



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ENFERMERÍA**

Percepción de la atención recibida en madres de niños menores de tres años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima - 2018

PRESENTADO POR

Huamán Vásquez, Liseth Thania
Silvera Miranda, Jackelinne Luz
Tineo Valdiviezo, Kristy Lisset

ASESOR

Durand de Isla, Teresa de Jesus

Los Olivos, 2020

Agradecimiento

A Dios por guiarnos y fortalecernos espiritualmente, a la Universidad Ciencias y Humanidades por brindarnos la oportunidad de terminar nuestra carrera profesional con éxito, a nuestras familias, en especial a nuestros padres por apoyarnos con sus consejos y con su constante motivación en todo momento se logró. A nuestros docentes en todos estos cinco años que pasamos muchas anécdotas, experiencias y de mucho aprendizaje que aportaron en nuestra formación profesional.

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedicamos:

A Dios, a nuestros padres, ya que ellos fueron la principal fuente de motivación de inspiración para hacernos personas responsables e inculcándonos principios y valores.

Artículo académico

Percepción de la atención recibida en madres de niños menores de tres años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima - 2018

Liseth Thania Huamán Vásquez^a, Jackelinne Luz Silvera Miranda^a, Kristy Lisset Tineo Valdiviezo^a

^a Universidad de Ciencia y Humanidades (UCH). Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermería

RESUMEN

Objetivo: determinar la percepción de la atención recibida en madres de niños menores de tres años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima – 2018.

Material y método: el estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La técnica utilizada en el estudio para el proceso de recolección de datos fue la encuesta, se aplicó el instrumento de la percepción sobre la atención consta de 26 ítems y 3 dimensiones.

Resultado: en cuanto a la atención que brinda el personal de enfermería, el 51,9% (n=28) presentan satisfacción completa, seguido del 37% (n=20) que presentan satisfacción media y 11,1% (n=6) que presentan insatisfacción. Según las dimensiones se observó que la dimensión humana predominó la satisfacción completa con 70,4% (n=38), según la dimensión técnico científico predominó la satisfacción media con 55,6% (n=30) y según la dimensión entorno predominó la satisfacción completa con 55,6% (n=30).

Conclusiones: en cuanto a la percepción que tienen las madres sobre la atención recibida, predominó la satisfacción completa.

Palabras clave: Percepción; Atención; Crecimiento; Desarrollo Infantil (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of the care received in mothers of children under three years of age who attend to the growth and development clinic of the Carlos Lanfranco la Hoz Hospital, Lima - 2018.

Material and method: The study has a quantitative approach; the design is non-experimental, descriptive and cross-sectional. The technique used in the study for the data collection process was the survey, the instrument of perception of care was applied, it consists of 26 items and 3 dimensions.

Result: Regarding the care provided by the nursing staff, 51.9% (n = 28) present complete satisfaction, followed by 37% (n = 20) who present average satisfaction and 11.1% (n = 6) who present dissatisfaction. According to the dimensions, it was observed that the human dimension predominated complete satisfaction with 70.4% (n = 38), according to the technical-scientific dimension, average satisfaction predominated with 55.6% (n = 30) and according to the environment dimension the complete satisfaction with 55.6% (n = 30).

Conclusions: Regarding the perception that mothers have about the attention received, predominated complete satisfaction.

Key words: Perception; Attention; Child Development Growth (Source: DeCS)

I. INTRODUCCION

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), estima que en el año 2025, la población de niños menores de 12 años será de 6 617 998 (1). Durante el primer trimestre del 2019 aproximadamente el 78,2% de niños menores de 3 años, asistió al programa de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) (2). El proceso que se realiza durante las visitas del niño sano, comprende consultas especializadas o visitas al área de vacunación. No es una evaluación estandarizada con resultados definitivos, sino un punto de partida para una identificación temprana de problemas que puedan afectar su salud (3).

Bajo esta perspectiva, un estudio realizado en los Estados Unidos, indicó que más del 75% de los niños con problemas se identifican correctamente mediante buenos instrumentos de detección del desarrollo, en comparación con una tasa de recogida de menos del 54% por parte de los proveedores de pediatría; la vigilancia sin detección no identifica un número considerable de niños con trastornos del desarrollo (4).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 45% de muertes en niños menores de 5 años, se da por la desnutrición, ya que presenta un mayor riesgo de contraer enfermedades infecciosas como la diarrea, neumonía o malaria (5). Por lo tanto, otros estudios indican que el cuidado durante la infancia y la niñez temprana brinda una oportunidad para poder detectar problemas sociales, de desarrollo, conductuales y de

salud, asimismo proporciona a los padres el conocimiento y la confianza necesaria para garantizar que los niños alcancen su potencial de desarrollo y un estudio de salud óptimo. Los controles de rutina de los niños aparentemente sanos son una parte importante de los servicios preventivos disponibles para los niños, ya que durante la infancia y la niñez temprana se brinda una oportunidad crítica para abordar importantes problemas sociales, de desarrollo, conductuales y de salud para los niños (6). La enfermera a través de su ciencia de cuidado, debe garantizar una atención integral al niño que acude a un consultorio de CRED. El profesional enfermero debe mostrar disposición a la atención, para garantizar la asistencia eficaz y efectiva (7).

Dentro de este orden de ideas, una problemática que demuestran los estudios, es que muchos padres abandonan las visitas a la evaluación del desarrollo de sus niños con inquietudes psicosociales, de desarrollo y de comportamiento sin abordar, y muchos niños no reciben las pruebas de detección recomendadas para el retraso del desarrollo (8)(9). Por lo tanto la percepción se define como un proceso cognitivo que la conciencia genera al interpretar sensaciones obtenidas por un servidor (10).

Visto de esa manera, la evaluación de la satisfacción de cualquier paciente es un requisito previo para la mejora de la calidad de la atención en salud y la asignación del presupuesto de salud, ya que proporciona información valiosa sobre la calidad de los servicios sanitarios ofrecidos, así como las necesidades sanitarias de los pacientes. En

consecuencia, puede ayudar a los que gestionan y proveen la atención médica y cuidados de salud, a satisfacer eficazmente las necesidades de los pacientes, facilitar su recuperación y promover su bienestar (11). La satisfacción del paciente se define como la actitud y el juicio sobre el grado de cumplimiento de sus preferencias y expectativas por parte de los que proveen la atención en salud. En otras palabras, puede haber atención de calidad sin la satisfacción del paciente (12).

Diversos estudios como el de Caizabanda Gladys (13), durante el 2015, en Ecuador, titulado “Nivel de satisfacción y la relación con el personal de enfermería que tenían los usuarios que asisten al área de pediatría” participaron 90 madres de familias, utilizaron un instrumento con preguntas abiertas y cerradas. Sus hallazgos indicaron que la mayoría percibe una atención satisfecha con el 60 y el 40% está insatisfechos por la atención recibida.

Otro estudio como el de Ramos Wendy y colaboradores (14), durante el 2017, en Perú, realizaron una investigación acerca de “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de CRED”, donde participaron 90 madres de familia. Sus hallazgos indicaron que el 86,7% de las participantes muestra una satisfacción media, el 11,1% alta y el 2,2% baja.

Dentro de este marco, la finalidad del estudio fue determinar la percepción de la atención recibida en madres de niños menores de tres años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del

Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima – 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio es de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño metodológico es una investigación descriptiva de corte transversal (15).

POBLACIÓN

La población estuvo conformada por todas las madres que asistieron con sus niños menores de 3 años al consultorio de CRED del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

La muestra fue por conveniencia y quedó conformada por 54 madres que cumplieron con los criterios de selección (inclusión y exclusión). Solo participaron madres que residen en la jurisdicción del establecimiento hospitalario, además de aceptar de forma voluntaria ser participantes y que accedieron a dar su consentimiento informado.

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se utilizó la técnica de entrevista, a través de ella se abordó a cada madre de familia dentro del consultorio de CRED, al momento en que a su niño se le realizaba la atención de niño sano.

Se aplicó el cuestionario de percepción sobre la atención recibida en el consultorio de CRED, el cual fue aplicado a madres participantes que acuden al consultorio de CRED del hospital donde se realizó el trabajo de campo.

El instrumento está conformado por 25 enunciados y 3 dimensiones, tales como la dimensión humana (9 ítems), dimensión técnico científico (10 ítems) y la dimensión entorno (4 ítems).

CONFIABILIDAD VALIDEZ

La validez fue realizada mediante juicio de expertos, calculando la confiabilidad, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0,822 para un total de 25 ítems o enunciados formulados, este instrumento fue valorado con una confiabilidad buena.

III. RESULTADOS

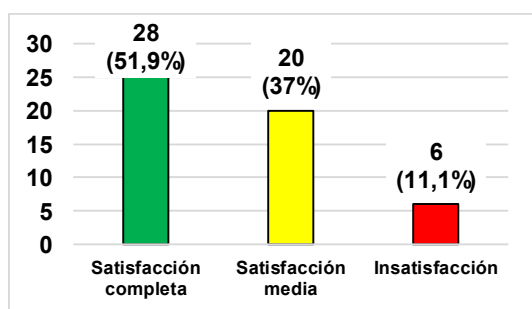


Figura 1. Percepción de la atención recibida en madres en niños menores de tres años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima – 2018 (N=54)

En la figura 1 podemos observar que predomina la satisfacción completa con el 51,9% (n=28), seguido de la satisfacción media con 37% (n=20) y el 11,1% (n=6) presento insatisfacción.

Tabla 1. Percepción de la atención recibida según dimensiones, de madres en niños menores de tres años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima – 2018 (n=54)

DIMENSIONES	HUMANA		TECNICO CIENTIFICO		ENTORNO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
VALORES FINALES						
Satisfacción completa	38	70,4	18	33,3	30	55,6
Satisfacción media	15	27,8	30	55,6	23	42,6
Insatisfacción	1	1,9	6	11,1	1	1,9
TOTAL	54	100,0	54	100,0	54	100,0

En la tabla 1, podemos observar la percepción recibida por la madre según su dimensión humana predominó la satisfacción completa con 70,4% (n=38), según la dimensión técnico científico predominó la satisfacción media con 55,6% (n=30) y según la dimensión entorno predominó la satisfacción completa con 55,6% (n=30).

IV. DISCUSIÓN

La percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que reciben de parte del personal sanitario es muy importante, ya que demuestra la satisfacción que las madres perciben en el consultorio de CRED.

En el presente estudio se indica la percepción de madres sobre la atención que proporciona la enfermera en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, se evidencia que la mayoría de madres entrevistadas satisfacciones completas con el 51,9% (n=28), seguido de la satisfacción media con

37% (n=20) y el 11,1% (n=6) presentó insatisfacción. La mayoría de las madres participantes indicaron que están satisfechas con el trato que reciben desde que ingresan a la consulta. Ello coincide con el estudio de Coronado y Vásquez (16), donde el 83% permanecen muy satisfechas, 11% satisfechas y 6% insatisfechas con la atención brindado por la enfermera, lo cual dice que la enfermera trabaja con un equipo de Salud, y esto le permite realizar un cuidado mas adecuado.

La gestión y organización del establecimiento de salud donde se provee del servicio es fundamental. Así mismo, el clima de trabajo, ello es fundamental para que el personal de salud cumpla con su rol y metas propuestas en beneficio de los pacientes, en este caso de nuestro estudio, nos referimos a las madres que acuden con sus niños menores al consultorio de CRED.

Según las dimensiones, se observó que la percepción de la madre sobre la atención según su dimensión humana predominó la satisfacción completa con 70,4% (n=38), según la dimensión técnico científico predominó la satisfacción media con 55,6% (n=30) y según la dimensión entorno predominó, la satisfacción fue completa con 55,6% (n=30).

En el estudio de Mendizábal (17), se evidencia que el 75% presentó satisfacción media, el 14% bajo, y el 11% alto; así mismo este estudio indica que no se ha cumplido con las expectativas de las madres en la atención, por lo que el personal encargado debe realizar estrategias para una eficaz atención en el

consultorio de CRED. Los esfuerzos aislados no causan impacto.

Por lo tanto, nuestro estudio indica que la dimensión humana es de suma importancia para que el personal de salud pueda brindar una mejor atención y las madres puedan sentir el trato calido, y así estar satisfechas con la atención recibida. Esta debe estar acompañada por una gestión adecuada de los servicios, solo así harán un buen complemento en beneficio de las madres y sus niños que acuden a los servicios de control de CRED.

En cuanto a las conclusiones podemos señalar lo siguiente:

- En cuanto a la percepción de la atención recibida, predominó la satisfacción completa.
- En cuanto a la dimensión humana predominó, la satisfacción completa.
- En cuanto a la dimensión técnico-científico, predominó la satisfacción media.
- En cuanto a la dimensión entorno, predominó la satisfacción completa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional de Estadística e Informática. En el Perú existen alrededor de 7 millones de niñas y niños menores de 12 años [Internet]. Nota de prensa. Perú; 2015. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n194-2015-inei.pdf>

2. Instituto nacional de estadística e informática. Estado de la niñez y adolescencia [Internet]. Lima: INEI; 2019 [actualizado junio de 2019; citado 5 de octubre de 2020]. Disponible en: http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_ninez-y-adolescencia-abr-may-jun2019.pdf
3. Dosman C, Andrews D, Goulden K. Evidence-based milestone ages as a framework for developmental surveillance. *Paediatrics and Child Health* [Internet] 2012 [citado 3 de octubre de 2020];17(10):561-568. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3549694/pdf/pch17561.pdf>
4. Sheldrick C, Merchant S, Perrin E. Identification of Developmental-Behavioral Problems in Primary Care : A Systematic Review. *Pediatrics* [Internet] 2011 [citado 4 de octubre de 2020];128(2):356-363. Disponible en: <https://pediatrics.aappublications.org/content/128/2/356.long>
5. World Health Organization. Children: improving survival and well-being [Internet]. Ginebra, Suiza: WHO; 2019 [actualizado septiembre de 2019; citado 4 de octubre de 2020]. [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/children-reducing-mortality>
6. Coker T, Windon A, Moreno C, Schuster M, Chung P. Well-child care clinical practice redesign for young children: A systematic review of strategies and tools. *Pediatrics* [Internet]. 2013 [citado 4 de octubre de 2020];131(1):Suppl.1. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4258824/>
7. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Gerencia y Políticas de Salud* [Internet]. 2007 [citado 4 de octubre de 2020];6(13):139-168. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v6n13/v6n13a08.pdf>
8. Bethell C, Reuland C, Halfon N, Schor E. Measuring the quality of preventive and developmental services for young children: National estimates and patterns of clinicians' performance. *Pediatrics* [Internet] 2004 [citado 6 de setiembre de 2020];113(6 Suppl):1973-1983. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15173469/>
9. Halfon N, Regalado M, Sareen H, Inkelas M, Peck C, Glascoe F, et al. Assessing development in the pediatric office. *Pediatrics* [Internet]. 2004 [citado 4 de octubre de 2020]; 133(6):1926-1933. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15173469/>
10. Melgarejo L. Sobre el concepto de percepción. *Alteridades* [revista en Internet] 1994 [citado 4 de octubre de 2020];4(8):47-53. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
11. Hosseinian M, Ajorpaz NM, Manesh SE. Mothers' satisfaction with two systems of providing care to their hospitalized children. *Iran Red Crescent Med J*. [Internet] 2015 [citado 1 de octubre de 2020];17(2):e23333. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4258824/>

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4376982/pdf/ircmj-17-02-23333.pdf>

12. Torres EJ, Guo KL. Quality improvement techniques to improve patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance* [Internet] 2004 [citado 3 de octubre de 2020];17(6):334-8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15552388/>

13. Caizabanda G. Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de pediatría del HPDA [tesis de grado]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2015 [citado 3 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8480>

14. Quispe M, Ramos W. Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla [tesis de grado]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017 [citado 3 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Artiles L, Otero J, Barrios I. Metodología de la investigación. Ecimed, editor. Editorial Ciencias Médicas; 2008. 341 p.

16. Coronado A, Vásquez K. Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital

Regional Lambayeque [tesis de grado]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018 [citado 3 de octubre de 2020]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1246/1/TL_CoronadoChanameAna_VasquezSantistebanKaren.pdf.pdf

17. Mendizabal S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño [tesis de maestría]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 [citado 3 de octubre de 2020]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13376/Mendizabal_Alp_Senaida_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y