

Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo*

Mothers' perception of nursing care in the growth and development service

Percepção das mães sobre os cuidados de enfermagem no serviço de crescimento e desenvolvimento

Kendy Paola Madero Zambrano^a
Corporación Universitaria Rafael Núñez, Colombia
kendymaderozambrano@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie25.pmae>

Yolima Marleby Manrique Anaya
Corporación Universitaria Rafael Núñez, Colombia

Recibido: 22 noviembre 2022

Aceptado: 29 julio 2023

Sergio Andrés Guerrero Camargo
Corporación Universitaria Rafael Núñez, Colombia

Laura Mercedes López Correa
Corporación Universitaria Rafael Núñez, Colombia

Resumen:

Introducción: El programa de crecimiento y desarrollo es una estrategia que permite identificar la evolución adecuada de los menores de 5 años a través de la valoración de los profesionales de enfermería. **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo. Cartagena 2022. **Materiales y métodos:** estudio cuantitativo descriptivo de tipo transversal. La muestra correspondió a 604 madres con hijos menores de 1 año que asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo y que desearan participar en el estudio, para la recolección de la información se aplicó el instrumento tipo escala de Likert denominado: Satisfacción de la madre. **Resultados:** En general, la satisfacción global de las madres fue alta 77%, dadas las habilidades del profesional de Enfermería durante la atención brindada al menor en la consulta de crecimiento y desarrollo. Datos consistentes con la valoración de cada una de las dimensiones de la satisfacción: humana 76%, oportuna 78%, continua 72% y segura 71%. **Conclusión:** Influye el comportamiento y las habilidades del profesional en enfermería para garantizar la adherencia al programa y a las sugerencias que se puedan derivar de la valoración del menor en cada control. **Palabras clave:** enfermería, satisfacción, calidad de la atención de salud, madres, crecimiento, desarrollo.

Abstract:

Introduction: The growth and development program is a strategy that allows to identify the adequate evolution of children under 5 years of age through the assessment of nursing professionals. **Objective:** To evaluate the degree of satisfaction of mothers on the quality of care received by nurses in the growth and development control service. Cartagena 2022. **Materials and methods:** cross-sectional descriptive quantitative study. The sample consisted of 610 mothers with children under 1 year of age who attended the Growth and Development Control Service and who wished to participate in the study. For the collection of information, a Likert scale type instrument was applied called: Mother's Satisfaction. **Results:** In general, the overall satisfaction of the mothers was high 77%, given the skills of the nursing professional during the care provided to the child in the growth and development consultation. Data consistent with the evaluation of each of the dimensions of satisfaction: humane 76%, timely 78%, continuous 72% and safe 71%. **Conclusion:** The behavior and skills of the nursing professional to ensure adherence to the program and the suggestions that can be derived from the assessment of the child in each control influences the behavior and skills of the professional in nursing to ensure adherence to the program and the suggestions that can be derived from the assessment of the child in each control.

Keywords: nursing, satisfaction, quality of health care, mothers, growth, development.

Resumo:

Introdução: O programa de crescimento e desenvolvimento é uma estratégia para identificar a evolução adequada das crianças menores de 5 anos de idade através da avaliação dos profissionais de enfermagem. **Objetivo:** Avaliar o grau de satisfação das mães com a qualidade dos cuidados recebidos pelas enfermeiras do serviço de acompanhamento do crescimento e desenvolvimento. Cartagena 2022. **Materiais e métodos:** estudo quantitativo descritivo de corte transversal. A amostra foi constituída por 610 mães

Notas de autor

^aAutora de correspondencia. Correo electrónico: kendymaderozambrano@gmail.com

com filhos menores de 1 ano de idade que frequentaram a Consulta de Crescimento e Desenvolvimento e que desejaram participar no estudo. Para a recolha de informação foi utilizado um instrumento do tipo escala de Likert denominado: Satisfação da Mãe **Resultados:** De um modo geral, a satisfação global das mães foi elevada 77%, tendo em conta as competências do profissional de enfermagem durante os cuidados prestados à criança na consulta de crescimento e desenvolvimento. Dados coerentes com a avaliação de cada uma das dimensões da satisfação: humanizado 76%, atempado 78%, contínuo 72% e seguro 71%. **Conclusão:** O comportamento e as habilidades do profissional de enfermagem influenciam para garantir a adesão ao programa e as sugestões que podem ser derivadas da avaliação da criança em cada consulta de controle. **Palavras-chave:** enfermagem, satisfação, qualidade dos cuidados de saúde, mães, crescimento, desenvolvimento.

