****

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**TRABAJO DE INVESTIGACION:**

**“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN CRED EN NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL PERIODO ABRIL A AGOSTO 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**PRESENTADO POR:**

JUANA VERGARA COCHACHIN

**ASESOR:**

**Dr. HECTOR ALEJANDRO LAMAS ROJAS**

**CHINCHA - PERÚ, 2019**

**DEDICATORIA**

DEDICO ESTE TRABAJO A MI FAMILIA

**RESUMEN**

Estudio descriptivo cualitativo sobre la satisfacción de cliente interno sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de dos años del hospital de San Juan de Lurigancho entre abril y agosto del 2018 el objetivo del estudio fue determinar la satisfacción de dicho cliente en la atención del personal para ellos estudio una muestra de 72 padres de familia acerca de su opinión en la atención recibida.  Entre los Resultados se tiene que El 58% de padres manifestó que se evalúa a veces el desarrollo psicomotor del niño, el 35% que siempre lo evalúan y el 6.9% que nunca lo evaluaban, que el 50% de ocasiones, es educado sobre alimentación, estimulación temprana e higiene, el 19% nunca lo educan y el 31% a veces lo hacen, que el 86.1% de padres indicaron que siempre que es necesario son referidos a otro profesional, el 13.9% que a veces son referidos y el 0% que nunca son referidos y que En relación al trato respetuoso, el 73.6% de padres indico que siempre lo recibía, el 9.7% de ellos que a veces lo recibía y el 16.7% que nunca lo recibía. Se concluye que los padres de familia en general consideran que a veces la atención en el servicio de CRED es adecuada para sus niños menores de dos años en el periodo abril a agosto del 2018 y que el tema de seguridad hacia los niños es un tema bastante sensible para los padres de familia que acuden al consultorio de CRED en el periodo abril a agosto del 2018.

**INDICE**

DEDICATORIA…………………………………………………………………….02

RESUMEN………………………………………………………………………….03

INDICE……………………………………………………………………………...04

1. INTRODUCCIÓN………………………………………………………05
2. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN………………………...06
3. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA……….06
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……………………………..07
5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION…………………….07
6. HIPOTESIS………………………………………………………...08
7. VARIABLES……………………………………………………….09
8. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN……………………………....12
9. OBJETIVO GENERAL…………………………………………....12
10. OBJETIVOS ESPECIFICOS…………………………………….12
11. MARCO TEORICO…………………………………………………….13
12. METODOS O PROCEDIMIENTOS…………………………………..26
13. RESULTADOS…………………………………………………………31
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……………………….53
15. CONCLUSIONES…………………………………………………53
16. RECOMENDACIONES…………………………………………..54

BIBLIOGRAFIA……………………………………………………………..55

ANEXOS…………………………………………………………………….59

**I: INTRODUCCIÓN**

El crecimiento y desarrollo de los niños está determinado por una serie de factores que influirán de manera decisiva en su desarrollo personal a lo largo de toda su vida, es por ello que un adecuado control del mismo debe darse desde los primeros meses de vida para repercutir positivamente en su futuro.

Los padres de familia que acuden a los establecimientos de salud, lo hacen con expectativas altas en relación a la atención de sus menores hijos, pues saben la importancia de mantener el bienestar físico de los niños para que puedan desarrollar de mejor manera sus habilidades y aptitudes, es por ello que esperan una atención de calidad, con un servicio idóneo a sus expectativas

Muchos de los profesionales que laboran en los establecimientos de salud, lo hacen con la mejor de disposiciones, sin embargo en otros lugares solo lo hacen por compromiso o por cumplir con las metas, sin tomar en cuenta la opinión de los pacientes o en este caso de los padres de familia.

Por lo anteriormente expuesto, surgió la necesidad de realizar la presente tesis con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollos en niños menores de 2 años en el Hospital San Juan de Lurigancho.

**II: PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

**2.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En nuestros tiempos se ha evidenciado un gran avance tecnológico e informático las cuales están al alcance de muchas personas, las profesiones, siendo específicos la enfermería enfrenta el reto de mejorar sus procesos de atención con el objetivo de brindar cuidados con gran calidad a los usuarios (1).

Actualmente nos encontramos con un sistema de salud que cuenta con usuarios más exigentes, con mayores conocimientos en salud, demandando mejoras sanitarias que eleven su nivel de satisfacción, todos estos procesos de implicación en el funcionamiento del sistema de salud hacen necesario valorar cada vez más la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios brindados (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) pone en ejecución acciones de calidad vinculadas al ámbito de la salud, basados en estándares de intervenciones seguras, las cuales son económicamente accesibles a los individuos, además deben poseer un impacto en sentido positivo sobre la morbi-mortalidad y malnutrición (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) indica que las atenciones basadas en políticas de calidad en la salud son necesarias para mejorar su eficiencia y son una obligación a nivel ético y moral (4).

**2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**2.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál es la satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?

**2.2.2 PROBLEMA SECUNDARIOS**

* ¿Cuáles será la satisfacción del cliente externo en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?
* ¿Cuáles son las características de la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?
* ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del cliente externo y la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?

**2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta tesis pretende aportar nuevos conocimientos en el área de calidad del sector salud, con respecto al nivel de satisfacción del cliente externo, se evidencian pocos estudios de investigación a nivel nacional e internacional, constituyendo un buen aporte teórico, además la tesis busca mediante la aplicación teórica de diversos conceptos relacionados a la calidad.

A nivel metodológico el presente trabajo utiliza un instrumento que ha sido validado y aplicado en estudios nacionales a fin de determinar el nivel de satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería.

A nivel práctico, la investigación se realiza con el objetivo de brindar información actualizada al establecimiento de salud, plantear mejoras en el servicio en el que se realiza el estudio, además de formular planes y tácticas de educación continua en el personal de enfermería para que brinde una atención con calidad a los usuarios y sus madres, el cual es sin duda alguna un problema central en la labor del personal profesional de enfermería, sobre todo en los pacientes cuya salud debe ser protegida y promovida.

El instrumento permitirá evaluar las dimensiones que componen el nivel de satisfacción de la madre permitiendo mejorarlas, las madres podrán mejorar sus cuidados en casa con el aprendizaje en el servicio de crecimiento y desarrollo promoviendo mayor adherencia a los controles y seguimiento de sus hijos, disminuyendo los riesgos a sufrir diversos problemas.

**2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

El cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 está satisfecho.

.**2.4.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

* La satisfacción del cliente externo en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 es buena.
* Las características de la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 esa adecuada.
* La relación entre la satisfacción del cliente externo y la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 es buena.

**2.5 VARIABLES**

**VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:**

Subjetividad de los padres de familia en relación a lo que ellos esperan recibir de parte del personal de enfermería sobre la a atención sanitaria de sus menores hijos.

**DIMENSIONES:**

Satisfacción

**INDICADORES:**

* Efectividad
* Eficacia
* Eficiencia
* Continuidad
* Integralidad
* Seguridad.

**VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCIÓN DEL PERSONAL**

**DEFINICIÓN OPERACIONAL:**

Actividades sanitarias que involucran los procesos de atención y aplicación de indicaciones médicas por parte de los trabajadores de enfermería del hospital de San Juan d Lurigancho en el área de CRED del mencionado hospital.

