Perspectivas en Ciencias Médicas y Biológicas

ARTÍCULO ORIGINAL

Satisfacción materna con la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo infantil

Maternal satisfaction with nursing care in child growth and development

Karla Verónica Benites Tasayco

Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú.

Autora de correspondencia: Karla Verónica Benites Tasayco. Correo: benitestasaycokarla@gmail.com

Título corto: Satisfacción materna en CRED

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de madres de preescolares con la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Métodos: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental en 50 madres de niños de 2 a 5 años atendidos en un servicio de crecimiento y desarrollo. Se utilizó un cuestionario de 25 ítems con tres dimensiones: humana, técnico-científica y entorno. Las respuestas se calificaron en una escala de 0 a 2 y se resumieron mediante frecuencias y porcentajes.

Resultados: El nivel global de satisfacción fue alto en 54% de las participantes, medio en 34% y bajo en 12%. En la dimensión humana predominó el nivel medio (50%), al igual que en la dimensión técnico-científica (60%). En la dimensión entorno predominó la satisfacción alta (66%). El 56% de las madres tenía entre 18 y 26 años, 68% contaba con educación secundaria y 64% refirió asistir siempre a los controles de crecimiento y desarrollo.

Conclusión: La satisfacción global con la atención de enfermería fue predominantemente alta; sin embargo, las dimensiones humana y técnico-científica mostraron mayor concentración en niveles medios. Los resultados sugieren mantener las condiciones favorables del entorno y fortalecer la comunicación, el trato y la información técnica durante la atención.

Palabras clave: satisfacción del paciente; atención de enfermería; crecimiento y desarrollo; salud infantil; atención primaria de salud.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction among mothers of preschool children with nursing care in a child growth and development service.

Methods: Quantitative, descriptive, cross-sectional, non-experimental study in 50 mothers of children aged 2 to 5 years attending a growth and development service. A 25-item questionnaire assessed three dimensions: human, technical-scientific, and environment. Responses were scored from 0 to 2 and summarized using frequencies and percentages.

Results: Overall satisfaction was high in 54% of participants, medium in 34%, and low in 12%. Medium satisfaction predominated in the human dimension (50%) and the technical-scientific dimension (60%), whereas high satisfaction predominated in the environment dimension (66%). Overall, 56% of mothers were aged 18-26 years, 68% had secondary education, and 64% reported always attending growth and development visits.

Conclusion: Overall satisfaction with nursing care was predominantly high; however, the human and technical-scientific dimensions were more frequently rated at a medium level. The findings support maintaining favorable environmental conditions while strengthening communication, interpersonal care, and technical information during visits.

Keywords: patient satisfaction; nursing care; growth and development; child health; primary health care.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios constituye un componente relevante de la calidad asistencial porque integra la valoración de la experiencia recibida, la capacidad de respuesta del servicio y el grado en que la atención se ajusta a las necesidades de las personas. Los enfoques de atención centrada en las personas destacan que la calidad no depende únicamente de la disponibilidad de intervenciones clínicas, sino también de la forma en que estas se organizan y se comunican. [1] En el ámbito pediátrico, los controles de crecimiento y desarrollo permiten vigilar de manera periódica la evolución del niño, identificar riesgos y orientar a las familias sobre medidas preventivas y de promoción de la salud. [2]

La satisfacción puede entenderse como un indicador de resultado de la atención y se relaciona con atributos técnicos, humanos y del entorno. Desde el enfoque clásico de calidad, la experiencia del usuario se encuentra vinculada con la estructura disponible, los procesos de atención y los resultados percibidos. [3] Su evaluación ofrece información útil para identificar oportunidades de mejora en la organización de los servicios y en la relación entre profesionales, pacientes y cuidadores. [4]