Introducción

El concepto crecimiento y desarrollo se refiere a un conjunto de cambios somáticos y funcionales que se producen en el ser humano desde su concepción hasta su adultez [1]. En este proceso, el individuo atraviesa diferentes etapas como la primera infancia, la cual inicia desde el momento del parto y culmina a los 5 años, 11 meses de edad. Esta se constituye en uno de los periodos con mayor posibilidad de potenciar el desarrollo cerebral a través de la interacción con el ambiente y su contexto, por lo que se vuelve de vital importancia el reconocimiento de las características físicas, biológicas, psicológicas y sociales a las que están expuestos los niños, así como la identificación de situaciones y factores de riesgo que puedan incidir negativamente en la salud del infante [2].

Por tanto, en la atención primaria desde el programa de crecimiento y desarrollo, se hace necesario que el profesional de Enfermería que brinda la atención sea responsable de planificar y proporcionar una atención al niño y a su vez a la madre, cumpliendo un proceso de valoración, planeación y ejecución de acciones y actividades que permitan la retroalimentación de las fases del proceso, con el fin de obtener un control en la atención que se ofrece al niño y a la madre de manera óptima para su conformidad [3].

Al respecto, en Lima, López B [4] concluyó que el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo es de medio a bajo, teniendo en cuenta que solo algunas veces brindan pautas de estimulación temprana, ocasionalmente indagan sobre las razones de su inasistencia y la seguridad del infante en el hogar, además de contar con una infraestructura en regulares condiciones físicas y ambientales poco agradables, limpias y ordenadas.

En México, el Sistema Integral de Salud enfoca sus esfuerzos en la atención primaria, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, mejorando continuamente sus procesos de atención especialmente en la población que presenta problemas sociales y económicos. Sin embargo, pese a los esfuerzos, el 20% de la población se mantiene insatisfecho con la atención brindada en las instituciones públicas de salud [5].

En Colombia, las Rutas Integrales de Atención en Salud reglamentadas por la Resolución 3202 del año 2016 fundamentan el ejercicio de los controles de crecimiento y desarrollo en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), a todos los niños y niñas desde el nacimiento hasta antes de cumplir los 10 años de edad. En este se incluyen el desarrollo de intervenciones de educación para la salud, detección temprana y protección específica como: valoración y detección de alteraciones en la salud, promoción de la adopción de prácticas de cuidado para la salud, valoración del crecimiento y desarrollo físico, motriz, cognitivo y socioemocional del menor [6].

Durante este ejercicio, el profesional de enfermería hace parte fundamental en la realización de los controles de crecimiento y desarrollo en los niños, dado que su formación disciplinar le permite el abordaje integral del cuidado del niño teniendo en cuenta las necesidades de este y su contexto; además, permite la detección temprana de las alteraciones de desarrollo físico, mental y social, con el objeto de brindar educación a los padres de manera temprana para garantizar el fomento, seguridad y mantenimiento de la salud, para favorecer los indicadores de salud infantil, optimizar los recursos y aumentar la satisfacción de los usuarios [7].

Sin embargo, para poder lograr una buena ejecución, es necesario contar con instalaciones locativas y recursos materiales dentro del área de atención, que propicien un ambiente tranquilo y seguro para el menor, con el ánimo de estimular su participación y la de sus padres o cuidadores; además, que permita al profesional interactuar con los participantes desde un plano común y posibilite la comunicación asertiva y el logro de las actividades o metas propuestas, la retroalimentación del estado de salud del niño con los padres y lograr la permanencia del niño en el programa sumado a la participación activa de los padres en el cuidado y el sano desarrollo del niño desde casa [8].

Por tanto, se hace relevante que los padres se sientan satisfechos en la consulta, aunque esta sea una valoración subjetiva de la atención más enfocada hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos, es importante que las instituciones contemplen su valoración, al igual que la calidad técnica propia para obtener una visión de sus usuarios que permita la mejora continua, en tanto que si un programa de atención es percibido por sus usuarios como deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos una barrera para acceder al mismo. La visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de los programas dirigidos a la infancia [9].

Teniendo en cuenta el desarrollo investigativo en relación con la temática referenciada, la cual fomenta el mantener la participación activa de los padres en los programadas dirigidos a la primera infancia sumado a ser poca la literatura encontrada, se hace necesario aportar evidencia científica, a través de un proyecto cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción de las madres en relación con la atención brindada por el personal de enfermería que labora en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Materiales y métodos

Investigación cuantitativa de tipo descriptivo y transversal, la cual orientó la medición y formulación de patrones estadísticos que permitieron la interpretación de los atributos característicos de la población sujeto de estudio [10].

La población estuvo representada por madres que asistieron al Control de Crecimiento y Desarrollo (CYD) en instituciones de salud de primer nivel de Cartagena. Y la muestra correspondió al total de la población representada en 610 madres participantes durante el periodo de tiempo de la recolección (abril-mayo 2022). Dentro de los criterios de inclusión se tuvo en cuenta: ser mayores de edad con hijos menores de 1 año, que hayan asistido al menos a tres Controles de Crecimiento y Desarrollo y que desearan participar del estudio firmando el consentimiento informado.

La recolección de la información fue de manera presencial a través del instrumento Satisfacción de la madre [11], el cual cuenta con un nivel de fiabilidad estadística del 95% (0,95). Cabe resaltar que el instrumento ha sido validado en población hispanohablante y no se había aplicado en el contexto colombiano por lo que se empleó una validación facial y prueba piloto con el fin de validar las consistencias de las preguntas y las respuestas. En este sentido las preguntas fueron comprendidas por la muestra seleccionada.

El instrumento consta de presentación, datos generales y datos específicos con preguntas cerradas de alternativas múltiples, consta de 22 ítems que se miden según criterios escala de Likert, y se encuentra subdividido por las dimensiones humana, oportuna, continua y segura. Los criterios para asignar el valor contaron con las preposiciones S (siempre)=3, AV (a veces) =2, N (nunca)= 1. En cuanto a la clasificación de los niveles de satisfacción los autores utilizaron la comparación cualitativa a través de la campana de Gauss, usando una constante de 0,75; se determinó el promedio $\bar{X} = 52,90$, desviación Estándar (DS) $DS = 3,8$ y se estableció los valores de a y b respectivamente $a = \bar{X} - 0,75 (DS) = 50,05 = 50$, $b = \bar{X} + 0,75(DS) = 55,75 = 56$, permitiendo establecer un nivel de satisfacción general así: alto: más de 56 puntos, medio: de 50 a 56 puntos, bajo: menos de 50 puntos. La satisfacción por dimensión estuvo representada de la siguiente forma: Humana (alto: más de 16 puntos, medio: de 14 a 16 puntos, bajo: menos de 14 puntos), Oportuna (alto:

más de 26 puntos, medio: de 22 a 26 puntos, bajo: menos de 22 puntos), Continua (alto: más de 5 puntos, medio: de 3 a 5 puntos, bajo: menos de 3 puntos), Segura (alto: más de 10 puntos, medio: de 8 a 10 puntos, bajo: menos de 8 puntos) [11].

El constructo del instrumento y sus dimensiones estuvo basado en teorías u observaciones existentes que comprenden la satisfacción como el agrado del usuario frente a sus perspectivas frente a una atención reciba y las condiciones en que estas brindan, en este sentido, el grado de satisfacción puede ser alto, medio o bajo. El proyecto busco determinar el grado de satisfacción de madres que asisten al control prenatal a partir de la percepción de la calidad de atención de enfermería teniendo en cuenta una atención oportuna, humanizada, continua y segura que se fundamenta en estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos [12].

La recolección y el procesamiento de la información se realizó mediante la aplicación del cuestionario, con previa autorización de participación en el estudio mediante firma del consentimiento informado. La aplicación del instrumento se llevó a cabo en el IIP 2022 y estuvo a cargo de los investigadores y estudiantes semilleristas de último año quienes asistieron a las capacitaciones de orientación metodológica y documental para iniciar la recolección de datos y evitar sesgos de confusión, de medición y/o subjetividad.

Se mantuvo las consideraciones éticas donde los participantes del estudio, accedieron libremente a responder las preguntas realizadas, firmando el consentimiento informado; la información recolectada cumplió con los criterios de confidencialidad, garantizando la protección de identidad y el anonimato. Así mismo se aplicó lo establecido en la Resolución 8430 de 1993 de Colombia, fue clasificada como una investigación con mínimo riesgo dado que no se realizó ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio. Además, se tuvo en cuenta, los planteamientos establecidos en la Declaración de Helsinki, en donde se aduce que debe primar siempre el bienestar de los seres humanos y se contó con aval del comité de investigación en su acta 001-IP2022.

Resultados

El análisis de resultado permitió dar respuesta a los objetivos, en este orden de ideas la población se caracterizó sociodemográficamente por ser madres ente los 21 a 26 años (34.1%) y 27 a 32 años (27.6%). Sin embargo; se evidencia un porcentaje importante en relación con las madres muy jóvenes, con edades entre los 18 a 20 años, que abarcan el 19.5% de la población. En cuanto al nivel educativo la mayoría a estudiado un técnico o tecnólogo con un 39.6%, bachilleres en un 35.9%, siendo muy bajo el porcentaje de mujeres profesionales reflejado en un 18.9%. En cuanto al tipo de constitución de su familia es nuclear en un 62.9%.

En cuanto a la satisfacción general, se pudo determinar que el promedio global correspondió a 61 puntos equivalentes al 77%, ubicándolo en un nivel de satisfacción alto (mayor de 56 puntos), seguido del bajo con un promedio de 16%, y medio con un 8%. Por su parte, en la satisfacción por dimensiones, se pudo determinar que la dimensión humana estuvo en un nivel de satisfacción alto, 17 puntos, que correspondió al 76%, seguida de una baja satisfacción 13% y mediana satisfacción 11%. Con estos resultados mostrando que el rol de enfermero más allá de brindar una atención se interesa por conocer sus necesidades individuales, familiares y la relación con su contexto. Por lo tanto, ese cuidado debe ser empático, respetuoso, amable que involucre sus necesidades afectivas y permita un canal de comunicación asertivo. En este sentido, las madres valoraron aspectos actitudinales del enfermero y su presentación personal durante el ejercicio profesional.

Alguno de estos aspectos fueron el saludo cordial del enfermero siempre que el niño y su madre ingresaban a la consulta 78%, brindar un trato respetuoso 92% y paciente 88%, donde el niño siempre fue llamado por su nombre 87% durante la atención, que sonrían y hablan con el niño 79%; y que brinda su atención con paciencia 88%. En cuanto, a la presentación personal lo consideran adecuado 90%. Y al finalizar la consulta el enfermero siempre se despidió de la madre y el niño 87%.

En cuanto al análisis de la dimensión oportuna, se logró evidenciar que las madres que asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo se sienten altamente satisfechas con la atención recibida por parte de los Enfermeros, en tanto que se obtuvo 28 puntos, que corresponden al nivel de satisfacción alto con un 78%, seguido de la baja satisfacción con un 14%, y medio con un 8%. Para las madres, los enfermeros cumplen con la dimensión humana en un nivel de satisfacción alto, con más de 26 puntos, en tanto que brindan cuidado de forma oportuna teniendo en cuenta las necesidades del menor y en la medida que este lo requiera. Esto basado en una fundamentación científica, que le permite brindar cuidado integral en el tiempo adecuado y con una duración suficiente. Todo lo anterior, a través de la valoración de actitudes y competencias del profesional y de infraestructura del consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

Por su parte las madres manifestaron que los profesionales de enfermería llaman por su nombre a los niños 85%, que explican los procedimientos a realizar 85%, así como el progreso del niño en relación con su talla/peso 90% y su desarrollo 85%. Ante un problema detectado en la salud del niño, el enfermero siempre lo derivó ante un especialista 75%, además, respondían a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño y brindaba orientaciones claras y entendibles 83%. Se interesaban por preguntar acerca de los alimentos que consumía el niño 81%. En cuanto al ambiente del consultorio donde se desarrolla el control, manifiestan que es adecuado 75%, No obstante, llama la atención que solo el 52% de los enfermeros estimulan con juguetes a los niños durante la consulta de CYD.

La dimensión continua fue evaluada de forma satisfactoria en un nivel alto con 5 puntos equivalentes al 72%. Sin embargo, un porcentaje significativo (el 28%) se siente medianamente satisfecho con la atención recibida a sus hijos, en tanto que para la población sujeto de estudio la atención que reciben por parte del profesional de enfermería es permanente en el tiempo y el espacio, logrando evidenciar el progreso del niño durante su trayectoria vital y respondiendo a sus necesidades de la forma integral. En este sentido, las madres manifestaron que los enfermeros muestran interés por saber sobre su inasistencia al control de crecimiento y desarrollo 72%, y al final de la consulta entregan indicación escrita en un 81%.

Por último, la dimensión segura fue valorada satisfactoriamente, dado que obtuvo 11 puntos para un nivel de satisfacción alto que representa el 71% de la votación, continuado con el 25% para una satisfacción media y 4% baja. Lo anterior concierne al hecho que las participantes perciben el cuidado proporcionado por los enfermeros de forma segura, dado que orienta al paciente y su familiar sobre la dinámica y condiciones a desarrollar en el control de crecimiento y desarrollo. En este sentido, las madres consideran que el ambiente del consultorio es adecuado 75%. También piensan que el profesional protege al niño de caídas durante la atención 84% y que la consulta tiene un tiempo de duración adecuado 77%. No obstante, solo el 65% declara que el enfermero evita las corrientes de aire durante la atención 65%.

Discusión

Los resultados de la investigación en los datos demográficos obtenidos, evidencian un porcentaje importante de madres adolescentes 19.5%, lo que supone la existencia de riesgos y vulnerabilidad tanto de las madres como de la crianza de los menores; se hace necesario visibilizar estos hallazgos, ya que el Fondo de Población de las Naciones Unidas [13], sostiene que América Latina y el Caribe registran la segunda tasa más alta de embarazo en adolescentes, lo que se traduce en vulneración de sus derechos, aumenta los riesgos en salud para el binomio madre-hijo y se asocia al abandono escolar, limitando las oportunidades laborales y educativas de la madre, que se traducen en menores ingresos.

En cuanto a la satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo, es posible decir que el grado de satisfacción de las madres que asisten con sus hijos al programa es alto con 66 puntos según la escala de medición utilizada, datos similares

se encontraron con Aguilar, donde se evidenció un grado de satisfacción del 58.8% [14]. A diferencia de lo descrito por Huayhua y Cols, en donde los encuestados manifiestan estar satisfechos solo en un 30% [15].

Según Ramírez [16] y Morant [17], es necesario identificar correctamente al paciente para mantener la seguridad en los servicios de salud, seguridad que va ligada además al respeto por su intimidad y confidencialidad. Para tal fin se requiere una comunicación asertiva, trato respetuoso y la utilización de su nombre al dirigirse al sujeto de atención. En esta investigación se evidencia que en la dimensión humana el profesional de enfermería conserva un trato formal y respetuoso donde incluye los elementos mencionados por estos autores en el desarrollo de la relación interpersonal con el niño y la madre durante la atención.