**DIMENSIONES:**

Indicadores sanitarios

**INDICADORES:**

* Respeto
* Información
* Interés
* Amabilidad.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN CRED EN NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL PERIODO ABRIL A AGOSTO 2018**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VARIABLE** | **DEF. OPERACIONAL** | **DIMENSIONES** | **INDICADOR** | **ESCALA DE MEDICION** | **FUENTE DE VERIFICACION** |
| **Satisfacción** | Parte subjetiva de los pacientes al recibir una atención ambulatoria. | Satisfacción | •Trato.  •Respeto.  •Disposición  •Seguridad  •Atención oportuna  •Limpieza.  •Seguridad. | Nominal | Hoja de recolección de datos |
| **Indicadores de Calidad** | Cualidades que pueden ser objeto de medición para la evaluación de la atención de consulta ambulatoria por los pacientes ancianos en el Hospital San José de Chincha. | Indicadores sanitarios | •Atención según llegada  •Datos Completos al paciente.  •Datos confidenciales.  •Respeto por los horarios de atención.  •Reducción de trámite burocrático.  •Enseñanza al paciente durante consulta.  •Tratamiento adecuado  •Extensión de medicamentos. | Nominal | Hoja de recolección de datos |

**III: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar la satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.

**3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Conocer la satisfacción del cliente externo en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.
* Determinar las características de la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.
* Establecer la relación entre la satisfacción del cliente externo y la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.

**IV: MARCO TEÓRICO**

El Ministerio de Salud refiere que los abordajes de las necesidades del usuario externo son primordiales para brindar una atención de calidad. Para los usuarios la calidad está vinculada principalmente la interacción con el profesional, tiempos de espera, privacidad, acceso, y sobretodo, obtener el servicio por el cual acudió (5).

Uno de los mejores investigadores sobre la calidad en salud, A. Donabedian propuso una definición de calidad en términos de resultados, los cuales son evaluados como las mejoras esperadas en el estado de salud, a través de dos dimensiones: interpersonal – técnica (6).

La profesión de enfermería a lo largo del tiempo se caracterizó por estar al servicio y cuidado de los usuarios, debiendo mostrar para ello humanismo, compromiso durante las atenciones brindadas para conseguir la mayor satisfacción. Las atenciones de enfermería, el acceso a los servicios son algunos de los factores que pueden evaluarse para la determinación de la satisfacción del usuario (7).

La satisfacción percibida por los usuarios son consecuencia de la de la atención de los servicios de salud, además éste es un indicador fundamental de la calidad del servicio brindado. Ésta idea tiene relevancia en muchos entornos, siendo uno de ellos los sistemas sanitarios, de ahí el interés permanente en su investigación (8).

Para conocer si la atención brindada por un profesional está siendo de calidad, es necesaria su evaluación, pues ello nos permitiría detectar aquellas dimensiones en las cuales requieren una intervención ya sea en la técnico- científico, la humana y el entorno. Es el profesional de enfermería que debe cuestionarse constantemente acerca de la mejor forma de garantizar una atención con calidad al usuario, con el objetivo de lograr un óptimo cuidado.

La calidad de las atenciones brindadas por el personal profesional enfermera o enfermero, permite crear una opinión en el usuario sobre la atención recibida, que se traduce finalmente en el nivel de satisfacción del usuario.

Por lo general el usuario externo del servicio de salud, acude en busca de ayuda, comprensión y atención de calidad, lamentablemente en su mayoría de veces no lo consigue (9).

Los servicios de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) de los establecimientos de salud del nivel de atención primario, son áreas de gran demanda de pacientes, lo que conlleva a una alta exigencia del personal de enfermería. Por consiguiente, las atenciones de enfermería en éstos servicios, permiten evidenciar las fortalezas y debilidades de los profesionales para poder cubrir dicha demanda, la cual en muchas ocasiones es insuficiente generando insatisfacción en los usuarios. Las madres que asisten a los consultorios de CRED, cumplen un rol importante en la lucha contra los problemas nutricionales en los niños, permitiendo cortar con el círculo vicioso que mantiene a generaciones de familias con afectaciones nutricionales crónicas. Al acudir la madre al consultorio recibe consejerías sobre los cuidados fundamentales en la infancia, adquiriendo nuevos conocimientos que la llevarán a realizar mejores prácticas para el cuidado de su hijo tanto en la parte nutricional, desarrollo psicomotor (10).

Los cuidados brindados por los profesionales de enfermería durante las consultas son informar, educar, asesorar con un enfoque biopsicosocial de los pacientes a través de sus diferentes cursos de vida. Todo lo descrito debe ser brindado con una actitud científica, abierta, constante y empática (11).

La profesión de enfermería tiene que tener un gran sentido de responsabilidad frente a las atenciones y la calidad de los mismos que otorga a los pacientes, al establecimiento en que labora y a las normas éticas de la profesión.

Los conocimientos que tienen las madres acerca de los aspectos de crecimiento y desarrollo de sus hijos, es producto de la experiencia lograda y acumulada a lo largo de su vida, que ayuda a conservar saludables a sus hijos. Ese conocimiento depende de varios factores, siendo uno de ellos la educación en salud recibida por los profesionales durante su atención (12).

En el año 2017, en Colombia, González D. et al realizar una investigación sobre la satisfacción de los padres de menores de edad que acuden al programa de crecimiento y desarrollo en establecimientos de salud, teniéndose un total de 292 padres en el estudio, en el cual se determinó que el 94% se encontraban satisfechos, además un 96% percibía que recibían un trato respetuoso; el 82% de la población estudiada manifestaron que existía un ambiente adecuado, y sólo el 65% indicó que el tiempo de respuesta en la atención era el adecuado, por lo que se concluye este fue el tema más relacionado con la insatisfacción debido a una demora en el tiempo de espera (13).

En Brasil, en el 2012, Peña Y. et al realizó un estudio sobre las percepciones de la madre con respecto al cuidado del niño sano, enfocándose principalmente en las atenciones brindadas por el personal profesional de enfermería en el niño; en los cuales los autores pudieron concluir que las participantes consideraron que las atenciones en el niño por parte en la enfermera era resaltable, además los autores recomendaron que debe priorizarse un mayor desarrollo en temas educativos durante la consulta (14).

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el año 2017, en el distrito de San Juan de Lurigancho, Flores Garate N. realizó un estudio en relación a las percepciones que tienen las madres asociación a las actividades de prevención y promoción del personal profesional de enfermería, donde se tuvo un total de 118 participantes, teniéndose como resultado que la mitad de las participantes tenían una percepción medianamente favorable, el 20% de la población consideraba desfavorable y el 27% restante lo consideraba como favorable; en este caso el autor concluye una relación significativa entre la percepción materna con respecto a las actividades de prevención y promoción (15).

En el año 2016, Guevara S. realizó un estudio en la red EsSalud Sobre las percepciones maternas en relación a la calidad de atención del personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en este estudio se tuvo a 150 participantes, dónde se encontró que la mitad de las mismas indicaban que la atención era medianamente favorable, el 31% como favorable y el 19% como desfavorable. La autora concluye en esta investigación que la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente favorable (16).

En el mismo año, en Arequipa, Ccallo M. y Arizala W. Investigaron la satisfacción de la calidad del cuidado del personal de enfermería en niños menores de 4 años que desertaron al servicio de crecimiento y desarrollo, para este estudio se tuvieron a 90 participantes, en los cuales las autoras hallaron que el 87% de los participantes manifestaron contar con una satisfacción mediana en relación a los cuidados del personal de enfermería, además que el 54% habían desertado de forma parcial al servicio de crecimiento y desarrollo, y alrededor del 30% habían desertado de forma total (17).

En el año 2016, en Puerto Maldonado, Díaz F. investigó sobre la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud en relación a los cuidados del personal de enfermería, basándose este estudio con 75 participantes, en este podemos mencionar que las madres acudían a los consultorios de crecimiento y desarrollo con sus hijos, la autora manifiesta que el 70% de la población estudiada se encontraba satisfecha con los cuidados que realizaba el personal de enfermería (18).

En el 2015, Ramos T. et al, en Chosica realizaron un estudio sobre la los cuidados de las enfermeras y el desarrollo psicomotor en menores de 6 años, se tuvo a 281 participantes, de los cuales el 90% manifestó que la calidad de los cuidados de las enfermeras es alta, y el 98% tuvo un desarrollo normal psicomotriz (19).

En el 2014, en la Ciudad de Lima, López B. Investigó sobre el nivel de satisfacción de las madres en niños menores de 3 años en relación a la calidad de los servicios prestados por el personal de enfermería en los servicios de crecimiento y desarrollo, en este estudio detuvieron a 81 participantes, encontrándose que el 60% se encontraba medianamente satisfecho, el 17% indicaba que se encontraba satisfecho y un 22% se encontraban insatisfechos, además la autora concluye que el nivel de satisfacción de las participantes fue de calidad media (20).

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Satisfacción

Podemos definir la satisfacción, como el resultado que expresa una persona, a lo cual denominaremos como usuario, en relación a la percepción que tiene este usuario con en relación a cómo lo atienden recibida hacia éste. Al referirnos al término de usuarios, hacemos alusión a que la persona evalúa la atención brindada por parte del personal profesional de enfermería, a la cual el usuario puede percibir que esta atención cumple con sus necesidades y además qué logra resolverlas, obteniendo al final en el usuario una sensación de placer y bienestar al cumplirse cada uno de los procesos de atención en la salud con calidad.

Asimismo, la satisfacción dependerá de los aspectos socioculturales, ya que está basado en el deseo y percepción del usuario con respecto a la capacidad de cumplirlo por parte de los establecimientos que brinden este tipo de servicios.

Además, existen múltiples factores Asociados en la satisfacción de las personas entre los cuales podemos mencionar, el respeto, la paciencia, calidez de atención, eficiencia, amabilidad, entre otros, si un producto o servicio cumple con estos factores, podemos decir que se está brindando una atención con calidad.

Es por ello el personal profesional de enfermería debe realizar constantes evaluaciones con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de los usuarios o clientes externos, para este caso el usuario es quien debe estar totalmente informado sobre sus derechos y deberes con respecto a las atenciones de salud a fin de determinar si el servicio que se le está brindando es de calidad, además permitirá también dilucidar si las expectativas del servicio para el usuario son muy altas con respecto a las que recibirá en el establecimiento, este se sentirá cómo insatisfecho (21).

2.2.2. Calidad de atención en salud

A. Definición:

Existen diversas definiciones para la calidad, lo cual resulta muy complicado establecer sólo una, su significado dependerá del ámbito en el cual esté mencionad. A fin de que esta definición puede adecuarse de la mejor forma al contexto en que se ha aplicado, si tomamos en cuenta la definición de Avedis Donabedian, que en 1980, manifestó que la calidad en la atención de un servicio qué es brindado hacia un usuario o paciente, debe ser percibido en este como el mejor y completo bienestar, luego de contrastar las ganancias o pérdidas que pueden conllevar al proceso de atención en su totalidad.

La Organización Mundial de la Salud también define que la calidad en la atención en salud es excelente si es que permite identificar las necesidades sanitarias del usuario tanto a nivel individual como poblacional, dirigiendo todos los recursos oportunos basados en la aplicación del conocimiento que se maneje (22).

B. Dimensiones

 Dimensión técnica científica: Es representada como la dimensión principal de la calidad, es decir se refiere la capacidad de los que brindan un servicio a fin de otorgar el mejor posible, estrictamente hablando en el ámbito de salud podemos mencionar:

 Eficiencia: Es cuando el paciente recibe un servicio en el momento oportuno y a un costo menor.

 Eficacia: Es cuando se utiliza de forma apropiada los recursos que se tienen para brindar un determinado servicio.

 Efectividad: Es la relación entre el conocimiento y la experticia técnica del personal profesional que brinda el servicio, así como también la capacidad de relacionarse hábilmente con los pacientes.

 Continuidad: Está representada como la atención a lo largo de la vida de las personas.

 Seguridad: es la característica en la cual un servicio brindado debe llevarse a cabo con la finalidad de no causar un perjuicio o daño al paciente.

 Integralidad: El paciente deberá ser atendido no en un solo ámbito específico, sino también deberá ser atendido en las múltiples características de su ser, debido a lo complejo de la interrelación de las diferentes características propias del ser humano, siendo el ideal el abordaje biopsicosocial.

 Dimensión Humana: El personal profesional de enfermería interviene en el paciente manejando diversas situaciones en cuanto a su atención, para ello deberá emplear distintas estrategias que le permitan al personal interrelacionarse con su paciente brindándole un trato humano, para ello los siguientes componentes son muy necesarios:

 Respeto por los derechos, El personal profesional que brinda un servicio de salud deberá respetar los derechos y decisiones de sus pacientes, para ello necesitamos que el personal de salud cuente con valores muy sólidos.

 Veracidad, esta virtud del personal de salud favorecerá la interrelación que tenga con su paciente a fin de brindar los mejores cuidados hacia ellos ya que antepondrá siempre la verdad hacia ellos.

 Amabilidad, esta característica está dada por el cariño la cortesía que brindar al personal de salud hacia los pacientes que acuden a los servicios de crecimiento y desarrollo, a fin de que ellos sientan calidez en el trato hacia ellos.

 Ética, son los principios de conducta que asume un personal de salud y que pone en práctica en su trabajo diario como profesional.

 Trato digno, es la actitud que tiene el personal de salud hacia sus pacientes basándose en el principio de respeto.

 Dimensión de entorno: Las dimensiones de entorno son las características del establecimiento de salud a fin de brindar los servicios adecuados hacia sus pacientes. ésta se compone por la privacidad, para lo cual es un punto muy importante durante la atención hacia el paciente, y que deberá mantenerse desde el inicio hasta el final de la consulta, ya que creará un entorno de confianza entre el paciente y el personal de salud; además tenemos la ambientación qué se refiere estrictamente a las instalaciones del establecimiento de salud (5-9).

**2.2.2. Control de crecimiento y desarrollo**

Según Norma técnica CRED N° 087-2010 del Ministerio de Salud, El control de crecimiento y desarrollo es un servicio que tiene como objetivo primordial velar y vigilar el crecimiento y desarrollo óptimo, además de una educación continua hacia los familiares de los pacientes, a fin de detectar de forma oportuna diversos factores de riesgos o la presencia de enfermedades a fin de minimizar la frecuencia de estas.

Este servicio Busca la concientización y la educación de los padres hacia el adecuado cuidado de su niño en diversos aspectos como alimentación, cuidado y crianza; dentro de los procesos en los servicios de control de crecimiento y desarrollo deberá precisar la valoración, el diagnóstico, intervenciones y seguimientos de las patologías que puedan hallarse, además la valoración antropométrica la cual se realizará en cada control por parte del personal profesional hacia el niño desde su nacimiento hasta los 5 años de edad, para ello basándose en los patrones de crecimiento establecidos por la Organización Mundial de la Salud (13).

**2.2.3. Calidad de atención en enfermería**

Localidad de atención en enfermería está definida como el servicio que brinda este personal profesional de forma personalizada, eficaz, eficiente, continúa, humanizada y oportuna con el objetivo de que un paciente se encuentre satisfecho con la atención brindada. para ello están involucrados diversos factores entre los cuales podemos citar, la responsabilidad, honestidad, compromiso de mejora continua, personal involucrado con su institución, vocación de servicio y experticia.

Podemos decir que es el paciente quién realmente define si el servicio brindado es de calidad, por lo que todo el personal de salud deberá estar involucrado en estas prácticas a fin de que el paciente o usuario se encuentre satisfecho (22).

**2.2.4. Rol de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo**

Con el avance tecnológico y científico en los cuidados preventivos y promocionales de la salud, se han obtenido mejoras en las atenciones de la salud infantil; estas mejoras requieren de personal profesional altamente calificado, para así poder brindar los cuidados necesarios que con el día a día se van haciendo más complejas, en la atención de los infantes, que en su mayoría se da en los establecimientos de salud del nivel primario de atención, en donde las actividades De prevención y promoción de la salud se realiza reforma prioritaria.

Para ello se necesita que el personal profesional de enfermería cuente con las actitudes necesarias para liderar los cuidados en los infantes, con la finalidad de la elaboración planificación y ejecución de programas para mejorar la calidad en la atención de los servicios de crecimiento y control (20).

**2.2.5. Teorías de enfermería**

**A. Teoría de Jean Watson**

Esta teoría pone de manifiesto que las personas deben ser consideradas como un todo, es decir teniendo en cuenta los aspectos de alma, cuerpo y espíritu, por lo que el personal profesional de enfermería durante la atención no debe descuidar estos aspectos; además esta teoría Permite la sensibilización hacia un trato más humanitario en la atención en salud con el compromiso de la mejora continua en la calidad de la misma (21).

**B. Teoría del Logro de metas de Imogene King**

Esta teoría del logro de metas, propone que el personal profesional de enfermería es un proceso dinámico e interpersonal entre las acciones y reacciones entre el personal de enfermería y su paciente influyéndose mutuamente en la atención. Además, manifiesta que al ser un personal de salud con vocación de servicio permitirá satisfacer la necesidad de la atención en salud; también utiliza enfoques orientados hacia el logro de objetivos o metas en el que las personas interactúan dentro de un ambiente social (22).

**V: METODOLOGÍA O PROCEDIMIENTOS**

**5.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

**TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Descriptiva, transversal, en el servicio de CRED en la atención de niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho.

**NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es de Nivel I, es decir descriptiva.

**5.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

**MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se realizaron encuestas a los padres de familia que han ido para atender a sus menores hijos en el consultorio de CRED del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto del 2018, luego esta información obtenida de ellos se vaciara en tablas y gráficos del programa Excel y se presentara los resultados que serán posteriormente concluidos.

**DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Descriptiva porque solo observa la realidad y deductiva porque elabora conclusiones en base a las observaciones realizadas.

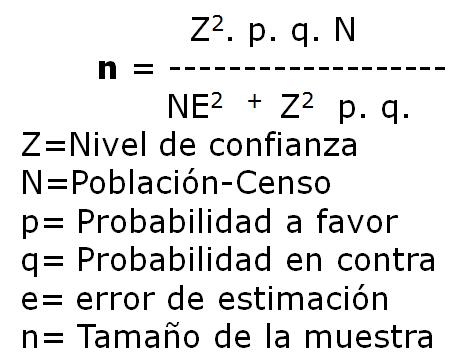
* 1. **POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

**POBLACIÓN**

La población estará conformada por 88 padres de familia que acudieron al servicio de CRED del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a setiembre del 2018.

**MUESTRA**

La muestra se obtuvo después de aplicar la fórmula para calcular el tamaño muestral de poblaciones finitas y su resultado final fue de 72 padres.

****

* 1. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**TÉCNICAS**

Se llevó a cabo la encuesta que permitió la evaluación en un cuestionario tipo Likert modificado a los padres de familia que acuden al consultorio de CRED del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto del 2018.

**INSTRUMENTOS**

El instrumento consta de 20 ítems, específicamente la dimensión técnica científica consta de 9 preguntas, la dimensión humana 6 preguntas y finalmente la dimensión de entorno con 5 preguntas. Los rangos de puntuación de las 3 dimensiones que evalúa el instrumento son:

* **Técnica científica**

Satisfacción Alto: 24 a 27 puntos.

Medio: 20 a 23 puntos.

Bajo: 0 a 19 puntos

* **Humana**

Alto: 51 a 60 puntos.

Medio: 45 a 50 puntos.

Bajo: 0 a 44 puntos.

* **Entorno**

Alto: 14 a 20 puntos.

Medio: 11 a 13 puntos.

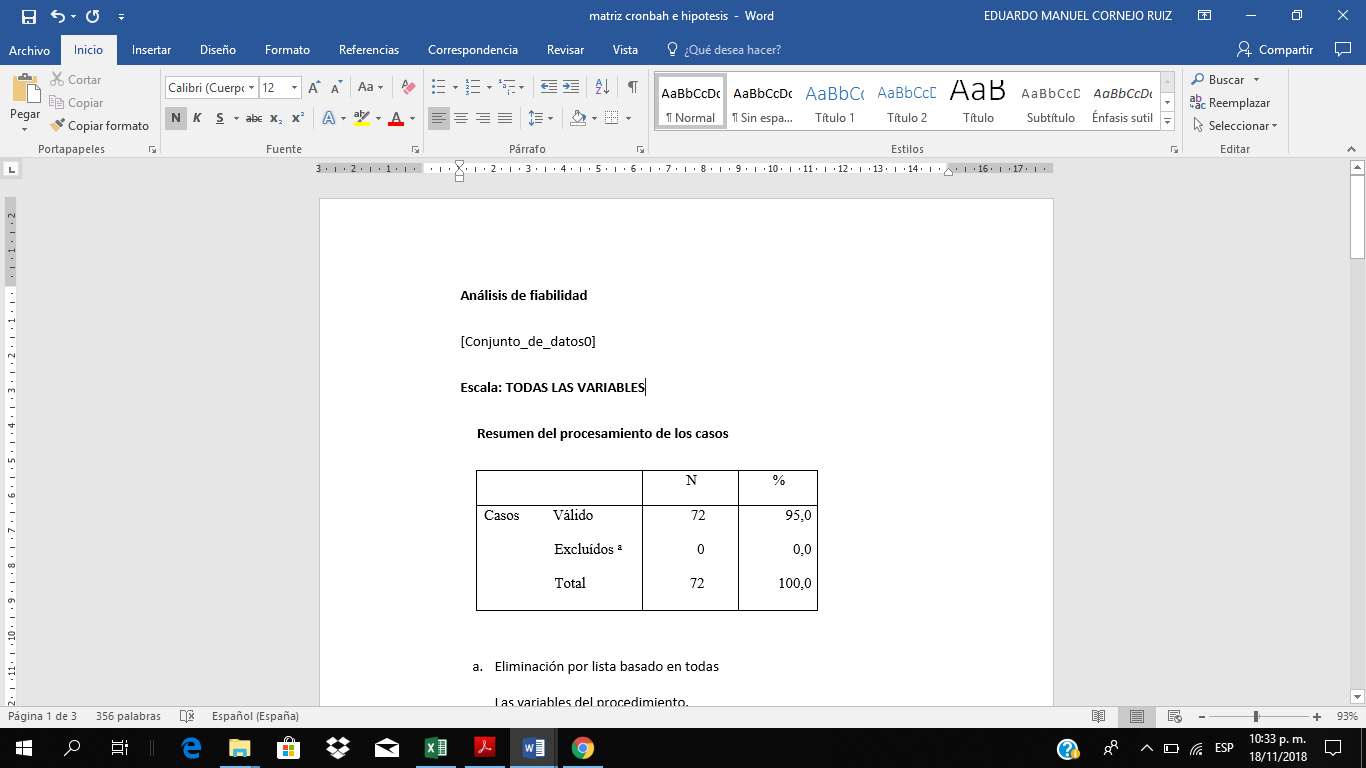
Bajo: 0 a 10 puntos.

**Análisis de fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos0]

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

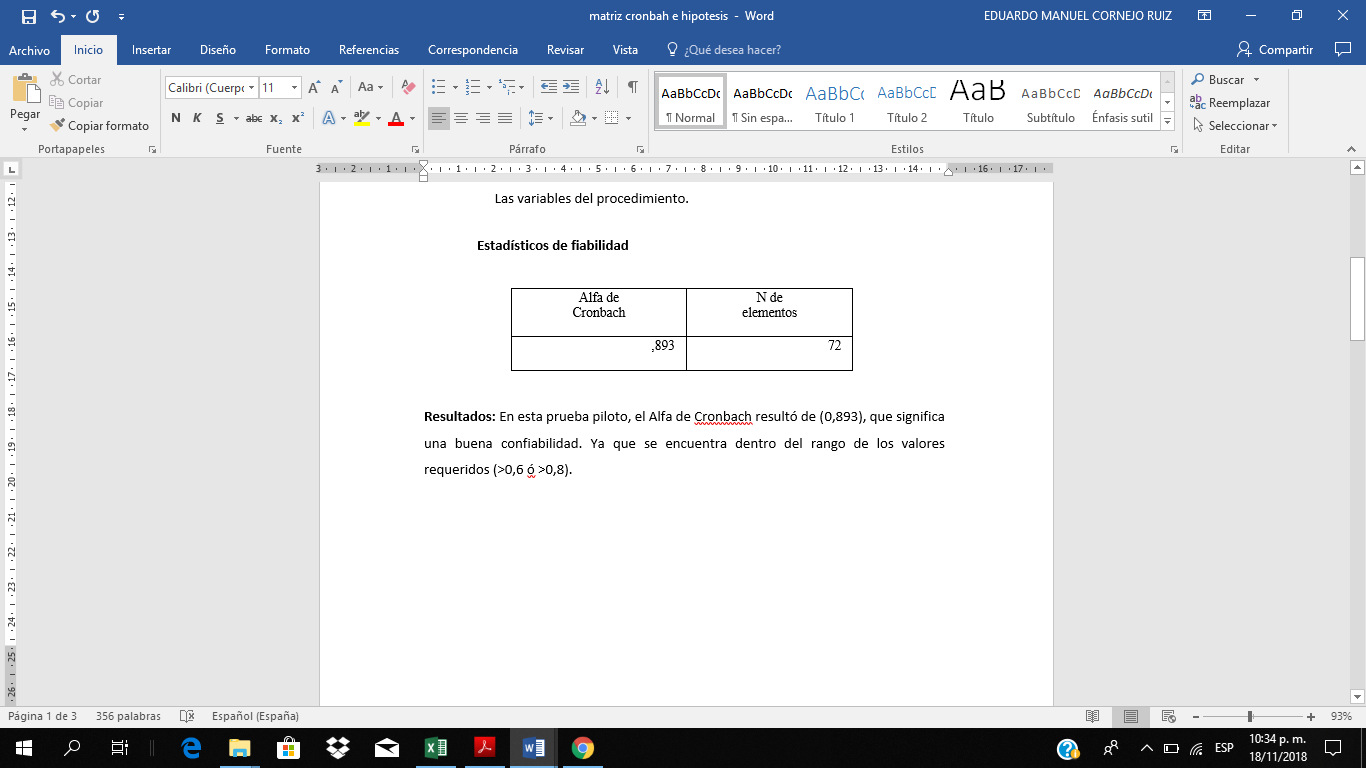
**Resumen del procesamiento de los casos**



1. Eliminación por lista basado en todas

Las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**



**Resultados:** En esta prueba piloto, el Alfa de Cronbach resultó de (0,893), que significa una buena confiabilidad. Ya que se encuentra dentro del rango de los valores requeridos (>0,6 ó >0,8).

**FUENTES**

La fuente fue fuente directa o fuente primaria.

**VI: RESULTADOS**

**6.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS**

**Tabla 1: Importancia a las medidas antropométricas y registro CRED**



**Gráfico 1: Importancia a las medidas antropométricas y registro CRED**

En el gráfico 1 se aprecia que el 56.9% de padres considera que a veces se le da importancia a las medidas antropométricas y registro en el CRED, el 8.3% considera que nunca se le da importancia y el 34.7% considera que siempre se le da importancia a las medidas antropométricas.

**Tabla 2: Lavado de manos**



**Gráfico 2: Lavado de manos**

El 76.4% de padres manifiesta que el personal siempre se lava las manos, el 13.9% que a veces lo hace y el 9.7% que nunca lo hacen.

**Tabla 3: Brinda información sobre evaluación integral**



**Gráfico 3: Brinda información sobre evaluación integral**

El 6.9% de padres indicaron que nunca se le brinda información sobre la evaluación integral de su niño, el 41.7% manifestó que a veces lo hacían y el 51.4% dijo que siempre se le brindaba información.

**Tabla 4: Evalúa desarrollo psicomotor**



**Gráfico 4: Evalúa desarrollo psicomotor**

El 58% de padres manifestó que se evalúa a veces el desarrollo psicomotor del niño, el 35% que siempre lo evalúan y el 6.9% que nunca lo evaluaban.

**Tabla 5: Educa sobre alimentación, estimulación temprana e higiene**



**Gráfico 5: Educa sobre alimentación, estimulación temprana e higiene**

Los padres indicaron que el 50% de ocasiones, es educado sobre alimentación, estimulación temprana e higiene, el 19% nunca lo educan y el 31% a veces lo hacen.

**Tabla 6: Referencia a otro profesional**



**Gráfico 6: Referencia a otro profesional**

El 86.1% de padres indicaron que siempre que es necesario son referidos a otro profesional, el 13.9% que a veces son referidos y el 0% que nunca son referidos.

**Tabla 7: Pendiente de exámenes auxiliares**



**Gráfico 7: Pendiente de exámenes auxiliares**

El 84.7% de padres indicaron que el personal siempre está pendiente de sus exámenes auxiliares, el 11.1% que a veces lo hacían y el 4.2% que el personal de enfermería nunca estaba pendiente de sus exámenes auxiliares.

**Tabla 8: Registro en historia clínica**



**Gráfico 8: Registro en historia clínica**

Los padres indicaron en un 96% que las actividades eran registradas en la historia clínica, y el 4% que a veces lo hacían.

**Tabla 9: Brinda pautas de estimulación temprana**



**Gráfico 9: Brinda pautas de estimulación temprana**

El 62.5% de padres dijeron que a veces les bridaban pautas de estimulación temprana, el 29.2% que a veces lo hacían y el 8.3% que nunca le brindaban pautas de estimulación temprana.

**Tabla 10: Saludo y Despedida adecuados**



**Gráfico 10: Saludo y Despedida adecuados**

El 45.8% de padres manifestó que siempre la daban saludo y despedida adecuados, el 48.6% que a veces el personal lo hacía y el 5.6% de veces que nunca lo hacía.

**Tabla 11: Trato respetuoso**



**Gráfico 11: Trato Respetuoso**

En relación al trato respetuoso, el 73.6% de padres indico que siempre lo recibía, el 9.7% de ellos que a veces lo recibía y el 16.7% que nunca lo recibía.

**Tabla 12: Explica procedimientos**



**Gráfico 12: Explica procedimientos**

Así mismo, el 65% de padres dijo que siempre recibía explicación de los procedimientos aplicados, el 25% que a veces les explicaban los procedimientos y el 10% que nunca les explicaban los procedimientos.

**Tabla 13: Orienta en vacunación**



**Gráfico 13: Orienta en vacunación**

El 70.8% de padres de familia manifestó que recibían orientación en cuanto a vacunación, el 20.8% que a veces se la brindaban y el 8.3% que nunca la recibía

**Tabla 14: Orienta en conducta**



**Gráfico 14: Orienta en conducta**

En relación a la orientación sobre la conducta de los niños, el 23.6% manifestó que siempre recibía orientación, el 65.3% que a veces la recibía y el 11.1% que nunca la recibía.

**Tabla 15: Preocupación por inasistencia**



**Gráfico 15: Preocupación por inasistencia**

En relación a la preocupación por la inasistencia a los controles de los niños, se tuvo que el 37.5 % de padres dijo que siempre se preocupa el enfermero por este punto, el 59.7% a veces se preocupaba y el 2.8% que nunca se preocupaba.

**Tabla 16: Tiempo de atención adecuado**



**Gráfico 16: Tiempo de atención adecuado**

El 16.7% de padres dijeron que el tiempo de atención siempre es adecuado, el 70.8% que a veces es adecuado y el 12.5% que nunca es adecuado.

**Tabla 17: Privacidad en la atención**



**Gráfico 17: Privacidad en la atención**

El 13.9% de padres manifestó que siempre tienen privacidad en la atención, el 72.2% que a veces tienen privacidad en la atención y el 13.9% que nunca tienen privacidad en la atención.

**Tabla 18: Pendiente de seguridad del niño**



**Gráfico 18: Pendiente de seguridad del niño**

Los padres indicaron a su vez que el 63.9% de ocasiones el enfermero está pendiente de la seguridad del niño, el 23.6% a veces a lo hace y el 12.5% de ocasiones nunca lo hace.

**Tabla 19: Ambientes agradables**



**Gráfico 19: Ambientes agradables**

Lo**s** padres también manifestaron que el 13.9% de ocasiones los ambientes son agradables, el 62.5% dijo que a veces se sentían los ambientes confortables y el 23.6% que nunca se sentían agradables los ambientes de atención del CRED.

**Tabla 20: Materiales adecuados y necesarios para la atención**



**Gráfico 20: Materiales adecuados y necesarios para la atención**

En relación a los materiales y si es que estos son adecuados y necesarios para la atención, el 48.6% consideró que siempre era así, el 34.7% que a veces era así y el 16.7% que nunca era así.

**HIPÓTESIS GENERAL:**

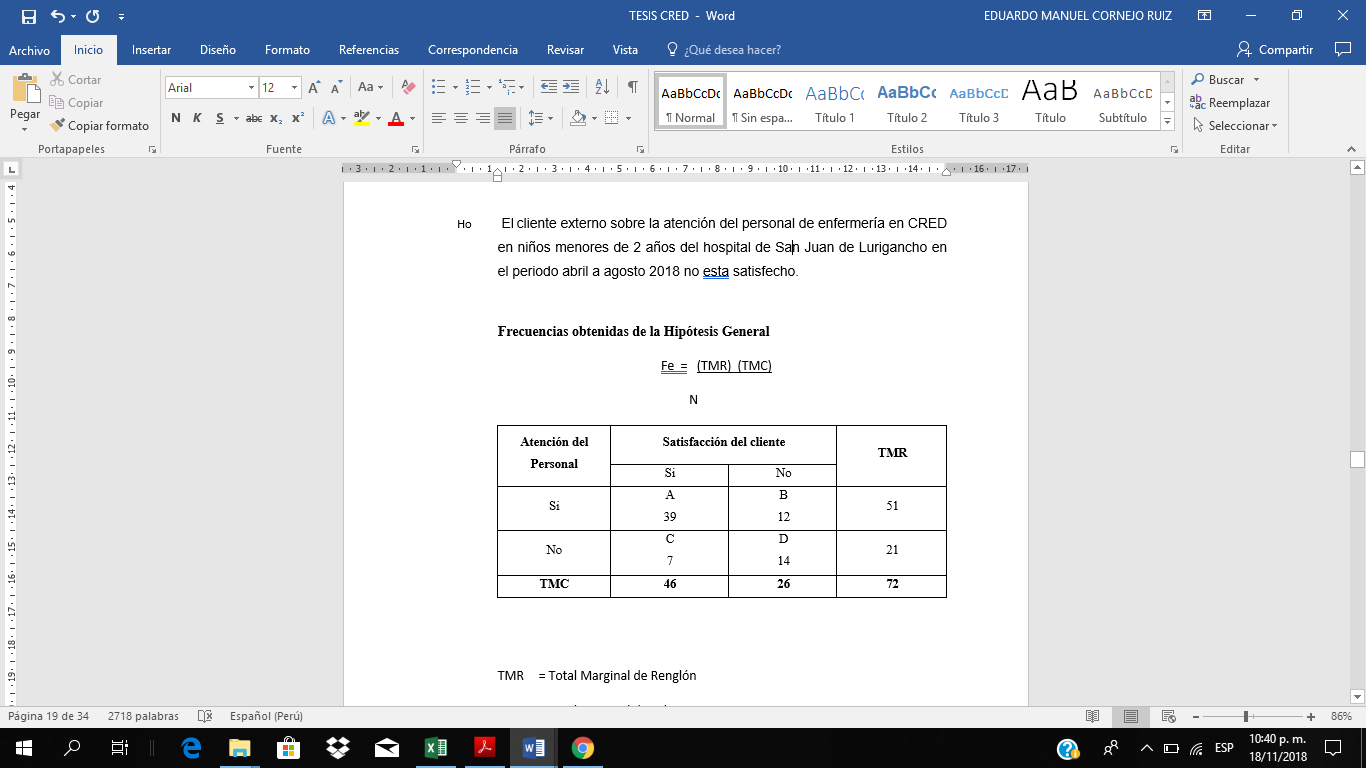
Hi El cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 está satisfecho.

Ho El cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 no está satisfecho.

**Frecuencias obtenidas de la Hipótesis General**

Fe = (TMR) (TMC)

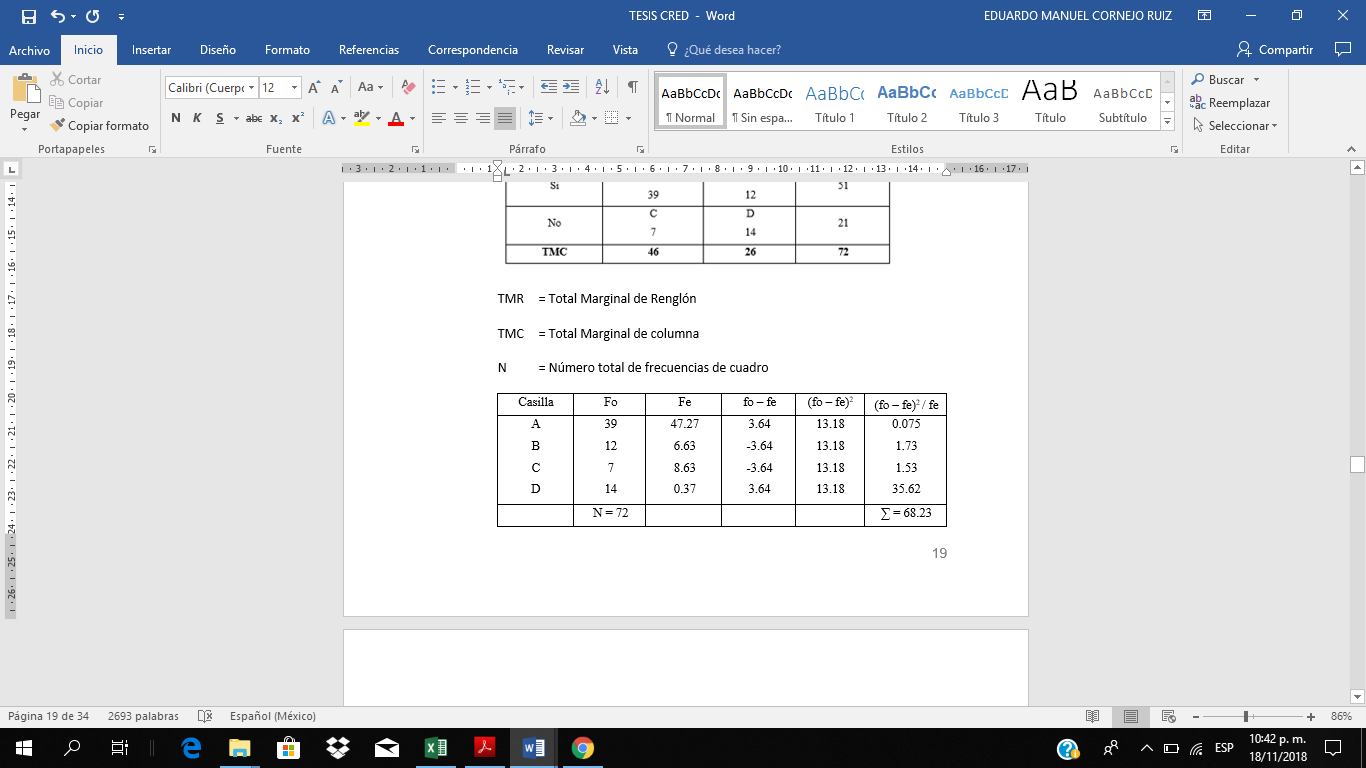
N



TMR = Total Marginal de Renglón

TMC = Total Marginal de columna

N = Número total de frecuencias de cuadro



**Fórmula de CHI cuadrada**

X2 = Σ (fo – fe)2

fe

**Comparar el resultado de CHI cuadrada**

gl = (r-1) (c-1)

gl = (2-1) (2-1) = 1

gl = 3.841 (Tabla Confianza 95%)

gl = Grados de libertad

r = Renglones del cuadro gl = 3.841 (Tabla Confianza 95%)

c = Columnas del cuadro

68.23 ≥ 3.84

X2C ≥ X2t

⇒ SE ACEPTA LA HIPÓTESIS GENERAL

**VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**CONCLUSIONES**

1. Los padres de familia en general consideran que a veces la atención en el servicio de CRED es adecuada para sus niños menores de dos años en el periodo abril a agosto del 2018.

1. El tema de seguridad hacia los niños es un tema bastante sensible para los padres de familia que acuden al consultorio de CRED en el periodo abril a agosto del 2018.

1. Las orientaciones sobre estimulación temprana, desarrollo psicomotor, crecimiento y otras indicaciones a veces se dan por el personal de enfermería, siendo este un tema muy preguntado y sensible de parte de los padres que acuden al consultorio de CRED en el periodo abril a agosto del 2018.
2. La privacidad e la atención se da en poco más del 70% siendo un tema fundamental para la comodidad y confort durante la atención de los niños menores de 2años en el periodo abril a agosto del 2018.

**RECOMENDACIONES**

1. La institución tiene que realizar evaluaciones continuas respecto de la atención recibida en consultorio, los cuales servirán de insumo para realizar sus planes de mejora.
2. Orientar a los padres sobre los procesos de atención para mejorar sus expectativas al momento de ser atendidas.
3. El profesional de enfermería debe diseñar estrategias orientadas a la capacitación a sus colegas en el buen trato para mejorar de la calidad de la atención del binomio padres-niño.
4. Realizar estudios de investigación con un enfoque cualitativo para profundizar respecto a la apreciación de los padres en cuanto a la atención por el servicio de enfermería.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Paravic T. Enfermería y Globalización. Ciencia Y Enfermeria [revista en Internet] 2010 [acceso 8 de febrero de 2018]; 16(1): [9-15].
2. Torres L, López M, Domínguez A, Torres C. La enfermera de nutrición como educadora y formadora asistencial en atención primaria y en el ámbito hospitalario: Teoría y práctica [sede Web]. España: Nutr Clin y Diet Hosp; 2008
3. González V. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Red de Revistas Cientificas de América Latina y el Caribe, España y Portugal [revista en Internet] 2013
4. Ramírez H. Calidad de Atención en Salud.2da ed. La Paz: Organización Panamericana de la Salud; 2010.
5. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Politica Nacional de Calidad

[sede Web]. Perú: Ministerio de Salud; 2009

1. Torre M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [internet]. Venezuela: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado; 2015
2. Hernández G. El Cuidado de Enfermería: Una Reflexión sobre el Cuidado Humanístico [sede Web]. Chile: Pontificie Universidad Catolica de Chile; 2012
3. González A, Padín S, de Ramón E. Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Enfermería Clínica [Internet]. España:48 sciencedirect; 2005.
4. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados [Internet] 2015 [acceso 8 de febrero de 2018];15(3): [413-425].
5. Colquicocha Hernández J. Relación entre el estado nutricional y rendimiento escolar en niños de 6 a 12 años de edad de la I . E .Huáscar No 0096. [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San marcos; 2009.
6. De Torres L, López M, Domínguez A, De Torres C. La enfermera de nutrición como educadora y formadora asistencial en atención primaria y en el ámbito hospitalario: Teoría y práctica.Nutricion Clinica y Dietetica Hospitalaria [revista en Internet] 2008.
7. Organización Panamericana de la Salud. Investigaciones Operativas en Salud y Nutrición de la Niñez en el Perú. [sede Web]. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2008. 322.
8. González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre [ Internet] 2017
9. Flores Y. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. Revista Latino-Americana de Enfermagen [Internet] 2012 .
10. Flores Garate N. Percepción Materna sobre la actividad preventivo-promocional de enfermería y cumplimiento de Control CRED [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
11. UNICEF. Homo Sapiens Alimentando al cerebro.2016
12. UNICEF. Perú: crecimiento y desarrollo ¿La mesa servida? 2016.
13. Miranda R, Niebla O, Hernandez M. Crecimiento y desarrollo en pediatría. Generalidades. Universidad de ciencias médicas de La Habana. 2011
14. Organización panamericana de la salud. Manual de crecimiento y desarrollo del niño. segunda edición. Paltex. 1994.
15. Roma M. Introducción a los cuidados de enfermería infantil. 2011.
16. Rey C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. Univ. de Murcia. 2000 .3(2): [139-153].
17. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. España. 2011.

**ANEXOS**

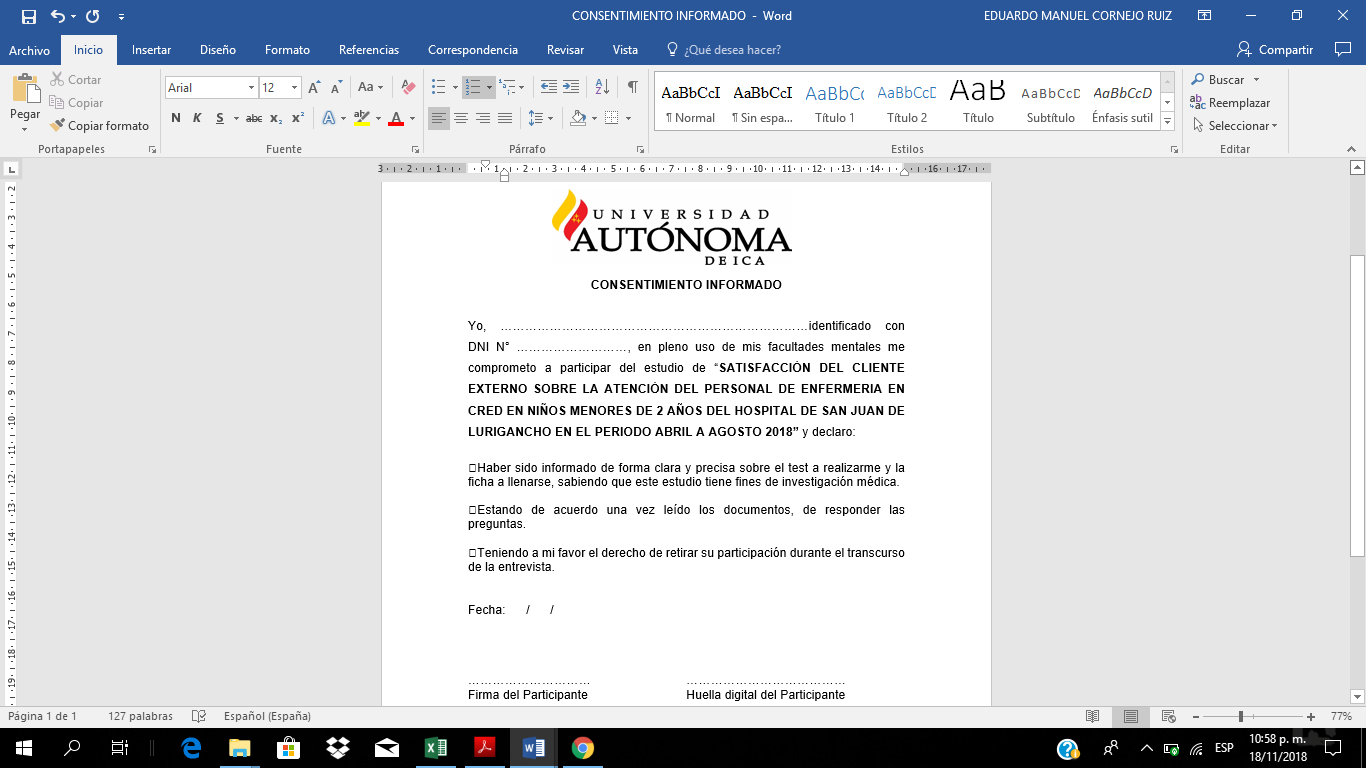
**ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SOBRE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN CRED EN NIÑOS MENORES DE 2 AÑOS DEL HOSPITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL PERIODO ABRIL A AGOSTO 2018**

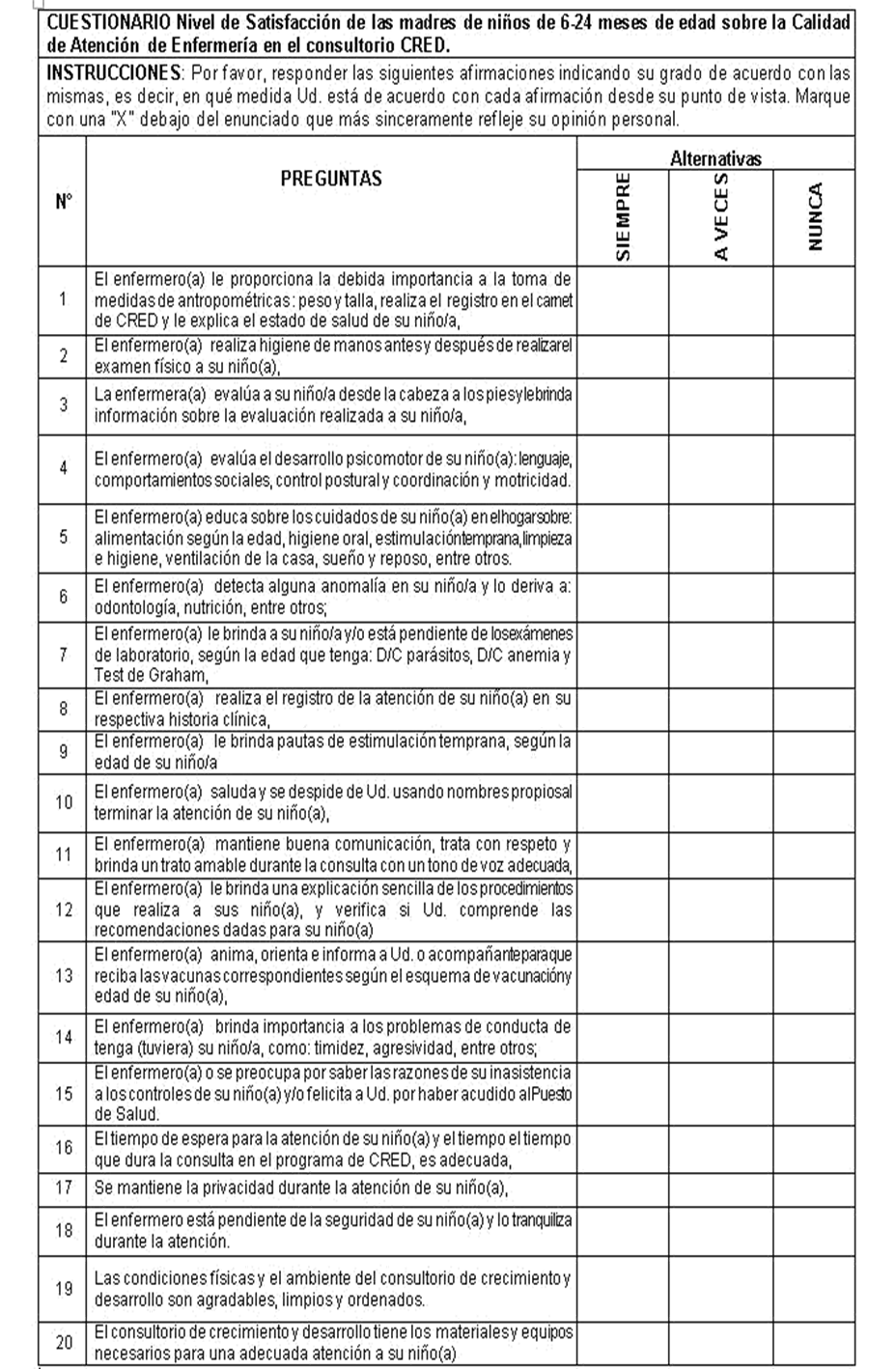
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROBLEMA** | **OBJETIVOS** | **HIPOTESIS** | **VARIABLES** | **DIMENSIONES** | **TECNICA DE INSTRUMENTACION** | **POBLACION Y MUESTRA** |
| **PROBLEMA PRINCIPAL**  ¿Cuál es la satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?  **PROBLEMA SECUNDARIOS**  ¿Cuáles será la satisfacción del cliente externo en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?  ¿Cuáles son las características de la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?  ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del cliente externo y la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018?? | **OBJETIVO GENERAL**  Determinar la satisfacción del cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.  **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**  Conocer la satisfacción del cliente externo en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.  Determinar las características de la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018.  Establecer la relación entre la satisfacción del cliente externo y la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018. | **HIPÓTESIS GENERAL**  El cliente externo sobre la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 está satisfecho.  **HIPÓTESIS SECUNDARIAS**  La satisfacción del cliente externo en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 es buena.  Las características de la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 esa adecuada.  La relación entre la satisfacción del cliente externo y la atención del personal de enfermería en CRED en niños menores de 2 años del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a agosto 2018 es buena | : Satisfacción Del Cliente Externo  Atención del Personal | Satisfacción  Indicadores sanitarios | Encuesta | **POBLACIÓN**  La población estará conformada por 88 padres de familia que acudieron al servicio de CRED del hospital de San Juan de Lurigancho en el periodo abril a setiembre del 2018.  **MUESTRA**  La muestra se obtuvo después de aplicar la fórmula para calcular el tamaño muestral de poblaciones finitas y su resultado final fue de 72 padres. |

**ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

****



**ANEXO 03. ENCUESTA**



**ANEXO 04: VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