En los servicios de salud infantil se han descrito niveles heterogéneos de satisfacción. Un estudio realizado en centros de salud infantil de Noruega encontró una elevada satisfacción parental, aunque con variaciones entre componentes de la atención. [5] En el Perú, investigaciones en servicios de crecimiento y desarrollo han comunicado proporciones distintas de satisfacción alta, media o baja, lo que sugiere influencia del contexto, las características de la población y los instrumentos utilizados. [6–11]

La evaluación de la experiencia materna es especialmente pertinente en el control de crecimiento y desarrollo, donde la continuidad de los controles depende en parte de la confianza, la comunicación, la percepción de competencia profesional y las condiciones en que se brinda la atención. Por ello, el objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de madres de preescolares con la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo, así como describir sus dimensiones humana, técnico-científica y del entorno.

MÉTODOS

Diseño y participantes

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y diseño no experimental. La investigación se desarrolló durante septiembre de 2022 en el servicio de crecimiento y desarrollo de un establecimiento de atención primaria de Lima. La población estuvo conformada por 150 madres de niños preescolares atendidos en el servicio. Se incluyeron 50 madres mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la organización de las atenciones por citas. Se incluyeron madres de 18 años o más, con hijos de 2 a 5 años y asistencia continua al servicio; se excluyeron madres que acudían por primera vez y aquellas cuyos hijos no se encontraban en el rango etario definido.

Instrumento

Se utilizó un cuestionario adaptado para evaluar la satisfacción con la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, estructurado en 25 ítems y tres dimensiones: humana, técnico-científica y entorno. Las alternativas de respuesta fueron siempre (2 puntos), a veces (1 punto) y nunca (0 puntos). El puntaje total posible fue de 0 a 50 puntos; la satisfacción global se clasificó como alta (40–50), media (28–39) o baja (0–27). La categorización por dimensiones siguió los puntos de corte establecidos en el protocolo de evaluación utilizado en el estudio. La validez de contenido fue evaluada por cinco jueces expertos, con concordancia significativa mediante prueba binomial (p=0,04375), y la confiabilidad global alcanzó un alfa de Cronbach de 0,818. El instrumento se basó en criterios de evaluación de satisfacción de usuarios empleados en servicios de salud. [12]

Procedimiento y análisis estadístico

La recolección de datos se realizó luego de contar con las autorizaciones institucionales correspondientes. Las participantes recibieron información sobre el objetivo del estudio y respondieron el cuestionario de manera presencial, previa firma del consentimiento informado. Los datos fueron codificados y procesados mediante Microsoft Excel 2016 y SPSS. Se efectuó un análisis descriptivo con frecuencias absolutas y porcentajes para las características de las participantes y los niveles de satisfacción.

Consideraciones éticas

El estudio y sus anexos fueron evaluados y aprobados por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista. La Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur y el establecimiento de salud autorizaron la ejecución del estudio. La participación fue voluntaria y se obtuvo consentimiento informado de todas las participantes. La información fue manejada de manera confidencial y los registros se codificaron para impedir la identificación de las participantes. El estudio se condujo conforme a los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

RESULTADOS

Se incluyeron 50 madres de niños preescolares. El grupo de 18 a 26 años representó 56% de la muestra y 76% procedía de la costa. El 68% había alcanzado educación secundaria, 64% refirió asistir siempre al servicio de crecimiento y desarrollo y la edad más frecuente de los niños fue 3 años (32%). (Tabla 1)

Tabla 1. Características de las madres y de los niños preescolares

Variable	Categoría	n	%
Edad materna	18–26 años	28	56,0
	27–35 años	17	34,0
	36–45 años	5	10,0
Procedencia	Costa	38	76,0
	Sierra	7	14,0
	Selva	3	6,0
	Venezuela	2	4,0
Grado de instrucción	Analfabeta	6	12,0
	Primaria	3	6,0
	Secundaria	34	68,0
	Técnico	5	10,0
	Estudios superiores	2	4,0
Frecuencia de asistencia a CRED	A veces	18	36,0
	Siempre	32	64,0
Edad del niño	2 años	15	30,0
	3 años	16	32,0
	4 años	13	26,0
	5 años	6	12,0

