más en el sector salud. Las investigaciones que se realizan proporcionan información sobre percepciones y actitudes de los usuarios en relación con la atención recibida, la que favorece, tanto a las organizaciones otorgantes de los servicios de salud, como a los propios usuarios de los mismos. (27).

CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERÍA: El concepto de enfermería ha sufrido cambios y modificaciones con los años debido a la evolución de la sociedad, tecnología y ciencia en general. Florence Nightingale inicia conceptualizando a la “Enfermería como algo que no es meramente técnica sino un proceso que incorpora alma, mente e imaginación creativa, el espíritu sensible y comprensión inteligente que constituye el fundamento real de los cuidados de enfermería”. (28)

El Consejo Internacional de Enfermeras ha señalado que “la responsabilidad fundamental de la enfermera es cuádruple: promover la salud, evitar las enfermedades, establecer la salud y aliviar el sufrimiento”. (29)

La definición de Enfermería en la actualidad según la Organización Panamericana de la Salud Organización Mundial de la Salud en su intervención en el último Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería en Noviembre del 2004 refirió que “Enfermería es una profesión centrada en la concepción holística de la persona, que ostenta una práctica integral, preventivo-promocional y recuperativa; que trabaja con seres humanos, familias, grupos, comunidades y sociedad en conjunto, se constituye en un grupo estratégico para liderar e impulsar importantes transformaciones que se requieren en salud, tales como la humanización de la atención, los cambios de paradigmas teniendo como eje la promoción de la Salud, la participación de los usuarios en la gestión, la creación de nuevos espacios y modalidades para la atención, entre otros”.

Por ello la calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería. (30)

Para el Colegio de Enfermeras del Perú, la calidad de cuidados de enfermería se considera como un trabajo endógeno, no se impone ni basta que el eje esté empeñado en ello (SENGE 1999), es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir, se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos autorreguladores que privilegien la crítica constructiva, la auto superación y la satisfacción por el trabajo bien hecho.(31)

Según Bustamante, existen diferentes perspectivas sobre el concepto de cuidado de enfermería, el cuidado como un estado humano, el cuidado como un imperativo moral e ideal, el cuidado como afecto, el cuidado como interrelación personal, y por último, el cuidado como una intervención profesional de enfermería. Se han identificado dos dimensiones del cuidado: la experiencia subjetiva y la respuesta fisiológica en los pacientes. (32)

De acuerdo a todo lo definido anteriormente se puede decir que la calidad de atención en enfermería es “entender que el paciente es quien define la calidad de nuestro servicio. Es también esforzarse por complacer a los clientes y no conformarse únicamente con resolver sus problemas inmediatos. La calidad involucra a todo el personal, pero extensiva y constantemente a la enfermera”.

Importancia de la Atención en Calidad dentro del Rol de la Enfermera a nivel Comunitario. La función comunitaria del profesional de Enfermería es la promoción de la salud, asimismo se define como “el conjunto de procesos por los que los individuos y las familias asumen responsabilidad para su propia salud y bienestar y para los de la comunidad”. Entendemos por comunidad al conjunto de personas organizadas en una estructura social y comparten un territorio geográfico común. (32)

La calidad de atención de enfermería comunitaria es fundamental porque permite desarrollar la capacidad de contribuir al desarrollo propio de la comunidad con el conjunto de actividades propiamente asistenciales que el profesional realiza con fines de promoción de salud, educativos, preventivos y de mantenimiento de salud, curativos y rehabilitadores, teniendo como único objetivo la población de una determinada comunidad. (33)

Perspectiva de la Atención de Enfermería en la Atención del Niño. Los profesionales de enfermería vigilando el crecimiento de los niños, que estos alcancen los hitos del desarrollo además adaptarse a su estado de salud y tratarlos es gratificante para el profesional de enfermería, ya que sabe que contribuye a la salud y bienestar de los niños. Afortunadamente la mayoría de los niños están sanos y presentan sólo ocasionalmente problemas breves de salud. Los profesionales de enfermería pueden ayudar a los niños y a sus familias a prevenir la enfermedad y a promocionar un estilo de vida saludable. (34)

Ruiz Olalla. Se refiere que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados, encontrando.

1. Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar exitosamente con el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.
2. Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de la calidad y en un tiempo aceptable.
3. Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados, evaluando la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
4. Empatía: es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
5. Elementos o aspectos Tangibles: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia

física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (36)

GENERALIDADES DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

1. Crecimiento y desarrollo

Conjunto de cambios somáticos y funcionales que se produce en el ser humano y se inicia desde el momento de la concepción y se extiende a través de la gestación, la infancia, la niñez, la adolescencia y adultez.

a. Crecimiento

Proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia). Es un proceso que está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc.

b. Desarrollo

Es un proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, ético, sexual, ecológico, cultural y social. Se encuentra influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales.

2. Control de Crecimiento y Desarrollo

Conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el profesional de enfermería, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años a fin de detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico y tratamiento, y de este modo reducir la severidad y duración de la alteración, evitar secuelas, disminuir la incapacidad y prevenir la muerte.

Durante el control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño menor de 5 años se detecta de manera oportuna riesgos e identifica factores determinantes, para prevenir problemas en el crecimiento y desarrollo y promover prácticas adecuadas de cuidado de la niña y niño. Para ello el prestador de salud utiliza la entrevista, la observación, el examen clínico, anamnesis, entre otros. Esta información es consignada en la historia clínica

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

- Es individual, porque cada niño es un ser, con características propias, específicas por lo tanto debe ser visto desde su propio contexto y entorno.
- Es integral porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo, es decir la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición del niño.
- Es oportuna cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar su crecimiento y desarrollo, que corresponde a su edad.
- Es periódico, porque se debe realizar de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o niño.
- Es secuencial, porque cada control actual debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos.

El control de crecimiento y desarrollo de la niña o niño menor de 5 años comprende las siguientes actividades:

- Elaboración y monitoreo del plan de atención de salud individualizado.
- Evaluación del:
 - a) Estado de salud (Detección de enfermedades prevalentes).
 - b) Crecimiento y estado de nutrición.
 - c) Desarrollo psicomotor.

Identificación de factores condicionantes de la salud, nutrición, crecimiento desarrollo y crianza de la niña y el niño.

- a) Consumo de alimentos.
- b) Cumplimiento del calendario de vacunaciones.
- c) Detección de casos de violencia familiar y maltrato infantil.

- Consejería integral de acuerdo a la edad del niño y hallazgos.
- Pautas de estimulación del desarrollo y cuidado integral del niño de acuerdo a su edad.
- Registro.

Rol de la enfermera de CRED

La enfermera de CRED se encarga de promover la salud física y emocional del niño, así como prevenir enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, que tiene como base una atención integral considerando al niño como un ser biopsicosocial esto se evidencia en el paquete de servicios básicos de atención integral del niño.

La enfermera desarrolla con habilidad y destreza procedimientos propios del consultorio de CRED para la atención del niño sano (examen físico, valoración del crecimiento y desarrollo psicomotor) orienta a la madre, resuelve cualquier duda. Se debe considerar que el tiempo de espera para la consulta no debe durar más de 30 a 60 minutos y el tiempo de duración de la consulta sea aproximadamente de 15 a 30 minutos; sin embargo se debe tener en cuenta que ello puede variar de acuerdo a la demanda y la necesidad del niño, ya que una evaluación del desarrollo según Pauta Breve será en corto tiempo, a diferencia del uso del EEDP en menores de 2 años y TEPSI en niños de 2 a 5 años⁽³⁰⁾. Además la enfermera cuenta, en especial, con conocimientos y bases teóricas que contemplan los valores y las creencias de las personas como imprescindibles para poder establecer una relación de ayuda que permita intervenir y, en este caso, educar.

2. GENERALIDADES SOBRE PERCEPCIÓN

El valor es la percepción del usuario sobre el grado en que se satisfacen sus necesidades parte de la empresa o institución a la cual demandan un producto o un servicio (37).

El término percepción fue adoptado principalmente por las disciplinas relacionadas con la conducta humana, y es utilizado para describir el proceso que ocurre cuando un evento físico es captado por los sentidos del ser humano y es procesado por el cerebro, donde se integra con anteriores experiencias, para darle

un significado. Sin embargo, no se puede considerar a la percepción como un antecedente que se encuentra en la construcción mental de toda visión del mundo, sino como un producto sociocultural complejo y, por lo tanto, antes de ser un hecho aislado, en términos de sensaciones es en su totalidad una variedad de las características de la personalidad y de la conformación histórica de ésta última en relación a un determinado contexto ambiental, económico, político, social o cultural donde se plasma toda la vida humana.

La percepción es un proceso complejo que depende de la información que el mundo da, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; estas afectan tanto al acto perceptivo mismo, por la alteración de los sistemas perceptivos, como a otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas.

1.4.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuál es el nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años, en el Hospital General de Jaén, durante el período setiembre – diciembre del 2018?

1.5.- HIPÓTESIS.

El nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años, en el Hospital General de Jaén, durante el periodo setiembre-diciembre 2018 es regular.

1.6.- OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVOS GENERALES

Determinar el nivel de percepción que tienen las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, a los niños menores de 5 en el Hospital General de Jaén, durante el periodo setiembre-diciembre 2018.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.6.2.1. Caracterizar a las madres que asisten para la atención de sus niños al Hospital General de Jaén, de acuerdo a su edad, estado civil y grado de instrucción.
- 1.6.2.2. Relacionar la edad, estado civil y grado de instrucción con las dimensiones de la calidad de atención: Fiabilidad, Capacidad, Seguridad, Empatía y Aspectos Intangibles. En la población sujeta a estudio.
- 1.6.2.3. Identificar los niveles de satisfacción general de las madres sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital General de Jaén, en el periodo en estudio.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

El rol de enfermería es básicamente favorecer las condiciones óptimas de salud de toda persona, por ello debe velar en todo momento por el mejoramiento de una óptima atención en cada etapa de vida del ser humano. La calidad de atención requiere ser adaptada a la realidad de acuerdo a las necesidades del mismo.

El logro de una óptima calidad de atención en CRED va brindar al niño un crecimiento y desarrollo adecuado, el cual es una de las prioridades de la familia, los gobiernos, organizaciones y comunidad en general. Dicho control va permitir identificar riesgos y alteraciones en el niño, así como monitorear y evaluar el impacto de las intervenciones realizadas por el equipo de salud.

Es por ello que el presente trabajo de investigación, responde a la necesidad de evaluar el nivel de satisfacción del usuario en la atención de enfermería que presta el hospital indicado, lo cual permitirá identificar el nivel de calidad que brinda el personal de enfermería, siendo una de las profesiones que más aborda al cuidado integral de la persona, familia y comunidad, implicando en ello no solo el conocimiento técnico-científico, sino también la integridad de este, como ser humano.

Así mismo, el presente estudio es de utilidad para los profesionales de enfermería como parte del servicio de control de crecimiento y desarrollo, orientando a brindar una atención integral al niño y superar las expectativas de la madre en cuanto a la atención brindada por el personal de salud, por lo que es muy importante que la labor que desempeña el profesional de enfermería dentro del servicio, esté destinado a promover la integridad física, mental y emocional del niño, previniendo enfermedades prevalentes de la infancia, brindando una atención holística con calidad y calidez. Para ello los establecimientos de salud tienen el deber de tener la capacidad de poder

medir la satisfacción del usuario tras la calidad de atención brindada, para lo cual es necesario tener un buen instrumento de medición de la calidad de atención al usuario y así poder realizar estudios con la obtención de mejores resultados en cuanto a la atención brindada por las enfermeras en el Hospital General de Jaén.

1.8. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Nivel de precepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera a los niños menores de 5 años.

VARIABLE DEPENDIENTE:

Calidad de atención por el personal de enfermería.

1.8.1.- OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	INDICES	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable Independiente Nivel de percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5v años.	Es el grado de conformidad o complacencia que siente el usuario frente a un servicio dado.	Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar exitosamente el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.	Fiabilidad	- Información. - Horario programado. - Orden de llegada - Historia clínica disponible. - Citas disponibles.	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	Ordinal	Cuestionario
		Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de la calidad y en un tiempo aceptable.	Capacidad de respuesta	Atención rápida en: - Admisión - Consulta - Laboratorio - Farmacia	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	Ordinal	Cuestionario
		Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados, evaluando la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.	Seguridad	- Privacidad. - Evaluación física Completa. - Resolución de dudas. - Confianza.	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	Ordinal	Cuestionario
		Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro.	Empatía	- Valores, (Respeto, amabilidad, paciencia). - Interés de la enfermera. - Entendimiento. - Lenguaje apropiado en la evaluación.	Siempre Casi siempre A veces Rara vez	Ordinal	Cuestionario

				- Diagnóstico. - Tratamiento. - Procedimientos	Nunca		
		Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.	Aspectos Tangibles	Orientación mediante Letreros. Carteles. Afiches. - Personal adecuado. - Material y equipos necesarios. - Consultorios limpios y ordenados	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca	Ordinal	Cuestionario

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	Sub indicador	ESCALA	INSTRUMENTO
Intervinientes	Datos que son elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos.	Conjunto de elementos que influyen en el nivel de satisfacción de la madre.	Social	Edad (años)	15-19 20-24 25-29 30-34 >34	Razón	Cuestionario
				Seguro	-SIS -Particular -Es salud -No tiene	Nominal	Cuestionario
				Grado de instrucción	-Primaria -Secundaria -Superior	Ordinal	Cuestionario
				Estado Civil	-Madre soltera -Casada -Conviviente -Separada	Nominal	

II. MARCO METODOLÓGICO.

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Cuanti-cualitativa, descriptiva, prospectiva y de corte transversal.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de contrastación de hipótesis es Descriptivo No experimental

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población estuvo conformada por todas las madres que asistieron junto con sus niños para su atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano del Hospital General de Jaén, durante el periodo, setiembre - diciembre del 2018, registrándose 196 madres

Muestra:

La muestra de estudio se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{T^2}$$

Dónde:

Z= 1.96. Leída al 95% de confiabilidad de la tabla de la distribución normal.

p = 77% = 0.77: proporción de madres que opinan que la atención por el personal de enfermería es muy buena, proporción tomada de (16)

q= 23%=0.23: proporción complemento de p

T= 8% = 0.08 asumida por la investigadora

Reemplazando los valores en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.77)((0.23)}{(0.08)^2}$$

$$n = 106$$

La muestra de estudio se conformó por 106 madres que concurrieron para la atención de sus niños al CRED Hospital general de Jaén.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

- Madres de niños atendidos en el Consultorio de CRED
- Madres comprendidas en las edades de 18 a más años.
- Madres que acepten responder al cuestionario.
- Madres que suscribieron el Consentimiento Informado

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

- Madres de niños que se atienden por primera vez.
- Madres de niños transferidos de otro centro de salud.
- Familiares de niños que acuden al Hospital General de Jaén por ausencia de la madre.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TÉCNICA: Se utilizó la *entrevista estructurada*

INSTRUMENTO: Se aplicó el cuestionario validado y modificado, con escala de Likert. La validez de contenido se realizó a través de juicio de tres expertas, Enfermeras, las mismas que sugirieron modificaciones convenientes para mejorar la calificación de la percepción de la calidad de atención de parte de la enfermera a los niños. La confiabilidad se determinó mediante el coeficiente alfa de Crombach, a través de una muestra piloto aplicada a 25 madres.