En la dimensión oportuna, Peñaranda y Blandón [18] mencionan que “con la educación, lo que se pretende, entonces, es acompañar a esa madre en sus necesidades de ser comprendida, valorada e instruida, para que ejerza una maternidad más segura, feliz y confiada, con mayor autonomía y criterio para tomar sus decisiones, de tal manera que logre fortalecer sus redes de apoyo y generar mejores ambientes para su desarrollo humano integral y el de su hijo”, coincidiendo con esta investigación en donde se demuestra que la educación a la madre en el caso concreto de las acciones de crecimiento y desarrollo de sus hijos es fundamental.

Otro aspecto a considerar fue que una parte de las madres mencionan que los juguetes en la consulta son poco utilizados, lo que contrasta de forma antagónica con la literatura en donde según Reyes [19] los “juegos y juguetes tiene mucha importancia en el proceso de crecimiento y desarrollo, dan a los niños oportunidad de descubrirse a sí mismos, experimentando y participando en actividades; constituyen una vía de salida para su energía” por tanto en la consulta el uso de juguetes seguros se hace indispensable, ya que permite detectar riesgos a partir de la manifestación sincera del niño ante posibles situaciones positivas o negativas que involucren su desarrollo.

En la dimensión continua se pudo observar que el profesional de enfermería realiza seguimiento de las inasistencias de los niños al control; además al final retroalimenta a la madre sobre los hallazgos y le brinda instrucciones para el seguimiento en casa. De forma similar, Munhoz [20] concluye en un estudio cualitativo que lo más significativo en los controles de crecimiento y desarrollo realizado por enfermería fueron la evaluación del crecimiento y desarrollo y el uso de la libreta personal de registro médico del niño como instrumento seguimiento. Contrario a lo descrito por Lucas [21] en donde se evidencia que enfermería no realiza consejería en los programas de crecimiento y desarrollo y que este rol es desempeñado por el personal médico.

Por último, en la dimensión segura se destaca el hecho de que el profesional de enfermería le brinda seguridad al niño y a su madre minimizando la exposición a riesgos en el desarrollo de las actividades dentro de la consulta y adecuando el ambiente del consultorio, este accionar es acorde con la Política Nacional de Seguridad del Paciente en Colombia [22], en la cual se define la seguridad del paciente como “el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias”.

Cabe resaltar que las limitaciones se presentaron especialmente porque el instrumento solo ha sido validado en población hispanohablante y en Colombia no se realizó la validación de expertos y confiabilidad; adicionalmente por el diseño de estudio implementado no se pudieron hacer análisis de los factores que están relacionados con la percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Conclusión

El profesional en enfermería es un actor dinámico de la atención en el programa de crecimiento y desarrollo, como parte de la resolución 2465 de 2016. Para esta investigación se mostró que el comportamiento y las

habilidades del profesional garantizan la adherencia al programa y a las sugerencias que se puedan derivar de la valoración del menor en cada control. Se destaca la importancia de la empatía, la amabilidad y el respeto como fomento del trato humanizado.

Las acciones de seguimiento a los niños para que cumplan con la cita al programa por parte de los profesionales son un elemento importante y de motivación para las madres quienes son las receptoras de la información prescrita por parte del profesional.

Conflicto de interés

Los autores declararon que no hubo conflictos de interés durante esta investigación. El estudio no tenía vínculos personales, financieros y políticos con las entidades o individuos encuestados.

Referencias

1. Cañizares J, Carboneare C. El crecimiento y el desarrollo neuromotor, óseo y muscular. Evaluación y tratamiento en el proceso educativo [Internet]. primera edición. Wanceulen Editorial deportiva, 2011. Disponible en: https://books.google.com.co/books?id=Km10DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
2. Figueiras A, de Souza I, Ríos V, Benguigui Y. Manual para la vigilancia del desarrollo infantil en el contexto de AIEPI [Internet]. 2006. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/796/92755326827.pdf?sequence=1>
3. Milián K, Ramos R. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud "Las brisas" – Chiclayo 2017. Facultad de ciencias de la salud escuela académico profesional enfermería tesis [Internet] Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5761>
4. López B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú. 2014. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13408>
5. Flores Y, Ortiz R, Cárdenas V. Percepciones maternas del cuidado del niño sano. Revista Latino-Americana de Enfermagem, [Internet]. 2012, vol. 20, p. 274-281. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/xYqvXPwbZwBJnkgGR564HmG/?lang=es>
6. Ministerio de Salud y Protección Social. Norma técnica para la detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en el menor de 10 años. [minsalud.gov](https://www.minsalud.gov) [Internet]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3280-de-2018.pdf>
7. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución N°429 de 2016. Ministerio de salud y protección social, Colombia, 17 de febrero de 2016. [minsalud.gov](https://www.minsalud.gov) [Internet]. Disponible en: https://www.minsalud.gov/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200429%20de%202016.pdf
8. Aguilar A. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. Revista Ex cathedra en negocios [Internet] Universidad Cesar Vallejo. Vol 2 N°2 2017 pag 7-27. Disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>
9. Rey M. La Satisfacción del Usuario: un Concepto en Alza. Anales de Documentación. N.º 3 - 2000 pág. 3, Disponible en: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/3692>
10. Pineda, E. y Alvarado, E. Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud (3ra. ed.). Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud. [Internet] 2011 Disponible en <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51580>.

11. Mendizábal 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 en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014 [Internet]. [Lima –Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.1267/13376>
12. Kron Thora. Liderazgo y Administración en Enfermería. 5ta. Ed. México. DF. Editorial Interamericana. 1984. Pág. 468. Disponible: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/contenido/5548.PDF>
13. Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA. Consecuencias socioeconómicas del embarazo en la adolescencia en seis países de América Latina. Implementación de la Metodología Milena en Argentina, Colombia, Ecuador, Guatemala, México y Paraguay. 2020. Fondo de Población de las Naciones Unidas - Oficina Regional. Disponible: https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/unfpa_consecuencias_en_6_paises_espanol_1.pdf
14. Aguilar Reyes, A. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. Revista Ex Cathedra en negocios, 2017, vol. 2 N° 2 disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961/1712>
15. Huayhua L, Lázaro O. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería consultorio crecimiento y desarrollo Centro de Salud Los Olivos. Huancayo - Perú# 2020. disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/237/TESIS%20%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20CRED%20LAZARO%20HILDA%2c%20HUAYHUA%20LIDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Ramírez J et al. “La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica”, Acta Médica Grupo Ángeles. Vol. 9. No 3. pp. 167-174. 2011. [Internet] medigraphic.com [citado en marzo del 2022,] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
17. Morant R. Antroponimia en la atención sanitaria. Circulo de Lingüística Aplicada a la Comunicación 66, 278-300. 2016.[internet] core.ac.uk, [Disponible en] <https://core.ac.uk/outputs/38848550>
18. Peñaranda F, Blandón L. La educación en el Programa de Crecimiento y Desarrollo: entre la satisfacción y la frustración. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Internet]. 18 de agosto del 2006;24(2):4. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5079651>
19. Reyes Cadena A. Juguetes seguros. Acta Pediátrica de México, vol. 34, núm. 3, 2013, pp. 173-174 [Internet] Instituto Nacional de Pediatría Distrito Federal, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4236/423640342009.pdf>
20. Aparecida M, Aparecida C, Dias M, Marques A. Evaluación del crecimiento y desarrollo infantil en la consulta de enfermería. *av.enferm.* [online]. 2018, vol.36, n.1, pp.9-21. Disponible: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002018000100009&script=sci_abstract&tlng=es
21. Lucas M, Quiroz M, Sabando R, Santana J. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes. *Pol. Con.* (Edición núm. 56) Vol. 6, No 3 Marzo 2021, pp. 03-14 ISSN: 2550 - 682X. DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2343>.
22. Ministerio de salud y protección social. Salud. Calidad de atención en salud. Seguridad del paciente. Última actualización 04 de noviembre de 2022. Disponible: <https://www.minsalud.gov.co/salud/CAS/Paginas/seguridad-del-paciente.aspx>

Notas

- * Artículo original de investigación

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

Cómo citar este artículo: Madero Zambrano KP, Manrique Anaya YM, Guerrero Camargo SA, López Correa LM. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. *Investig Enferm Imagen Desarr.* 2023; 25. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie25.pmae>