La satisfacción global fue alta en 54% de las participantes, media en 34% y baja en 12%. En la dimensión humana predominó el nivel medio (50%); en la dimensión técnico-científica también predominó el nivel medio (60%); y en la dimensión entorno predominó el nivel alto (66%). (Tabla 2)

Tabla 2. Nivel de satisfacción global y por dimensiones de la atención de enfermería

Componente	Bajo, %	Medio, %	Alto, %
Satisfacción global	12	34	54
Dimensión humana	14	50	36
Dimensión técnico-científica	14	60	26
Dimensión entorno	6	28	66

DISCUSIÓN

El principal hallazgo fue que más de la mitad de las madres presentó un nivel alto de satisfacción global con la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo. Sin embargo, al analizar los componentes de la experiencia, la dimensión humana y la técnico-científica se concentraron principalmente en el nivel medio, mientras que la dimensión entorno mostró una valoración predominantemente alta. Este patrón indica que una percepción global favorable puede coexistir con oportunidades de mejora específicas en la interacción y en la información proporcionada durante la consulta.

La proporción de satisfacción global alta observada fue similar a la descrita por Ticlla, quien encontró 45,8% de satisfacción alta en madres atendidas en control CRED. [6] En contraste, Sandoval comunicó predominio de satisfacción media, con 74% de las participantes en esa categoría, [9] y Minaya y Bustios hallaron valores cercanos entre satisfacción media y alta. [11] Estas diferencias pueden estar relacionadas con la heterogeneidad de los establecimientos, la disponibilidad de recursos, la organización de la atención y las características de las poblaciones evaluadas.

En la dimensión humana predominó la satisfacción media. Delgado informó un comportamiento comparable, con predominio de satisfacción moderada en el componente humano. [7] La relación interpersonal es central en el cuidado de enfermería, especialmente cuando la atención involucra a madres y niños. La calidad percibida puede aumentar cuando el profesional brinda información comprensible, demuestra respeto, escucha las preocupaciones y establece una comunicación empática. Estudios sobre calidad del cuidado han mostrado que la percepción del usuario se relaciona estrechamente con la interacción y el trato recibido. [13]

La dimensión técnico-científica también se concentró en un nivel medio. Este resultado coincide con lo comunicado por Delgado en madres usuarias de CRED. [7] La valoración técnico-científica comprende la claridad de la información, la percepción de competencia y la capacidad del profesional para orientar sobre promoción, prevención y cuidado infantil. La satisfacción no constituye por sí sola una medida completa de calidad técnica, pero puede aportar información complementaria sobre cómo el usuario percibe la atención y la comunicación del equipo sanitario. [14]

La dimensión entorno presentó la mayor proporción de satisfacción alta. Este resultado difiere de estudios peruanos que encontraron predominio de satisfacción media en aspectos relacionados con el ambiente y las condiciones del servicio. [9] En el presente estudio, la valoración favorable del entorno puede reflejar una percepción positiva de la limpieza, el orden, la privacidad y la infraestructura disponibles durante el periodo evaluado. No obstante, estas apreciaciones son dependientes del contexto y no deben extrapolarse a otros establecimientos sin evaluación local.

La interpretación de los resultados debe considerar varias limitaciones. La muestra fue pequeña, no probabilística y procedente de un solo establecimiento, lo que restringe la representatividad. El diseño descriptivo transversal no permite establecer relaciones causales ni identificar factores asociados a la satisfacción. Además, el autoinforme puede estar sujeto a deseabilidad social y la adaptación del instrumento puede limitar comparaciones directas con estudios que emplearon escalas diferentes. Como fortaleza, el estudio evaluó de forma diferenciada tres componentes relevantes de la experiencia y utilizó un instrumento con consistencia interna global alta. La satisfacción de los usuarios puede ser útil para orientar procesos de mejora, siempre que se interprete junto con indicadores objetivos de calidad y seguridad. [15]