Procedimiento: A las madres que concurrieron con sus niños menores de 5 años para su atención por parte de la enfermera al Hospital General de Jaén. Consultorio de CRED, se les invitó previa información sobre el trabajo de investigación a realizar y previo consentimiento informado, aceptaron participar de la misma. Las 106 madres fueron proporcionadas la Ficha de recolección de Datos, y se dio lectura en forma conjunta cada ítem correspondiente; ellas no dudaron en calificar la labor de la enfermera en cuanto a la calidad de atención a sus niños menores de 5 años, en cada

control de CRED. Se explicó y amplió los objetivos de la investigación y en todo momento fue absuelta algunas inquietudes presentadas. Se les dio un tiempo razonable de 45 minutos para el desarrollo de cada entrevista estructurada. Así mismo, fue importante este tiempo para reforzar la importancia del control del niño sano según la periodicidad y su participación activa del programa CRED y otros programas del niño.

2.4.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS DATOS.

Los datos fueron consolidados en tablas de doble entrada, los mismos que han sido analizados a través de cifras porcentuales. Así mismo, han sido procesados utilizando el software SPSS versión 25.

III.- RESULTADOS DE CUADROS.

CUADRO N°1

DISTRIBUCIÓN DE MADRES QUE ASISTEN AL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN, SETIEMBRE-DICIEMBRE 2018; SEGÚN NIVEL DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD QUE BRINDA LA ENFERMERA A NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS.

NIVEL												TOTAL	
PERCEPCION	Muy Mala		Mala		Regular		Buena		Muy Buena				
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
FIABILIDAD	0	0	0	0	31	29.2	49	46.2	26	24.6	106	100	
¿El personal de enfermería le informo, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?													
¿La enfermera le atendió en el horario programado?													
¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?													
¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?													
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?													
CAPACIDAD DE RESPUESTA	25	23.6	12	11.3	21	19.8	26	24.5	22	20.8	106	100.0	
¿La atención en caja o en el módulo de													

admisión del SIS fue rápida?												
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio indicados por la enfermera fue rápida?												
¿La atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo fue de acuerdo al horario establecido por el minsa – 40 minutos por usuario?												
¿Los micronutrientes se entregan en el mismo consultorio donde se realiza la atención al usuario y no en farmacia?												
SEGURIDAD	4	3.8	7	6.6	28	26.4	42	39.6	25	23.6	106	100.0
¿Se respetó la privacidad del niño durante la atención de control de crecimiento y desarrollo?												
¿La enfermera realizó el examen físico completo y minucioso al niño?												
¿La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre												

la atención del niño?												
¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?												
EMPATIA	0	0.0	0	0.0	31	29.2	49	46.2	26	24.6	106	100
¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												
¿La enfermera que le atendió mostró interés en la atención del niño?												
¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre el resultado de atención del niño?												
¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre las indicaciones médicas realizadas usuario?												
¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán al niño?												
ASPECTOS TANGIBLES	0	0.0	0	0.0	31	29.2	49	46.2	26	24.6	106	100
¿Los carteles, letreros y afiches												

del consultorio de control de crecimiento y desarrollo son adecuados para orientar a los usuarios en el proceso de prevención?												
¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo contó con personal para informar y orientar a los usuarios?												
¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención del niño?												
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y sin ruidos?												

Fuente: Encuesta aplicada a madres que asisten con niños menores de 5 años al Hospital General de Jaén, setiembre diciembre 2018

SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.

La calidad de atención se ha desagregado a los parámetros de calidad: *Fiabilidad* las madres percibieron que la enfermera se dejaba entender medianamente claro cuando le informó y orientó sobre los trámites para la atención en consultorio; el horario establecido no era respetado; a veces llamó según el orden de llegada del paciente; solo la historia clínica estaba disponible y hubo cierta dificultad para obtener citas. En cuanto, a la *Capacidad de Respuesta*, se puede decir que la atención fue lenta en admisión y en la toma de análisis de laboratorio; el tiempo de la consulta en CRED es menor al tiempo establecido. El parámetro *Seguridad*: Se respetó en forma adecuada la privacidad del niño, pero hizo un examen físico general muy ligero y superficial; limitó las preguntas a la madre ante sus dudas; no inspiró la confianza respectiva. En cuanto a la *Empatía*: A veces el trato fue con amabilidad; demostró poco interés al niño; sus explicaciones eran medias confusas sobre las indicaciones médicas y de la misma enfermera; y los *Aspectos Tangibles*, si se apreció adecuadamente los carteles, letreros y afiche del consultorio de CRED para orientar a los usuarios para la prevención, pero no hay personal adicional para orientar e informar a los usuarios; existe poco material y equipos disponibles para la atención del niño; la limpieza del consultorio y sala de espera es mala, sobre todo, ruidos molestos en forma permanente.

CUADRO N°2

DISTRIBUCIÓN DE MADRES QUE PERCIBEN LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA, A LOS NIÑOS DE 5 AÑOS EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAÉN, SETIEMBRE-DICIEMBRE 2018; SEGÚN FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

CARACTERIZACIÓN DE LA MADRE		
EDAD	N	%
15 – 19	23	21.7
20 – 24	35	33.0
25 – 29	12	11.3
30 – 34	28	26.4
> de 35	8	7.6
TOTAL	106	100.0
GRADO DE INSTRUCCIÓN	N	%
Primaria	19	17.9
Secundaria	44	41.6
Superior	43	40.5
TOTAL	106	100.0
ESTADO CIVIL	N	%
SOLTERA	57	53.8
CONVIVIENTE	5	4.8
CASADA	42	39.6
DIVORCIADA	2	1.8
TOTAL	106	100.0
OCUPACION	N	%
Ama de casa	72	67.9
Empleadas	12	11.3
Obrera	22	20.8
TOTAL	106	100.0
SEGURO DE SALUD	N	%
SIS	106	100.0
EsSalud	0	00.0
TOTAL	106	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a madres que asisten con niños menores de 5 años al Hospital General de Jaén, setiembre diciembre 2018

FACTORES SOCIODEMOGRAFICO: En este cuadro se puede observar: La edad de: 20 – 24 años es de 33.0%, 30 – 34 años con un 26.4%, 15 – 19 años 21.7%, 25 – 29 años 11.3%, mayor de 35 años de edad es de 7.6%; Grado de instrucción: nivel secundaria con un 41.6% seguido del nivel superior un 40.5%; Estado Civil: Soltera con un 53.8%, seguida de las casadas con un 39.6%; Ocupación: Ama de casa con un 67.9%, Obrera 20.8%; Seguro de Salud: El 100% cuenta con SIS .

IV.- DISCUSIÓN.

SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

La calidad de atención se ha desagregado a los parámetros de calidad: Fiabilidad las madres percibieron que la enfermera se dejaba entender medianamente claro cuando le informó y orientó sobre los trámites para la atención en consultorio; el horario establecido no era respetado; a veces llamó según el orden de llegada del paciente; solo la historia clínica estaba disponible y hubo cierta dificultad para obtener citas. En cuanto, a la Capacidad de Respuesta, se puede decir que la atención fue lenta en admisión y en la toma de análisis de laboratorio; el tiempo de la consulta en CRED es menor al tiempo establecido. El parámetro Seguridad: Se respetó en forma adecuada la privacidad del niño, pero hizo un examen físico general muy ligero y superficial; limitó las preguntas a la madre ante sus dudas; no inspiró la confianza respectiva. En cuanto a la Empatía: A veces el trato fue con amabilidad; demostró poco interés al niño; sus explicaciones eran medias confusas sobre las indicaciones médicas y de la misma enfermera; y los Aspectos Tangibles, si se apreció adecuadamente los carteles, letreros y afiche del consultorio de CRED para orientar a los usuarios para la prevención, pero no hay personal adicional para orientar e informar a los usuarios; existe poco material y equipos disponibles para la atención del niño; la limpieza del consultorio y sala de espera es mala, sobre todo, ruidos molestos en forma permanente.

Reafirmando sobre el nivel de percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años, en el presente trabajo es en general regular en el 66% de los casos. Así tenemos estudios similares que registran hallazgos como el efectuado por López T(15); mientras que el estudio de Guevara S (10), es de un 55%, Paredes C (11) , todos en hospitales de la ciudad de Lima, por su características de muy alta densidad de pacientes, a diferencia del trabajo de Sivana M (16) efectuada en una comunidad de Yura - Arequipa, quien reporta solo un 23.3%de insatisfacción moderada, es decir, 76.7 con satisfacción alta. Lo propia reporta Ccancapa V. y Larico (14), investigadores en la ciudad de Arequipa

Demuestran de que el 87.12% de las madres encuestadas presentaron un nivel de satisfacción alta por la atención brindada por enfermería, Alfranca R (13) en Cataluña España, con un sistema sanitario público con unos niveles de satisfacción alta superan el 87%. Desde luego nos dice el nivel de capacitación continua, número de enfermeras suficientes, con buen criterio y los recursos necesarios para satisfacer a su población.

Analizando la Caracterización de la madre: En este cuadro se puede observar: La edad de: 20 – 24 años es de 33.0%, 30 – 34 años con un 26.4%, 15 – 19 años 21.7%, 25 – 29 años 11.3%, mayor de 35 años de edad es de 7.6%,; Grado de instrucción: nivel secundaria con un 41.6% seguido del nivel superior un 40.5%; Estado Civil: Soltera con un 53.8%, seguida de las casadas con un 39.6%; Ocupación: Ama de casa con un 67.9%, Obrera 20.8%; Seguro de Salud: El 100% cuenta con SIS, similares reportes son dados por Ccancapa y Larico (14), Guevara (10), Paredes (11) y Sivana (16).

V.- CONCLUSIONES

1.- El nivel de percepción que tienen las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, a los niños menores de 5 en el Hospital General de Jaén, durante el periodo setiembre-diciembre 2018, en general es regular.

2.- La caracterización de las madres que asisten para la atención de sus niños al Hospital General de Jaén, de acuerdo a su edad, estado civil y grado de instrucción: La edad de: 20 – 24 años es de 33.0%, 30 – 34 años con un 26.4%, 15 – 19 años 21.7%, 25 – 29 años 11.3%, mayor de 35 años de edad es de 7.6%,; Grado de instrucción: nivel secundaria con un 41.6% seguido del nivel superior un 40.5%; Estado Civil: Soltera con un 53.8%, seguida de las casadas con un 39.6%; Ocupación: Ama de casa con un 67.9%, Obrera 20.8%.

3.-Las madres son jóvenes, con instrucción secundaria a superior, madres solteras, amas de casa, pues están bajo la tutela de sus padres. Sus apreciaciones si bien es cierto son subjetivas, pero con criterio aceptable. Así tenemos, los parámetros de calidad: Fiabilidad las madres percibieron que la enfermera se dejaba entender medianamente claro cuando le informó y orientó sobre los trámites para la atención en consultorio; el horario establecido no era respetado; a veces llamó según el orden de llegada del paciente; solo la historia clínica estaba disponible y hubo cierta dificultad para obtener citas. En cuanto, a la Capacidad de Respuesta, se puede decir que la atención fue lenta en admisión y en la toma de análisis de laboratorio; el tiempo de la consulta en CRED es menor al tiempo establecido. El parámetro Seguridad: Se respetó en forma adecuada la privacidad del niño, pero hizo un examen físico general muy ligero y superficial; limitó las preguntas a la madre ante sus dudas; no inspiró la confianza respectiva. En cuanto a la Empatía: A veces el trato fue con amabilidad; demostró poco interés al niño; sus explicaciones eran medias confusas sobre las indicaciones médicas y de la misma enfermera; y los Aspectos Tangibles, si se apreció adecuadamente los carteles, letreros y afiche del consultorio de CRED para orientar a los usuarios para la prevención, pero no hay personal adicional para orientar e informar a los usuarios; existe poco material y equipos disponibles para

la atención del niño; la limpieza del consultorio y sala de espera es mala, sobre todo, ruidos molestos en forma permanente.

4.- Los niveles de satisfacción general de las madres sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital General de Jaén, en el periodo en estudio es medianamente satisfecha.

VI.- RECOMENDACIONES:

- 1. A las autoridades del Hospital General de Jaén** para desarrollar jornadas de capacitación sobre calidad de atención a los usuarios, en especial al personal asistencial y sobre todo al profesional de enfermería que atienden en consultorio de CRED a niños menores de 5 años, enfatizando el monitoreo por la supervisora y jefa de enfermeras.
- 2. A las enfermeras**, en especial, a las de la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano- CRED, a brindar atención con calidad y calidez a sus usuarios, niños menores de 5 años, pues las madres observan y cualifican su satisfacción de la labor efectuada a su menor hijo.
- 3. A la Universidad** para que, la Facultad de Ciencias de la Salud y su Escuela de Enfermería a través de las asignaturas salud del niño y adolescente, puedan enfatizar una mayor concientización en el estudiante sobre la importancia de brindar una Excelente atención al paciente o usuario con calidad y calidez, sobre todo a los niños menores de 5 años y a sus respectivas madres, quienes juntos hacen que mejore los niveles de cobertura y fidelización al CRED y demás programas sanitarios; así como también, el restablecimiento de la salud se hace más pronta, de estar enfermo.

VII- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Amaro M., El método científico de enfermería, el Proceso de Atención, y sus implicaciones éticas y bioéticas. Revista Cubana Enfermera, vol. 20, Cuba.2014
2. López J, Expósito A. (2016): Administración pública y gestión terapéutica. Asociación Cultural y Científica Iberoamericana: España 2016.
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014): Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud. Superintendencia Nacional de Salud: Lima.
4. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional docente de Trujillo, 2016 p 96
5. Moreno, A. Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico. Corrientes Argentinas: Universidad Nacional del Nordeste.
6. Delgadillo D.: Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
7. Tiga D, Villar Á, Guiza D. y Martínez R. (2015): Validez y confiabilidad de un instrumento de satisfacción del usuario con síndrome febril agudo. Revista de Salud Pública [[Citado 22 de octubre 2018]; 15 (5).Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0124-00642010000500012

8. Mellado C. (2007): Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el Componente de CRED del CMI - Daniel Alcides Carrión. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería: Universidad Nacional Mayor de San Marco. Lima-Perú.
9. Abarca L, Flores F, García C, Guillen R, Moscoso D, Rivera E , : (2010): Programa Estratégico Articulado Nutricional”. Proyecto Fortalecimiento de las capacidades de Gestión por Resultados en: Arequipa, Cusco, Lambayeque y Piura. [Internet] Cusco. Disponible en:
<http://www.gestionporresultados.cies.org.pe/sites/default/files/qsqg7pan.pdf>
10. Guevara S. (2013): Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la Enfermera en el consultorio de CRED de la Red de Es Salud San José. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
11. Paredes C. (2013): Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. Trabajo de Investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [citado 01 de octubre 2018] Disponible en:
[http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4316/1/Paredes Menacho Cristina Ysabel 2014.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4316/1/Paredes_Menacho_Cristina_Ysabel_2014.pdf).

12. Organización Mundial de la Salud (2014): Salud del niño. Disponible en: http://www.who.int/topics/child_health/es/
13. Alfranca R. Expectativas y preferencias en la utilización de servicios en atención primaria. Cataluña. España, 2014.
14. Ccampo V. y Larico F. Características de las madres y satisfacción de la atención brindada por la enfermera, consultorio de CRED. Arequipa. 2014
15. López T. y Bertha, M. Nivel de satisfacción de las madres de niños/a menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de CRED del Hospital Santa Rosa. Lima. Perú, 2014
16. Sivana M. Y Tarraga, C. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. Consultorios de CRED. C.S Yura. Arequipa 2015.
17. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. España
18. Leonard B, Parsuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma.
19. Valls W. Modelo Resortqual para la evaluación de la calidad percibida del servicio en un destino turístico de sol y playa. Gestipolis. 2014.
20. Organización Panamericana de Salud. Evaluación de la cooperación Técnica en Argentina. 2012
21. Nightingale F. Notes on Matters affecting the health, efficiency and hospital administration of the british army. Inglaterra. Harrison & Sons 2012
22. Suñol R, Bañeres J. Origen, evolución y características de los programas de la gestión de Calidad en los Servicios de Salud. 2010

23. Cabrera J, Richard M. Investigar en Enfermería, concepto y estado actual de la investigación en Enfermería. España. Universidad de Alicante. 2010
24. Ariza C, Daza R.: Calidad del Cuidado de Enfermería en el Paciente Hospitalizado. Pontificia Universidad Javeriana. 1era ed. Bogotá.
25. Donabedian A. Evaluando la Calidad de la Atención Médica. Edit. Prensa mexicana. México.
26. Organización Panamericana de la Salud Programa de garantía y mejoramiento de calidad de los servicios de salud en América Latina y el Caribe.
27. Du Gas, Beverly W. Tratado de Enfermería Práctica. 4ta Ed. Editorial Interamericana. México.
28. Comisión Interinstitucional de Enfermería Evaluación sistematizada de la calidad de los servicios de enfermería.
29. Ministerio de Salud Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima–Perú.
30. Colegio de Enfermeros del Perú : Boletín Informativo N° 001. Lima.
31. Bustamante E. “El Cuidado Profesional de Enfermería”. Trujillo - Perú.
32. Raizza E, Belkis F.: Modelo de Atención de Enfermería Comunitaria. 1era. Ed. Cuba.
33. Moran J, Arceo J. Diagnóstico y tratamiento en pediatría. 1era. Ed. Manual Moderno. México
34. Society of Pediatric Nurses and American Nurses Association Scope and standards of pediatric nursing practice. DC: Nursesbooks.org. Washington,

35. Day R Psicología de la Percepción Humana. 1era Ed. Limusa Wiley S.A. México
36. Ministerio de Salud : Satisfacción del usuario externo. Dirección de calidad en salud. Lima 2012
37. Ministerio de Salud Guía técnica para la evaluación de la calidad de atención del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima-Perú.2012 pag. 15, 16.

VIII.- ANEXOS



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA
ANEXO N°1



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente consentimiento informado está dirigido a madres con niños menores de cinco años que acuden al “Hospital General de Jaén” y que invitamos a participar de la investigación, la misma que es anónima y los datos son confidenciales.

Esta investigación tiene por finalidad evaluar la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brindan las enfermeras a los niños menores de 5 años en el Hospital General de Jaén.

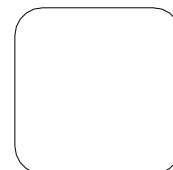
Si encontrara en el cuestionario brindado alguna pregunta que no se entienda, la investigadora explicará en que consiste para seguir y concluir correctamente las preguntas planteadas.

Investigadoras del proyecto: Luz María Martínez Castillo

Nombre de la Participante _____

Firma o huella digital de la Participante _____

Fecha _____ Día/mes/año





ANEXO N°2

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA CUESTIONARIO



OBJETIVO: El objetivo del presente estudio es, Identificar los niveles de percepción que tienen las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, a los niños menores de 5 en el Hospital General de Jaén. Se invoca a las madres responder con veracidad y llenar el cuestionario en forma completa.

MARQUE CON UN ASPA “X” SU RESPUESTA

1. Edad:

a) 15-19 () b) 20-24 () c) 25-29 () d) 30-34 () e) Más de 34 ()

2. Grado de instrucción:

a) Primaria () b) Secundaria () c) Superior no universitaria ()
d) Superior universitaria ()

3. Estado civil: a) Madre soltera () b) Casada () c) Viuda () d) Separada ()

3. Seguro por el cual fue se atiende.

a) SIS () b) Particular () c) Es Salud () d) Otros ()

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones, que se refieren a como usted ha recibido la atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere: 5(siempre), 4(casi siempre), 3(a veces), 2(rara vez), 1(nunca).

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		I. FIABILIDAD					
1	P	¿El personal de enfermería le informo, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?					
2	P	¿La enfermera le atendió en el horario programado?					
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el					

		orden de llegada?					
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?					
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
		II. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio indicados por la enfermera fue rápida?					
8	P	¿La atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo fue de acuerdo al horario establecido por el minsa – 40 minutos por usuario?					
9	P	¿Los micronutrientes se entregan en el mismo consultorio donde se realiza la atención al usuario y no en farmacia?					
		III. SEGURIDAD					
10	P	¿Se respetó la privacidad del niño durante la atención de control de crecimiento y desarrollo?					
11	P	¿La enfermera realizó el examen físico completo y minucioso al niño?					
12	P	¿La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención del					

		niño?					
13	P	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?					
		IV. EMPATIA					
14	P	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿La enfermera que le atendió mostró interés en la atención del niño?					
16	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindo sobre el resultado de atención del niño?					
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre las indicaciones médicas realizadas usuario?					
18	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán al niño?					
		V. ASPECTOS TANGIBLES					
19	P	¿Los carteles, letreros y afiches del consultorio de control de crecimiento y desarrollo son adecuados para orientar a los usuarios en el proceso de prevención?					
20	P	¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo contó con personal para informar y orientar a los usuarios?					
21	P	¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo					

		contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención del niño?					
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y sin ruidos?					

**EQUIVALENCIA DE LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA DE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA**

Siempre Muy buena

Casi siempre Buena

A veces Regular

Rara vez Mala

Nunca Muy mala

ESCALAS PARA LA VALORACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD

DIMENSIONES	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
-Fiabilidad	21-25	17-20	13-16	9-12	5-8
-Capacidad de Respuesta	17-20	13-16	10-12	7-9	4-6
-Seguridad	17-20	13-16	10-12	7-9	4-6
-Empatía	21-25	17-20	13-16	9-12	5-8
-Aspectos tangibles	17-20	13-16	10-12	7-9	4-6
PUNTAJE GENERAL	94-110	76-93	58-75	40-57	20-39

ANEXO N° 3

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO		
2.	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	
	CARGO	
TÍTULO “PERCEPCION DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA, A LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, EN EL HOSPITAL GENERAL DE JAEN, DURANTE EL PERIODO SETIEMBRE- DICIEMBRE DEL 2018”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRE		Martínez Castillo Luz María.
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario: Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Identificar los niveles de percepción que tienen las madres sobre la calidad

	de atención que brinda la enfermera, a los niños menores de 5 en el Hospital General de Jaén.								
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA DE MENOR A MAYOR (1-2-3) SI ES ENTENDIBLE E IMPORTANTE, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS									
6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 2 partes y un total de 26 ítems que han sido elaborados, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de expertos, será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.								
DATOS GENERALES: 1. Edad de la madre a) 15-19 b) 20-24 c) 25-29	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Es importante</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

d) 30-34 e) Mayor de 35									
2. Grado de instrucción a) Inicial b) Primaria c) Secundaria d) Superior e) No estudio	<table border="1" data-bbox="906 449 1359 600"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
3. Estado civil: a) Madre soltera b) casada c) Viuda d) divorciada	<table border="1" data-bbox="906 1043 1359 1194"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
4. Seguro por el cual fue atendido a) SIS b) Particular	<table border="1" data-bbox="906 1638 1359 1789"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

c) Essalud d) Otro	SUGERENCIAS:								
I. FIABILIDAD 1) ¿El personal de enfermería le informo, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?	<table border="1" data-bbox="906 525 1357 674"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
2) ¿La enfermera le atendió en el horario programado?	<table border="1" data-bbox="906 1117 1357 1266"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
3) ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	<table border="1" data-bbox="906 1709 1357 1858"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

	SUGERENCIAS:								
4) ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?	<table border="1" data-bbox="906 525 1359 674"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
5) ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	<table border="1" data-bbox="906 1117 1359 1266"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
II.CAPACIDAD DE RESPUESTA: 6. ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	<table border="1" data-bbox="906 1709 1359 1858"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

	SUGERENCIAS:								
7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio indicados por la enfermera fue oportuna?	<table border="1" data-bbox="906 525 1360 676"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
8. ¿La atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo fue de acuerdo al horario establecido por el minsa- 40' por usuario?	<table border="1" data-bbox="906 1117 1360 1268"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
9. ¿los micronutrientes se entregan en el mismo consultorio donde se realiza la atención al usuario y no en farmacia?	<table border="1" data-bbox="906 1709 1360 1860"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

	SUGERENCIAS:								
10. ¿Se respetó la privacidad del niño durante la atención de control de crecimiento y desarrollo?	<table border="1" data-bbox="906 525 1359 674"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
11. ¿La enfermera realizó el examen físico completo y minucioso al niño?	<table border="1" data-bbox="906 1117 1359 1266"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
12. ¿La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención del niño?	<table border="1" data-bbox="906 1709 1359 1858"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

	SUGERENCIAS:								
13. ¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?	<table border="1" data-bbox="906 525 1359 674"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
IV.EMPATIA 14. ¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	<table border="1" data-bbox="906 1117 1359 1266"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS:	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
15. ¿La enfermera que le atendió mostró interés en la atención del niño?	<table border="1" data-bbox="906 1709 1359 1858"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

	SUGERENCIAS: _____ _____ _____								
16. ¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindo sobre el resultado de atención del niño?	<table border="1" data-bbox="906 598 1360 747"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre las indicaciones médicas realizadas al usuario?	<table border="1" data-bbox="906 1192 1360 1341"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

18. ¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron al niño?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

VI. ASPECTOS TANGIBLES

19. ¿Los carteles, letreros y afiches del consultorio de control de crecimiento y desarrollo son adecuados para orientar a los usuarios en el proceso de prevención.

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

20. ¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo contó con personal para informar y orientar a los usuarios?

Se Entiende	1	2	3
Es importante	1	2	3

SUGERENCIAS:

21. ¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención del niño?	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> SUGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y sin ruidos?	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> UGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						
23. ¿Se le brindo atención al usuario (niño/a), paquete de atención integral del niño de acuerdo a su edad?	<table border="1"> <tr> <td>Se Entiende</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Es importante</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table> UGERENCIAS: _____ _____ _____	Se Entiende	1	2	3	Es importante	1	2	3
Se Entiende	1	2	3						
Es importante	1	2	3						

COMENTARIO GENERALES
OBSERVACIONES

FIRMA: