



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**SATISFACCION DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN
QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL PROGRAMA DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD
JOSÉ OLAYA - CHICLAYO, FEBRERO – MARZO DEL 2016**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de:

Licenciada en Enfermería

AUTORAS

Rosa Amelia Machado Reque

Carla Verónica Seclén Saavedra

ASESORA

Lic. Liliana Arroyo Cabrejos

**CHICLAYO - PERU
2016**

Dedicatoria

A DIOS

Forjador de mi camino el que me acompaña y siempre me levanta de mis continuos tropiezos y me da su bendición.

A MIS AMADOS PADRES: "RAMIRO y MARILÚ"

Por haberme hecho la persona que soy, mucho de mis logros se los debo a ellos me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

A MIS HERMANOS: "JOSÉ y SHEYLA"

Porque más que mis hermanos son mis mejores amigos y un ejemplo a seguir.

Rosa Amelia

Dedicatoria

A Dios quien me guía por el buen camino, por darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar frente a las adversidades a no perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres José y Guillermina por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos Jenny y Miguel por estar siempre presente acompañándome para poderme realizar

Carla Verónica

Agradecimiento

A nuestros padres y familiares por su desmedido apoyo para poder realizar esta tesis.

A nuestra asesora Lic. Lilia Arroyo Cabrejos quien con su conocimiento y orientación, hizo posible la realización y culminación de tesis.

Las Autoras

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	04
INDICE	05
RESUMEN	06
ABSTRACT	07
I. INTRODUCCIÓN	08
1.1 Marco Teórico	08
a. Situación Problemática	08
b. Antecedentes bibliográficos	12
c. Base Teórica	20
1.2 Problema	33
1.3 Hipótesis	34
1.4 Objetivos	34
1.5 Justificación de la Investigación	35
1.6 Variables: Operacionalización	37
II. MATERIAL Y MÉTODOS	39
2.1 Tipo de Investigación	39
2.2 Diseño de Contrastación	39
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	40
2.5 Procedimiento	41
2.6 Análisis Estadísticos de los Datos	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	62

RESUMEN

Con el objetivo general de determinar la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, febrero – marzo del 2016. Se realizó el presente estudio de tipo Descriptivo y Transversal, cuyo diseño fue Descriptivo. La población muestral estuvo constituida por 251 madres usuarias que acudieron al Programa de CRED del Hospital antes mencionado.

Los principales resultados fueron:

- La satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, durante febrero – marzo del 2016 es intermedia en el 56.97%.
- La población se caracterizó por ser jóvenes adultas con edades entre 24 a 29 años en el 32.67%, contar con estudios superiores en el 47.81%, ser profesionales en el 43.03% y proceder de zonas urbanas en el 73.71%.
- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica fue intermedio en el 52.59%.
- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana fue intermedio en el 55.38%.
- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno fue intermedio en el 60.56%.

ABSTRACT

With the overall objective to determine the satisfaction of mothers on the care provided by the nurse in the Growth and Development Program Health Center José Olaya - Chiclayo, February-March 2016. This study of descriptive transversal was performed whose design was descriptive. The sample population consisted of 251 users mothers who attended the program CRED the aforementioned Hospital.

The main results were:

- The satisfaction of mothers on the care provided by the nurse in the Growth and Development Program Health Center José Olaya - Chiclayo, during February-March 2016 is intermediate in 56.97%.
- The population under study was characterized as young adults aged 24-29 years at 32.67%, have higher education at 47.81%, being 43.03% professionals and come from urban areas at 73.71%.
- The level of satisfaction of mothers on the quality of care provided by nursing professionals in technical and scientific dimension was intermediate at 52.59%.
- The level of satisfaction of mothers on the quality of care provided by the nurse in the human dimension was intermediate in 55.38%.
- The level of satisfaction of mothers on the quality of care provided by the nurse in the dimension environment was intermediate in 60.56%.

I. - INTRODUCCIÓN

1.1 Marco Teórico

a) Situación Problemática

La satisfacción del paciente es un elemento fundamental para aumentar la competitividad del sector salud. La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de pacientes es fundamental para alcanzar su satisfacción. (1)

La medición de la satisfacción del cliente, es un instrumento para llegar a ella, no un fin, por lo que es claro error imaginar que con generar las actividades de medición se logra cautivar al cliente. Para medirlo se puede desarrollar un cuestionario de expectativas de percepción de calidad, y aplicándolos a través de encuestas bajo distintos formatos (Entrevista personal, entrevista telefónica, etc.) podemos conseguir tal propósito. (2) (3)

En nuestro país se ha puntualizado que la satisfacción del usuario proviene del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetiva y no una evaluación objetiva. (4) El objetivo que se percibe es describir la conformidad o inconformidad del paciente con el servicio.

La atención brindada a los pacientes ha evolucionado en los últimos 50 años (5) (6), 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.

Para entender el concepto de satisfacción del paciente es necesario comprender el concepto de calidad. La calidad es un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de las formas de trabajo creativas e innovadoras de alto valor agregado que superen las necesidades y expectativas del cliente. (7)

Como se sabe, los usuarios pueden evaluar la calidad de servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos, o en todo el servicio recibido. Pero además de ser un criterio válido sobre la atención recibida, la satisfacción de los usuarios permite obtener su cooperación y contribución para su propio bienestar. Por esta razón, la satisfacción es fundamental como resultado de la atención. (8)

La medición de la satisfacción del cliente, es un instrumento para llegar a ella, no un fin, por lo que es claro error imaginar que con generar las actividades de medición se logra cautivar al cliente. Para medirlo se puede desarrollar un cuestionario de expectativas de

percepción de calidad, y aplicándolos a través de encuestas bajo distintos formatos (Entrevista personal, entrevista telefónica, etc.) podemos conseguir tal propósito (9) (10).

En el Perú se ha descrito que la satisfacción del usuario deriva del hecho de ser una percepción de carácter personal y subjetivo y no una evaluación objetiva (4). El objetivo que se percibe es describir la conformidad o inconformidad del paciente con el servicio.

Así, se requerirá tomar en consideración dos elementos. El primero responde a la expectativa del servicio, es decir, satisfacción esperada del futuro consumidor de salud. El segundo elemento es el servicio posteriormente percibido por él. De estos dos conceptos, podemos subdividirlos en dimensiones como son: La atención recibida por parte del profesional de salud, la confianza que transmite el profesional de salud, respuesta a sus dudas y la infraestructura del ambiente. (8) (9)

El Dr. Kaoru Ishikawa. Padre de la calidad total, en 1960. Obtuvo el premio Deming y un reconocimiento de la Asociación Americana de la Calidad. Para él, la calidad era un constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más. Hoy es conocido como uno de los famosos gurús de la calidad mundial. (11)

En 1996 Donavedian, Avedis, señala que en los campos de salud esto significa ofrecer una gama de servicios que sean seguros y

eficaces y que cubran las necesidades y los deseos del cliente. Para el cliente, la calidad depende principalmente de su interacción con el profesional de salud, de atributos tales como el tiempo de espera y la privacidad, la accesibilidad de la atención y, como lo más básicos, de que tenga el servicio que procura. (12)

Por su parte, el cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los períodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del conocimiento científico, la aplicación de técnicas y en los conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida y; deben estar dirigidas a prevenir y resolver oportunamente problemas que impidan otorgar el mayor beneficio posible, lo cual se logrará a través de los cuidados técnico – científicos, buscando el mayor beneficio del paciente, libre de daño físico, además los cuidados deben ser integrales ya que debemos ver al paciente en forma holística.

Es preciso destacar que en Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo del Centro de Salud José Olaya, se atienden en promedio de 50 madres y sus niños diariamente en los turnos mañana y tarde (13), todas ellas ávidas de atención, rica en calidad y calidez.

Por todo lo antes expuesto, este estudio pretende describir la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo. Los resultados servirán para proponer estrategias encaminadas a mejorar la calidad de atención en todos sus niveles y por ende a mejorar la satisfacción de nuestras madres.

b) Antecedentes bibliográficos

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de la atención en enfermería.

A continuación se presenta los antecedentes que guardan relación con la presente investigación:

Nacionales

–**López B (Lima - 2015):** Ejecutó un estudio aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo. La población estuvo conformada por 81 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, que se aplicó previo consentimiento

informado. Resultados. Del 100% (81), 61% (49) están medianamente satisfecha, 22% (18) insatisfecha y 17% (14) satisfecha. En la dimensión técnica 48% (39) están medianamente satisfecha 32% (26) satisfecha y 20% (16) insatisfecha. En la dimensión humana, 55% (45) medianamente satisfecha, 25% (19) satisfecho y 20% (16) insatisfecho; y en la dimensión entorno, 51% (41) medianamente satisfecho, 27% (22) insatisfecho y 22% (9) satisfecho. (16)

–**Paredes C (Lima - 2014):** Realizó un estudio de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo fue 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. La población estuvo conformada por 68 madres. La técnica fue la encuesta y el instrumento la escala tipo Likert, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (68), 26% (18) están satisfechas, 49% (33) medianamente satisfechas, y 26% (18) insatisfechas; en la dimensión humana 17% (12) están satisfechas, 65% (44) medianamente satisfechas, y 18% (12) insatisfechas; en la dimensión técnico - científico, 25% (17) están satisfechas, 51% (35) medianamente satisfechas y 24% (16) insatisfechas; y en la dimensión entorno 3% (2) se encuentran satisfechas, 82% (56) medianamente satisfechas, y 15% (10) insatisfechas. Conclusiones. 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.

(17)

–**Márquez D (Lima - 2010):** Realizó un estudio de tipo cuantitativo de nivel aplicativo, método descriptivo y corte transversal, con el determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. La muestra estuvo conformada por 65 madres de familia, se utilizó como técnica a la entrevista, teniendo como instrumento un cuestionario validado con juicio de expertos. Las conclusiones fueron: “En relación al nivel de satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención brindada en el servicio CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, se observa en mayor proporción de satisfacción media y baja, alcanzando en sumatoria 51 (78%) madres; lo cual denota que un alto porcentaje de la población no está satisfecho con la atención que recibió, por tanto no regresaron a su siguiente consulta, incrementando el nivel de riesgo patológico en sus niños. A cerca del nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica, tenemos que, predomina el nivel medio, 59 (91%) madres, lo que nos indica que se cubren las expectativas de la población en este

aspecto, no obstante existen algunas situaciones con las que el usuario no está cómodo y ello impide tener niveles de satisfacción altos, ellos se evidencia cuando las indicaciones tanto escritas como verbales son poco entendibles por la población usuaria. En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión humana, tenemos que predominó el nivel alto, 26 (36,9%) madres, lo que nos indicaría que se cubren las expectativas de la población; sin embargo sumando el número de madres con nivel de satisfacción media y baja obtendremos un promedio de 39 (63,1%) madres lo que indica que aún no se logró una plena satisfacción del usuario, evidenciándose en que durante la consulta pocas veces se respeta la privacidad del niño(a), el personal no se presenta al iniciar la consulta, no menciona su nombre, pocas veces escucha atentamente cuando las madres expresan sus opiniones. A cerca del nivel de satisfacción en la dimensión entorno, tenemos que predominó el nivel medio, con 33 (50,8%) madres, lo que nos refiere que las expectativas de la población en esta dimensión son cubiertas parcialmente; por tanto se debe poner mayor interés en ofrecer la mayor comodidad, seguridad y bienestar al usuario cuando hace uso de las instalaciones en el centro de salud cuenta”.

(18)

Locales

–**Capuñay E (Chiclayo - 2014):** Realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, cuyo objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de las madres relacionado con los cuidados de enfermería en la estrategia de crecimiento y desarrollo en el Centro Salud El Bosque – Chiclayo 2013. Para ello, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento la escala de Likert, la población estuvo conformada por 110 madres y la muestra por 47 madres que asisten a la estrategia de crecimiento y desarrollo en el mes de setiembre 2013. Concluyendo que el nivel de satisfacción es medio relacionado con los cuidados de enfermería en la estrategia de crecimiento y desarrollo. De igual manera, el nivel de satisfacción que perciben las madres es medio relacionado con la calidad en los cuidados de enfermería así como con la calidez en los cuidados de enfermería en la estrategia de CRED en el Centro de Salud El Bosque. (19)

–**Vílchez C, Mogollón F (Lambayeque - 2013):** La presente investigación fue de tipo cualitativa de abordaje estudio de caso, cuyo objetivo fue: Caracterizar, analizar y comprender la percepción de las madres adolescentes sobre el control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 5 años. Los sujetos investigados fueron 6, seleccionados según criterios de inclusión: madres primerizas, comprendidas entre 12 a 18 años,

que acudieron al control CRED durante el periodo de investigación, determinados por los criterios de saturación y redundancia, la guía de entrevista semiestructurada fue el instrumento de recolección de datos y para su análisis, se utilizó el análisis de contenido según Vitores. Se tuvo en cuenta los criterios bioéticos de Sgreccia y los de rigor científico planteados por Delgado. Los resultados fueron agrupados en las siguientes categorías y subcategorías: Experiencias en el control CRED; Sentimientos asociados al control CRED: alegría y seguridad; Percepciones del control CRED: Como monitorización del crecimiento y evaluación del desarrollo, como la administración de vacuna y como la consejería integral; Significados del control CRED. Finalmente las madres adolescentes tienen una percepción parcial sobre el control CRED, ya que no son conscientes de todas las actividades que esta abarca y que más bien acuden al control impulsadas por los sentimientos positivos y significados que le otorgan, aunados a la atención esmerada y con afecto que la enfermera brinda durante el control CRED del niño menor de 5 años, siendo imprescindible que la enfermera brinde un cuidado integral según lo estipulado en la normatividad vigente, impregnado de calidez y empatía. (20)

–**Carrillo V, Chapoñan M (Lambayeque - 2012):** La presente investigación fue de tipo cualitativo, con abordaje de estudio de caso, tuvo como objetivo comprender y analizar como es el cuidado enfermero al niño menor de 5 años en el consultorio de crecimiento

y desarrollo del centro de salud “San Martín” – Lambayeque. La muestra estuvo conformada por 10 enfermeras y 10 madres de dicho consultorio; recolectándose los datos con entrevista abierta a profundidad y la observación indirecta. Durante la investigación se tuvieron en cuenta los principios éticos, de respeto a la dignidad humana, beneficencia. Se analizaron los datos temáticamente generando dos categorías con sus respectivas subcategorías: I “priorizando la valoración del proceso enfermero en el control de crecimiento y desarrollo”, II “limitando la valoración de las dimensiones moral y espiritual del niño”. Llegándose a las siguientes consideraciones: Las enfermeras brindan un cuidado enmarcado en el paradigma de la categorización, dando mayor énfasis en la valoración del proceso enfermero, enfocada al aspecto biológico del ser cuidado. La dimensión social lo abordaron en la evolución del desarrollo del niño, actualizándose en el uso del TEST peruano del desarrollo del niño (TPD). El cuidado enfermero no abarcó la dimensión moral y espiritual del niño, teniendo como limitante al tiempo, falta de personal, sobre carga laboral. (21)

–**Hernandez V, Wan I (Lambayeque - 2008):** La presente investigación de naturaleza cualitativa, con abordaje de estudio de caso, tuvo como objetivo analizar y comprender el hacer de la enfermera durante el control de crecimiento y desarrollo de niño y niña menor de 5 años de la micro red Chiclayo. La muestra estuvo conformada por 10 enfermeras de dichos consultorios,

delimitándose por saturación; recolectándose los datos por la entrevista abierta y guías de observación. Durante la investigación se tuvieron en cuenta los principios éticos, de respeto a la dignidad humana, beneficencia y justicia. A través de una muestra piloto fue validado el instrumento de recolección de datos, analizándose los datos temáticamente generándose 4 grandes categorías: I Evidenciando el hacer de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo; II Manifestando la importancia de la evaluación del control de crecimiento y desarrollo; III Emergiendo limitaciones para la atención del control de crecimiento y desarrollo; IV Delegando el hacer de la enfermera del control de crecimiento y desarrollo al técnico y/o al estudiante de enfermería. El estudio reveló que el hacer del enfermero durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, son rutinas establecidas las cuales consisten en la elaboración de la historia clínica incluyendo el examen físico céfalo caudal, evaluación del desarrollo psicomotor a través del test abreviado, el control de medidas antropométricas, detectando problemas en el niño y derivando a otros profesionales de la salud, No se aplica el proceso de cuidado enfermero ni las teorías de enfermería, no se evalúa la maduración sexual y ósea, el desarrollo psicomotor con EEDP, TEPSI, ni el desarrollo social, tampoco se da educación para la salud, dejando de lado la educación integral, no considerando el nivel socioeconómico, cultural y familiar, la falta de personal y de tiempo, la exigencia de producción, originando la

mayor numero de consultas, delegando en algunas oportunidades este hacer al personal técnico de enfermería o a las estudiantes de enfermería, preocupándose la enfermera por la cantidad mas no por la calidad de atención. (22)

c) Base teórica

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible. Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios. (23)

La calidad dentro del contexto de atención médica, ha sido estudiada en América Latina desde hace más de 40 años a través de disímiles metodologías, dentro de ellas la propuesta por su máximo exponente el Dr. Avedis Donabedian, basada en el modelo de insumo – producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados, ha sido una de las más aceptadas. (24) (25)

La calidad de la atención en salud es, sin duda, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los Servicios de Salud a la población y una necesidad sentida de quienes requieren de estos servicios.

En Enfermería, desde el inicio de la profesión, Florencia Nightingale enunció que "las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados.

Según Castrillón, "la calidad de atención en enfermería", se refiere a los estándares de excelencia en su función científico – técnica y en las relaciones interpersonales que establecen estos profesionales con los sujetos de atención, se han sugerido muchos componentes de la calidad de atención en salud, entre otros; accesibilidad física, económica y cultural, actualidad científico técnica, coordinación entre profesionales y técnicos, efectividad del servicio para satisfacer las necesidades requeridas, eficacia para producir el efecto deseado con el mínimo de esfuerzos y gastos, participación del paciente y su familia en la toma de decisiones, seguridad y oportunidad en la asistencia, deben tenerse en cuenta la suficiencia y calidad e los recursos físicos y materiales, la disponibilidad y las capacidades profesionales y técnicas del recurso humano, mantenimiento preventivo de equipos, la realización de procedimientos y actividades de atención, conforme a las normas científicos – técnicas, el trato social y humanitario. La calidad de la atención puede enfocarse desde tres (3) ángulos en términos de satisfacción del paciente y de sus expectativas, en términos de satisfacción de la institución y del trabajador de salud".

Según Watson “no se puede hablar sólo de calidad, por consiguiente, es importante definir lo que es el cuidado, ya que ambos términos van de la mano para conceptualizar lo que significa calidad de cuidado, mencionando que el cuidado forma parte del ser humano desde sus orígenes considerándolo no como una actividad o tarea realizada en el sentido de aliviar una dolencia, por contrario procura ir más allá, intentando captar un sentido más amplio, el cuidado es como una forma de expresión, de relación con el otro ser, brindado por todo el equipo de salud en especial por el personal de Enfermería. (26)

De acuerdo con Watson, el cuidado preserva la dignidad humana en los sistemas de cuidado de salud dominados por la cura y se convierte en un parámetro por el que se mide esta. (26)

En base a esto se ha ido desarrollando en la última década la medicina paliativa, procurando satisfacer además de las necesidades físicas, las psicosociales y espirituales (27), lo que sin duda refleja un cambio importante en las últimas décadas.

Los profesionales de enfermería pueden evidenciar que aunque los pacientes estén gravemente enfermos siempre se debe trabajar con el objetivo de lograr que sean felices todos los momentos posibles de su vida.

Una forma de evaluar de manera indirecta la eficiencia es a través de medir la opinión de los usuarios. Como ya lo sabemos la atención a la salud tiene tres componentes: La atención técnica, el manejo de la relación interpersonal y el ambiente en el que se lleva a cabo el proceso de atención. (27) (28)

La satisfacción del usuario es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como "la actitud positiva hacia los cuidados a su salud basado en su experiencia". (28) (29)

Otros definen la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de la atención. (29) (30)

Es un desiderato que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y de enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los

requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación. (31) (32)

También deben contar con personal médico, paramédico y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica para el tipo y nivel de atención que se otorga.

Con una integración óptima del proceso de la atención, en cuanto a valoración médica, determinación de un programa de estudio y tratamientos congruentes con el problema de salud de que se trate, acceso oportuno al diagnóstico y pronóstico así como tratamiento o paliación adecuadas, egreso oportuno y ausencia al máximo posible de complicaciones como consecuencia de la atención.

Aunque es posible que no exista un sistema de salud que cumpla con este ideal, es posible identificar carencias u omisiones que dan lugar a deficiencias en la atención, lo cual servirá para encontrar alternativas para su corrección y prevención.

A pesar de que ya se han establecido ciertas bases para la evaluación de la calidad de la atención en unidades médicas del Sector Salud, se debe tener presente que la información o los resultados de dichas evaluaciones pueden modificarse con el tiempo de acuerdo a la evolución propia de la Institución por lo que la

información previa puede resultar obsoleta, fragmentada y en ocasiones poco accesible.

Las decisiones relativas a prioridades y programas deben basarse en conocimientos comprobados y someterse a evaluación continua.

La calidad en los servicios de Enfermería

Se concibe 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”.

Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. (33) Los servicios en los que hay un alto componente de producción y consumo se dan al mismo tiempo; quiere decir que la calidad del servicio se percibe durante su entrega o prestación y depende de la relación que ha establecido la enfermera(o) con la usuaria(o). (34)

La guía de buenas prácticas del desempeño para el servicio materno infantil, sexual y reproductiva y planificación familiar del primer nivel de atención de USAID - 2010, está dedicada a los técnicos sanitarios, enfermeras, obstetricias, médicos, odontólogos,

psicólogos, que trabajan en estos servicios con dedicación, compromiso y una gran voluntad de cambio por hacer de la calidad en salud, una inspiración de mejora permanente. Cada guía de buenas prácticas ha sido incorporada a un formato. En cada formato se describen las buenas prácticas del desempeño, correspondiente a cada servicio en particular. (35)

Cada una tiene una lista de criterios de verificación que constituyen las acciones de atención y gestión de apoyo al desempeño que se deben cumplir para considerar adecuado desempeño de los servicios en las diferentes atenciones de salud. (35)

Atención de calidad = Usuaría satisfecha

A fines de 1996 y principios de 1997, el proyecto 2000, llevó a cabo un diagnóstico sobre las necesidades de comunicación en los servicios de salud, dicho trabajo permitió identificar los elementos que son percibidos por las usuarias (pacientes) como los principales indicadores de calidad.

A efectos de operacionalizar sus resultados, se adaptó el modelo de calidad de Judith Bruce a la realidad de los servicios de salud materno - perinatal; obteniéndose un modelo de calidad que consta de los siguientes elementos: adecuada relación prestador(a) o enfermera(o) - usuaria (paciente), orquestación de servicios,

disponibilidad de equipos, insumos y medicinas, seguimiento y continuidad, precio justo y accesible y, competencia técnica. (24)

Dimensiones de la Calidad de Atención

Avedis Donavedian (12), considerado el padre de la calidad, propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Tales dimensiones se expresan de la siguiente manera:

Dimensión Técnico – Científica, referida a los aspectos científicos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población;

Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas;

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados;

Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias;

Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario;

Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante. (33) (la enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a) y al vacunarlos, toma medidas de peso y talla a su niño(a) y lo registra en el carnet de crecimiento y desarrollo de su niño(a) explicándole su estado de salud, examina a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda interconsultas según requiera su niño(a), la enfermera evalúa el desarrollo psicomotor del niño (a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación, la enfermera registra fecha de vacunación en el carnet de su niño(a) y refuerza la importancia del retorno para completar el esquema de vacunación en su niño(a), la enfermera indica a Ud. acudir al Hospital de manera rápida si observa que su niño(a) tiene respiración rápida, se le hunden las costillas o tiene dificultad para respirar, la enfermera durante la consulta practica a su niño(a) una pequeña sesión de estimulación temprana según la edad, la enfermera le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño(a), la enfermera realiza a su niño(a) examen físico de las funciones sensoriales (auditivo y visual), la

enfermera orienta a la madre sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar y estimula que haga preguntas sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza y ventilación de la casa y sueño; la enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica, la enfermera en cada consulta le brinda una cita para el siguiente control de su niño(a), la enfermera indaga sobre los desórdenes de del sueño

en su niño(a): problemas para conciliar el sueño, excesiva somnolencia en el día, duerme lo suficiente, ronca; la enfermera al realizar examen físico a su niño(a) indaga signos de alarma: puede beber o lactar, convulsiones, vómitos; la enfermera comparte con Ud. la importancia del plan de atención integral individualizado que debe recibir su niño(a): odontología, nutrición, entre otros).(35)

Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona;

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella;

Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno;

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención;

Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.(33) (la enfermera saluda y se despide de Ud al terminar la atención de su niño(a), usa nombres propios para dirigirse a Ud o a su niño(a), la enfermera encargada de la atención le habla con un tono de voz adecuado, la enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), la enfermera le brinda a su niño(a) exámenes de laboratorio según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y test de Graham, la enfermera verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a); la enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a), la enfermera pregunta por el motivo de la consulta y felicita a Ud. por haber acudido al hospital; la enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta, la enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a), la enfermera le pregunta sobre el estado de salud de su niño(a) durante la consulta, la enfermera está pendiente de los exámenes de laboratorio que le hayan realizado a su niño(a): D/C parásitos, D/C anemia, test de Graham; la enfermera de encontrar algún signo de

alarma en su niño(a) le brinda interconsulta con pediatría y aconseja llevar a su niño(a) a emergencia).(35)

Dimensión del Entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (33) (se mantiene privacidad durante la atención de su niño(a), la enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención, el tiempo de espera para la atención de su niño(a) es adecuada, las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones son agradables, el consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a), es suficiente el tiempo que dura la consulta en el consultorio).(35)

Definiciones de términos y conceptos.

- **Calidad de Atención:** Prestación de atención conforme a las normas de calidad, Amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes en un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador.

- **Satisfacción:** Complacencia del usuario (en función de sus intereses) por el servicio recibida. La satisfacción se divide en tres escalas (Completa, Intermedia e insatisfecha). (9)
- **Nivel de Satisfacción:** Complacencia Se define como aquel nivel de bienestar o la complacencia del usuario con la atención recibida del proveedor de salud. (37)
- **Enfermería:** Ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es una disciplina que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud. Tiene cuatro funciones: (Asistencial, Docencia, Administración e Investigación. En cualquiera de estas áreas la enfermera puede desarrollarse enfocando un cuidado holístico. La Enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los aspectos (biológico, psicológico, social y espiritual) e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, tratamiento, rehabilitación brindando el cuidado de la salud con bases científicas y humanísticas. (37)
- **Cuidado de Enfermería:** El cuidado de enfermería abarca desde el nacimiento hasta la muerte, incluyendo los períodos de la enfermedad y la salud, esta actividad se basa en un compromiso moral entre la persona cuidada y quienes profesan el cuidado, para ello la enfermera debe ser competente en el dominio del

conocimiento científico, la aplicación de técnicas y/o conflictos biomédicos, caracterizándose por una actitud con alto valor moral para lograr el bienestar integral de las personas que cuida. La función de enfermería es: conservar, promover, recuperar y rehabilitar el estado de salud el paciente, así como apoyarlos a integrarse a una vida útil, este cuidado se da en una acción psicodinámica que se desarrolla en estadios de dependencia y que finaliza cuándo el usuario goza de total independencia. (38)

- **Atributos del Cuidado de Enfermería:** Constituye la esencia de la profesión, pero con una mirada global se debe considerar como un medio para lograr un fin que es propender a la salud de las personas: Se basa en el respeto a las personas, es intencional, es planificado, es dirigido, es un proceso, tiene etapas, es un proceso interpersonal, su carácter es personal ya que implica una interacción profesional, es competente, requiere preparación profesional, se da en un contexto, no es aislado, se mueve en un continuo salud – enfermedad. (33)

1.2 Problema:

¿Cuál es la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, febrero – marzo del 2016?

1.3 Hipótesis:

La Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, febrero – marzo del 2016 es Intermedia.

1.4 Objetivos:

Objetivo General:

Determinar la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, febrero – marzo del 2016.

Objetivos Específicos

1. Conocer las características Socio - demográficas de las madres.
2. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo.
3. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo.
4. Identificar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno, según ítems, en el programa de crecimiento y desarrollo.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

Teniendo en cuenta, la importancia que tiene el satisfacer las necesidades de la población, se han diseñado modelos y herramientas en los diferentes países en desarrollo que permiten aplicar soluciones a los problemas. Esta particularidad ha abierto el camino de la consultoría de los procesos y han facilitado su participación al sector salud de cada país.

Pues bien, las características de los servicios de salud, pueden afectar también los patrones de utilización y de satisfacción. Este efecto está determinado por la estructura del sistema de salud y no intermediado por las características de los usuarios. (14) (15)

Así pues, el ser profesional de enfermería no solo implica contar con 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.

Frente a ello, surge la necesidad de conocer la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de

Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud en mención, los resultados permitirán brindar información actualizada a las autoridades del Centro de Salud José Olaya a fin de que la Enfermera: diseñe e implemente estrategias de educación para la salud dirigidas a las madres y comunidad que permitan un acercamiento con las madres de familias mejorando la calidad de atención que desempeña, y logrando satisfacer la demanda, para lograr cambios en los estilos de vida y mejora del cuidado en la atención de su niño o niña.

1.6 Variables

Variable: Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera.

Definición Conceptual: Se le define como la sensación de bienestar o complacencia del usuario con la atención recibida del profesional de enfermería.

Definición Operacional: Es la expresión de bienestar referido por las madres respecto a la calidad de cuidado brindado enfermería.

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Sub indicador	Índice	Escala
Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera en el programa de CRED del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo	Medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultantes cumplen con las expectativas del usuario. Es la manera en que la atención es percibida por el usuario y sus reacciones como consecuencia de ello	Es la respuesta expresada por las madres sobre el grado de complacencia y/o cumplimiento de las expectativas que tienen las madres sobre los cuidados que le brinda la enfermera durante la atención de su niño en el servicio de CRED. El cual será obtenido a través de un formulario tipo escala de Likert modificado y valorado en satisfecho, mediante satisfecho e insatisfacción.	Técnico científico (1 - 9)	.Brinda importancia a la toma de medidas antropométricas .Realiza higiene de manos. .Brinda información sobre evaluación céfalo-caudal .Evalúa desarrollo psicomotor .Educa sobre cuidados del niño en el hogar .Deriva si detecta alguna anomalía. .Brinda exámenes de laboratorio. .Registra la atención en la historia clínica. .Pendiente de la seguridad del niño durante atención .Brinda pautas de estimulación temprana	Satisfecha	50 – 60 ptos	De razón
			Humana (10 - 15)	.Saluda y se despide usando nombres propios .Buena comunicación, trato amable y con respeto .Brinda explicación de procedimientos que realiza. .Orienta, anima e informa sobre vacunas correspondientes. .Brinda importancia a problemas de conducta del niño. .Se preocupa por saber las razones de inasistencias	Medianamente satisfecha	31 - 49 ptos	
			Entorno (16 - 20)	.Tiempo de espera y tiempo de consulta. .Privacidad durante la atención .Condiciones físicas y ambiente de consultorio adecuado .Consultorio con materiales necesarios para atención	Insatisfecha	20 – 30 ptos	

Variables Intervinientes

Variables	Dimensión	Indicador	Sub indicador	Escala
Edad	Cronológica	Años	≤ 17 18 – 23 24 – 29 30 – 35 >35	De Razón
Grado de Instrucción	Cultural	Nivel de estudios alcanzados por las madres	Analfabeta Primaria Secundaria Superior	Ordinal
Ocupación	Social Económica	Actividad o trabajo que desempeña las madres	Profesional Técnico Independiente Ama de casa	Nominal
Zona de Residencia	Socio Demográfica	Lugar de donde residen las madres	Urbana Urbano/Marginal Rural	Nominal

II.- MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

Descriptiva y Transversal. (39)

2.2 Diseño de investigación/contrastación de hipótesis

De Una Sola Casilla, porque trata de recoger la información de un solo grupo en un momento determinado (Diseño Descriptivo). (39)

2.3 Población y Muestra

Población muestral:

Estuvo constituida por todas las madres usuarias que acudan Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo durante el período antes mencionado y que cumplan con los siguientes criterios propuestos.

Criterios de Inclusión:

- Madres que deseen participar de la encuesta.
- Madres que estén en pleno uso de sus facultades mentales.

Criterios de exclusión:

- Madres que no respondan por completo las preguntas de la encuesta.

Muestra:

Estuvo determinada por la fórmula de tamaño muestral para una proporción en una población finita o conocida.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de la población	N	1119
Error Alfa	A	0,05
Nivel de Confianza	1-α	0,95
Z de (1-α)	Z (1-α)	1,96
Proporción de Satisfacción intermedia de las madres sobre la atención que brinda la enfermera. (Piloto 10 madres)	P	0,70
Complemento de p	Q	0,30
Precisión	D	0,05
Tamaño de la muestra	N	250,64

$$n = 251$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la encuesta como técnica, y como Instrumento la Ficha - Encuesta, en donde se registró la información la misma que consta de los siguientes aspectos

Formato tipo escala de Likert (modificada). El cuestionario consta de 20 preguntas de opción binaria y múltiple, considerando aprox. 20 a 30 minutos para su aplicación.

Puntuación:

- Satisfecho: 60 - 40 pts
- Medianamente Satisfecho: 20 – 39 pts
- Insatisfecho: < 20 pts

Cabe mencionar que el Cuestionario utilizado ha sido validado por López B en el año 2014 en el Hospital Santa Rosa Lima - Perú. (16)

2.5 Procedimiento:

Luego de obtener el permiso correspondiente de la Jefatura del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, se procedió a la respectiva recolección de datos. Inmediatamente estos fueron plasmados en la ficha clínica, ampliamente diseñada para tal fin, para posteriormente procesarse y consignarse en cuadros estadísticos.

2.6 Análisis Estadístico de los datos:

Los datos fueron consolidados en tablas de Una y doble entrada según el caso. El análisis de los mismos se realizó a través de cifras porcentuales y medidas de tendencia central. Se aplicó la prueba de Independencia de Criterios de Chi Cuadrado. Todas las pruebas estadísticas fueron leídas al 95% de confiabilidad.

III.- RESULTADOS

CUADRO N° 1:

En el siguiente cuadro se puede apreciar que la Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de crecimiento y Desarrollo la cual fue intermedia en el 56.97%, seguido del 27.89% quienes estuvieron satisfechos completamente y el 15.14% mostraron insatisfacción con la atención prestada.

CUADRO N° 2:

En lo que concierne a las características socio demográficas se puede apreciar que el 32.67% corresponde a las madres cuyas edades oscilaban entre 24 a 29 años, el 47.81% refirieron tener estudios superiores, el 45.42% son amas de casa y el 43.03% profesionales y el 73.71% proceden de zonas urbanas.

CUADRO N° 3:

En lo que atañe a la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico – científica se puede apreciar que en el 52.59% de los casos fue intermedia.

CUADRO N° 4:

En lo que pertenece a la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la Dimensión Humana se puede apreciar que en el 55.38% de los casos fue intermedia.

CUADRO N° 5:

Respecto a la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno se puede apreciar que en el 60.56% de los casos fue intermedia.

CUADRO N° 1

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA
LA ENFERMERA EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO
CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA – CHICLAYO
FEBRERO – MARZO DEL 2016**

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA	Nº	%
TOTAL	251	100.00
SATISFACCIÓN COMPLETA	70	27.89
SATISFACCIÓN INTERMEDIA	143	56.97
INSATISFACCIÓN	38	15.14

Fuente: Ficha de Recolección de datos

CUADRO N° 2

CARACTERÍSTICAS SOCIO - DEMOGRÁFICAS DE LAS MADRES CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA – CHICLAYO FEBRERO – MARZO DEL 2016

EDAD (Años)	N°	%
TOTAL	251	100.00
≤ 17	--	--
18 – 23	68	27.09
24 – 29	82	32.67
30 – 35	44	17.53
> 35	57	22.71
GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
TOTAL	251	100.00
Primaria	33	13.15
Secundaria	98	39.04
Superior	120	47.81
OCUPACIÓN	N°	%
TOTAL	251	100.00
Profesional	108	43.03
Técnica	11	04.38
Independiente	18	07.17
Ama de Casa	114	45.42
ZONA DE PROCEDENCIA	N°	%
TOTAL	251	100.00
Urbana	185	73.71
Urbano – Marg	66	26.29

Fuente: Ficha de Recolección de datos

CUADRO N° 3

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
TÉCNICO – CIENTÍFICA
CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA – CHICLAYO
FEBRERO – MARZO DEL 2016**

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICA	Nº	%
TOTAL	251	100.00
SATISFACCIÓN COMPLETA	79	31.47
SATISFACCIÓN INTERMEDIA	132	52.59
INSATISFACCIÓN	40	15.94

Fuente: Ficha de Recolección de datos

CUADRO N° 4

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
HUMANA**

**CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA – CHICLAYO
FEBRERO – MARZO DEL 2016**

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA DIMENSIÓN HUMANA	Nº	%
TOTAL	251	100.00
SATISFACCIÓN COMPLETA	77	30.68
SATISFACCIÓN INTERMEDIA	139	55.38
INSATISFACCIÓN	35	13.94

Fuente: Ficha de Recolección de datos

CUADRO N° 5

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA DIMENSIÓN
ENTORNO
CENTRO DE SALUD JOSÉ OLAYA – CHICLAYO
FEBRERO – MARZO DEL 2016**

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA DIMENSIÓN ENTORNO	Nº	%
TOTAL	251	100.00
SATISFACCIÓN COMPLETA	74	29.48
SATISFACCIÓN INTERMEDIA	152	60.56
INSATISFACCIÓN	25	09.96

Fuente: Ficha de Recolección de datos

IV.- DISCUSIÓN

El siguiente es un estudio realizado en el Centro de Salud José Olaya de Chiclayo, durante febrero a marzo del presente año 2016, con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, Para tal efecto se encuestaron a 251 madres, de los cuales el 56.97% estuvieron medianamente satisfecha (Satisfacción intermedia) por la atención prestada. (Cuadro N° 1).

Resultados que asemejan a los reportados por **López B** (16) quien halló que las madres de niños (as) atendidos en el Programa de CRED del Hospital Santa Rosa Lima - Perú estuvieron medianamente satisfecha (61%) el 22% y el 17% satisfechas con la atención prestada por el Profesional de Enfermería.

Por su parte **Capuñay E**, en su estudio realizado en el Centro de Salud El Bosque, halló que el nivel de satisfacción fue medio relacionado con la calidad en los cuidados de enfermería así como con la calidez en los cuidados de enfermería en la estrategia de CRED.

Paredes C (17), por su parte encontró que 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 fue intermedio en el 49% (Medianamente satisfecha).

Márquez D (18) en su investigación realizada en el servicio de CRED del Centro de Salud José Carlos Mariátegui, encontró una alta proporción de satisfacción media y baja (78%) en madres; lo cual indica que un alto porcentaje de la población no está satisfecha con la atención recibida.

Respecto a las Características Socio – Demográficas de las madres de los niños atendidos en el Programa de CRED del centro de salud en mención, se halló que el 32.67% corresponde a las madres cuyas edades oscilaban entre 24 a 29 años, el 47.81% refirieron tener estudios superiores, el 45.42% son amas de casa y el 43.03% profesionales y el 73.71% proceden de zonas urbanas. (Cuadro N° 3).

Hay quienes explican que las características socio demográficas del usuaria (o) son factores que influyen en la percepción sobre la calidad de atención y por ende en la satisfacción, existe todo un debate respecto a la objetividad de las percepciones de los usuarios. Algunos investigadores explican la falta de objetividad de los usuarios para percibir condiciones concretas de atención en todo un conjunto de mediaciones culturales y sociales. (15)

Pero no por el hecho de tener usuarios con nivel socio económico y cultural bajo, vamos a minimizar sus apreciaciones, no olvidemos que el usuario nos busca para encontrar una solución al problema que lo aqueja y nosotros como servidores de la salud estamos en la obligación

de brindar una buena calidad de atención y tratar en lo posible de que esta sea cada vez mejor para el bienestar de nuestros pacientes.

En el presente estudio se halló que la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en las dimensiones Técnico – científica, Humana y Entorno fue Intermedia en el 52.59%, 55.38% y 60.56% respectivamente. (Cuadros N° 3 al 5)

Por su parte **Márquez D** (18) en su estudio halló que la satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera a nivel de la dimensión técnico - científica, tenemos que, predominaron las madres medianamente satisfechas o con satisfacción intermedia 59 (91%), visualizándose que existen algunas situaciones con las que la usuaria no está cómoda, lo que impide tener niveles altos de satisfacción. Respecto al nivel de satisfacción en la dimensión humana, halló madres con un nivel alto 26 (36,9%), lo que mostraría que se cubren las expectativas de la población; sin embargo sumando el número de madres con nivel de satisfacción media y baja obtendremos un promedio de 39 (63,1%) madres lo que indica que aún no se logró una plena satisfacción en ellas, evidenciándose en que durante la consulta pocas veces se respeta la privacidad del niño(a), el personal no se presenta al inicio de la consulta, no menciona su nombre, pocas veces escucha atentamente cuando las madres expresan sus opiniones, etc. Respecto al nivel de satisfacción en la dimensión entorno, predominaron las madres con nivel medio (50,8%), lo que nos refiere que las expectativas de la población

en esta dimensión son cubiertas parcialmente; por la falta de comodidad, seguridad y bienestar de las madres.

Del mismo modo **López B** (16) halló que la satisfacción de las madres en la dimensión técnica fue intermedia en el 48% (medianamente satisfecha), el 32% fue satisfecha y 20% insatisfecha. En la dimensión humana el 55% estuvieron medianamente satisfechas, 25% quedaron satisfechas y el 20% insatisfechas; y en la dimensión entorno, 51% (41) estuvieron medianamente satisfechas, 27% (22) insatisfechas y 22% (9) satisfechas.

Asimismo **Paredes C** (17), halló que en la dimensión humana 17% están satisfechas, 65% medianamente satisfechas, y 18% insatisfechas; en la dimensión técnico - científico, 25% están satisfechas, 51% medianamente satisfechas y 24% insatisfechas; y en la dimensión entorno 3% se encuentran satisfechas, 82% medianamente satisfechas, y 15% insatisfechas.

Es preciso mencionar que en el Centro de Salud donde hemos tenido a bien realizar el presente estudio, se observa gran afluencia de madres en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, al interactuar con ellas, refieren un cierto malestar en la atención aunado con el tiempo de espera para la atención, refiriendo que: “pierden toda la mañana”, además no se les brinda información cuando lo requieren y a veces parecen que están molestas.

Por ello, al igual que varios eruditos en la materia, creemos que mejorar la calidad de atención, íntimamente ligada a la satisfacción del paciente, no se refiere solo a un aumento de recursos humanos, materiales y financieros sino también a utilizar razonablemente los recursos existentes para lograr la eficiencia en la gestión de los servicios de salud. (7) (8) (12).

Concluimos diciendo que para una empresa u organización lo importante es conocer la opinión de sus clientes, lo que le permitirá posteriormente establecer acciones de mejora en la organización con el único cometido de mejorar la satisfacción de los mismos.

V.- CONCLUSIONES

- La satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo, durante febrero – marzo del 2016 es intermedia en el 56.97%.
- La población motivo de estudio se caracterizó por ser jóvenes adultas con edades entre 24 a 29 años en el 32.67%, contar con estudios superiores en el 47.81%, ser profesionales en el 43.03% y proceder de zonas urbanas en el 73.71%.
- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico-científica fue intermedio en el 52.59%.
- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana fue intermedio en el 55.38%.
- El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno fue intermedio en el 60.56%.

VI.- RECOMENDACIONES

- Capacitación continua de los recursos humanos en especial el de Enfermería en temas de Estrategias de Gestión y Calidad dentro de la Institución con el fin de mejorar la calidad y calidez hacia los usuarios.
- Reactivar el Libro de Reclamaciones con el fin de conocer las peticiones de las usuarias del Programa.
- Mejorar las relaciones interpersonales incentivando al personal de salud con capacitaciones, cursos, reuniones de confraternidad y esparcimiento con la finalidad de mejorar su Bienestar Físico – Mental y Social, que se reflejará en un mejor trato hacia las usuarias.
- Optimizar las condiciones del área de trabajo del Personal de Enfermería dentro de la Institución como por ejemplo tener áreas limpias, ventiladas, iluminadas y seguras.

VII.-REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Zas R, B: La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios de Salud. Revista Psicología Científica 2003; 4 (3): 1 – 6.
2. Serrano del Rosal R, Biedma L. El usuario del sistema sanitario: gestor de calidad. IX Congreso de Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud. Granada: Libro de resúmenes, 2005:262.
3. Minsa: Pacto por la calidad. Dirección Ejecutiva de calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Ministerio de Salud – Lima, 2003.
4. Minsa: Calidad en Servicios - Nuestra Prioridad. Taller de Capacitación D.U. 058 - 2011. Dirección General de Salud de las Personas.
5. Rosentock J. Por qué la gente utiliza los sistemas de salud? En: Investigaciones sobre servicios de salud: Una antología OPS/OMS. Publicación Científica 1992;(534):405-24.
6. Fienk J. El concepto, la medición de accesibilidad en investigaciones sobre servicios de salud: Una antología a OPS/OMS. Publicaciones Científicas 1992;(534):929-43.
7. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud: Una antología OPM-OPS. Publicación Científica 1992;(534):384-404.

8. Pancorvo J. Calidad en Salud. Calidad del Servicio, Universidad de Piura. Publicado por el diario comercio. 2001. Correo electrónico: ipancorvo@pad.edu
9. Costo J. Evaluación de la Satisfacción del paciente. Departamento de Teoría Económica de Barcelona, Artículo 2001, pp 1 – 3.
10. Mendoza R. Manejar la Satisfacción del Consumidor. Escuela de Post Grado Universidad San Ignacio de Loyola. Publicado en el Diario El Comercio de Lima, 07. 02. 03.
11. Otero M y Otero I. Bibliografía del Dr. Kaoru Ishikawa. Padre de la Calidad Total, Publicado en Perú 2001. Correo: www.geocities.com/gehgcom/gehg48/48/TeoriasIshikawa.html.
12. Donabenian A. Evaluando la Calidad de atención médica. Pub. México 1996, pp 6 – 13.
13. Libro de Registro de atenciones del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo del Centro de Salud José Olaya
14. Mendoza J, Piechulek H, Al - Sabir A. Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh Bull (Sur del Asia) WHO 2001. 79 (6): 512-517.
15. Burmester H. Reflexiones sobre los programas hospitalarios de garantía de calidad. Revista Panamericana de Salud Pública. OMS – OPS. Vol 1. Nº 2. pp 149 – 54. 1997. EE.UU.
16. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en

el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014. Tesis presentada a la Escuela de post Grado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional mayor de San Marcos para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Lima – Perú 2015.

17. Paredes C. 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-2013. Tesis presentada a la Escuela de post Grado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional mayor de San Marcos para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública. Lima – Perú 2014.
18. Márquez Vivanco, D. Estudio transversal del nivel de satisfacción de las madres a cerca de la calidad de atención brindada en el servicio de CRED – ESNI del Centro de Salud José Carlos Mariátegui. (Tesis para optar Título de Licenciatura).Perú: Sistemas de Bibliotecas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
19. Capuñay E. Nivel de Satisfacción de las madres relacionado con los cuidados de enfermería en la Estrategia de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud El Bosque - Chiclayo 2013. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias de la salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán para optar el título de Licenciada en Enfermería. Año 2014.
20. Vílchez C, Mogollón F. Percepción de las madres adolescentes sobre el control de Crecimiento y Desarrollo en Niños menores de 5 años,

Lambayeque, 2013. Rev. Paraninfo Digital, 2014; 20. Disponible en:
<<http://www.index-f.com/para/n20/465.php>> Consultado el 28 de
Marzo del 2016

21. Carrillo V, Chapoñan M. “Cuidado Enfermero al Niño menor de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Martin de Lambayeque 2011”. Tesis presentada a la Facultad de Enfermería de la Universidad Pedro Ruiz Gallo para optar el título de Licenciada en Enfermería. Año 2012.
22. Hernandez V, Wan I. “El Hacer de la Enfermera Durante El Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño y Niño Menor de 5 Años de la Microred Chiclayo 2006-2007” Tesis presentada a la Facultad de Enfermería. Sección de Post Grado. Universidad Pedro Ruiz Gallo para optar el título de Especialista en el Cuidado de Enfermería del niño y adolescente. Año 2008.
23. OMS. Organización de los Sistemas de salud – Bol Informativo - 2002; Op. Cit.; pp 3.
24. Donabedian A. “Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad”. Conferencia Magistral. 1993. Salud Pública de México.
25. Cornejo A. Distintas maneras de abordar la definición de calidad: Calidad y Excelencia – Rumbo a la Calidad. El Milagro Japonés – Diario Síntesis - 2002, Full Marketing; pp 22.
26. Watson J. Teoría del Cuidado Humano – Esencia de la enfermería como disciplina. 2009.
<http://www.slideshare.net/enfe3005/presentacion-jean-watson>.

27. Mira J, Aranaz J. La Satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. Med Clin (Barc). 2005. Vol. 1 (14) pp: 26-33.
28. Traverso-Yépez M, Morais A. Rein vindicando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para urna humanizacao do atendimento Cad. Saúde Pública. 2004; 20(1):80-8.
29. Jiménez M, Ortega M, Cruz G, Cruz C. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev Mex Enf Cardiol 2003; 11 (2): 58-65.
30. Jackson J, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Soc Sci Med. 2001. Vol Nº 1;52:609-20
31. OMS. Informe Sobre la Salud en el Mundo - Mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Organización Mundial de la Salud. Ginebra. 2005.
32. Deming. Los catorce puntos de Deming En: GestíoPolis.com. 2004.
33. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero del 2008, CEP. Pub. L. Nº22315, Pág. 7, 8, 9, 10 (16/12/2008); Lima – Perú.
34. Galvis J. Estudio Descriptivo de la calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina de familia del ambulatorio urbano tipo III (Tesis Especialidad). Venezuela: Biblioteca Virtual Universidad Católica Andrés Bello.
35. Guía de Buenas Practicas de desempeño: Servicio Materno Infantil, Salud Sexual y Reproductiva, Planificación Familiar en el Primer Nivel de Atención USAID (en línea). 2010. (fecha de acceso 08 de junio del

2016). Pág. 9. URL disponible en:

<http://issuu.com/calidadensalud/docs/guia-bp-servicios-mi-ssr-pf>

36. Gilmore C. Manual de gerencia de calidad, Editorial Ed. López & Etchegoyen S.R.L., Pág. 74. Colombia; 2007.
37. Resolución Ministerial Manual compendio de guías de intervenciones de enfermería y guía de procedimientos en emergencias y desastres del 2006, Pub. L. MINSA N° 2172-2005- DGOGDN, Pág. 5. (Marzo 2007); Lima - Perú.
38. Francoise M. Encontrar los sentidos de los cuidados de enfermería: Rev. Rol de enfermeros. Brasil, 1999.
39. Hernández S. R; Fernández C, C; Baptista L. M. "Metodología de la investigación:". 5ªEd. Mc - Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. 2010.

.

ANEXOS

FICHA ANEXO

I. PRESENTACIÓN

Buenos días somos bachilleres de Enfermería y nos encontramos realizando un estudio de investigación, con el fin de obtener información sobre la Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo. Para la cual solicitamos su colaboración expresando que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

II. CARACTERÍSTICAS SOCIO - DEMOGRÁFICOS

Edad.....

Grado de instrucción.....

Ocupación:.....

Zona de Residencia: Urbana () Urbano - Marginal () Rural ()

III. INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente los planteamientos antes de contestar.
- Asegúrese de tener claro el contenido del planteamiento antes de responder o en caso de duda, consulte a la investigadora.
- Asegúrese de contestar todos los planteamientos que se indican en el instrumento.
- Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.
3= SIEMPRE: cuando lo realiza siempre.
2= A VECES: cuando lo realiza algunas veces.
1= NUNCA: cuando nunca realiza esa actividad.

ASPECTOS A EVALUAR	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de: peso y talla, lo registra en el carnet de CRED y explicándole el estado de salud de su niño/a,			
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a),			
3. La enfermera y/o pediatra evalúan a su niño/a desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada a su niño/a,			
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad, coordinación;			
5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros;			
6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño/a y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros;			
7. La enfermera le brinda a su niño/a y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham,			
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica,			
9. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño/a			
10. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a),			
11. La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada,			
12. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a sus niño(a), y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a);			
13. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. o acompañante para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a),			
14. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta de tenga (tuviera) su niño/a, como: timidez, agresividad, entre otros;			
15. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al Centro de Salud,			
16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED, es adecuada,			
17. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a),			
18. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención,			
19. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados,			
20. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a)			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo”

“Habiendo sido informada del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimada usuaria:

Las investigadoras del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se comprometen con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.

Firma del Usuario/a

Medición de Variables

En base a los 20 Ítems

- Satisfacción Alto: 50- 60 puntos.
- Satisfacción Medio: 31 - 49 puntos.
- Satisfacción Bajo: 20 - 30 puntos.

Según Dimensiones

Dimensión Técnico - Científico

- Satisfacción Alto: 23 – 27 puntos.
- Satisfacción Medio: 14 – 22 puntos.
- Satisfacción Bajo: 09 – 13 puntos.

Dimensión Humana

- Satisfacción Alto: 15- 18 puntos.
- Satisfacción Medio: 09 - 14 puntos.
- Satisfacción Bajo: 06 - 08 puntos.

Dimensión Entorno

- Satisfacción Alto: 12- 15 puntos.
- Satisfacción Medio: 08 - 11 puntos.
- Satisfacción Bajo: 05 - 07 puntos.