Desde una perspectiva asistencial, los hallazgos respaldan mantener las condiciones favorables del entorno y reforzar los componentes humanos y técnico-científicos de la consulta. La capacitación en comunicación, educación sanitaria y cuidado humanizado puede contribuir a una experiencia más consistente para las familias. La atención de enfermería centrada en la dignidad y las necesidades de la persona constituye un componente esencial del cuidado. [16] Asimismo, la mejora continua de la calidad requiere integrar la experiencia del usuario con la evaluación sistemática de procesos y resultados. [17]

En conclusión, la satisfacción global de las madres con la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo fue predominantemente alta; no obstante, las dimensiones humana y técnico-científica se ubicaron con mayor frecuencia en un nivel medio, mientras que el entorno alcanzó la valoración más favorable. Estos resultados sugieren que la mejora del servicio debe conservar las condiciones positivas del ambiente y fortalecer la comunicación, el trato humanizado y la información ofrecida durante el control infantil.

REFERENCIAS

1. World Health Organization. WHO global strategy on people-centred and integrated health services: interim report. Geneva: World Health Organization; 2015.

2. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Lima: Ministerio de Salud; 2017.

3. Donabedian A. Evaluando la calidad de la atención médica. México: Prensa Médica Mexicana; 1990.

4. Massip C, Ortiz RM, Llantá MC, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Publica. 2008;34(4).

5. Kaiser S, Lillevik CC, Martinussen M. Parent satisfaction with child health centres for children 0-5 years old in Norway: a cross-sectional study. Nord J Nurs Res. 2022;42(3). doi:10.1177/20571585211031133.

6. Ticlla M. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control CRED, Centro de Salud Lajas, Chota-2020 [tesis de pregrado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022.

7. Delgado C. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Morro Solar-Jaén, 2019 [tesis de pregrado]. Jaén: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021.

8. Arteaga M. Nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el control CRED en niños menores de 5 años, Huariaca 2020 [tesis de pregrado]. Huancayo: Universidad Peruana del Centro; 2020.

9. Sandoval T. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján, Lima Norte, 2019 [tesis de pregrado]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020.

10. Quispe HR, Tornero EC. Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Condorillo Alto, Chincha, 2018 [tesis de pregrado]. Chincha: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.

11. Minaya J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza, Rímac, 2019 [tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.

12. Ministerio de Salud del Perú. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Lima: Ministerio de Salud; 2012.

13. Santana JCB, Bauer AE, Minamisava R, Queiroz AL, Gomes MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev Latino-Am Enfermagem. 2014;22(3):454-460. doi:10.1590/0104-1169.3241.2437.

14. Farley H, Enguidanos ER, Coletti CM, Honigman L, Mazzeo A, Pinson TB, et al. Patient satisfaction surveys and quality of care: an information paper. Ann Emerg Med. 2014;64(4):351-357. doi:10.1016/j.annemergmed.2014.02.021.

15. Sihuin-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2015;32(2):299-302.

16. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De la Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev Enferm Herediana. 2016;9(2):127-136.

17. Moreno-Monsiváis MG, Interial-Guzmán MG. Calidad y seguridad en la atención del paciente: evidencias de investigación y proyectos de mejora en los servicios de enfermería. México: Trillas; 2016.

DECLARACIONES

Consideraciones éticas: El estudio fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad Privada San Juan Bautista. Se contó con autorización institucional de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur y del establecimiento de salud. Todas las participantes otorgaron consentimiento informado y se garantizó la confidencialidad de la información.

Financiamiento: No se reportó financiamiento externo para la ejecución del estudio.

Conflictos de interés: No se reportaron conflictos de interés relacionados con el estudio.

Procedencia: Artículo derivado de la tesis de pregrado de Karla Verónica Benites Tasayco, Universidad Privada San Juan Bautista, 2023.

Disponibilidad de datos: Los resultados analizados proceden de la tesis depositada en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista.