

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en
el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes,
2022**

Para optar el título de Licenciada en Enfermería

Autor:

Br. Estefany Anell Carrillo Medina

Tumbes – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en
el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes,
2022**

Informe de tesis aprobado en forma y estilo por:

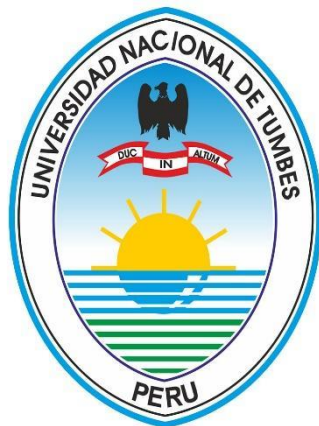
Dr. Aura E. Puican Pachón (Presidente)

Mg. Luz María Delgado Medina (Secretaria)

Mg. Víbiana Cabrera Cruz (Vocal)

Tumbes - 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en
el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes,
2022**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en
su contenido y forma:**

Br. Estefany Anell Carrillo Medina

(Autor)

Mg. Balgética Antazara Cervantes Rujel

(Asesor)

Tumbes – Perú
2022



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los 09 días del mes noviembre del dos mil veintidós, siendo las 18:14 horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma Zoom cuyo: <https://us05web.zoom.us/j/84495830397?pwd=YmhoVnhmbmR6QWF3eERDSTI0R0VLZz09>, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N°266A-2022/UNTUMBES-FCS-D, la Dra. AURA EDELMIRA PUICAN PACHÓN (Presidenta), Mg. LUZ MARÍA DELGADO MEDINA (Secretaria) y la Mg. VIBIANA IBONT CABRERA CRUZ (Vocal), reconociendo en la misma resolución, además, a la Mg. BALGELICA ANTAZARA CERVANTES RUJEL como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRED DEL CENTRO DE SALUD CORRALES-TUMBES, 2022” para optar el Título de Profesional en Enfermería, presentado por tal: Bach. CARRILLO MEDINA, ESTEFANY ANELL. concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la: Bach. CARRILLO MEDINA, ESTEFANY ANELL con calificativo MUY BUENO. Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar la observación final hecha al informe final de tesis, que el Jurado le indica.

En consecuencia, queda APTO para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19 horas y, 18 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 09 de noviembre del 2022

Dra. AURA EDELMIRA PUICAN PACHÓN
Presidenta

Mg. LUZ MARÍA DELGADO MEDINA
Secretaria

Mg. VIBIANA IBONT CABRERA CRUZ
Vocal

cc.
Jurado (03)
Asesor
Co-asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

DERECHO DE AUTOR

La suscrita Estefany Anell Carrillo Medina con DNI N° 72855961, bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

El Proyecto de Investigación titulado Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes, 2022; es de mi autoría.

Se ha presentado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.

EL proyecto de investigación no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de tesis no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados constituirán en aportes a la realidad investigativa.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio, piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mi acción, se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, 20 de junio del 2022



Br. Estefany Anell Carrillo Medina

DNI N° 72855961

DEDICATORIA

“Todos los triunfos nacen cuando nos atrevemos a brillar”

Dedico de manera especial a mis padres Ronald y Aracelly y a mi hermano Jael que son personas que me han brindado el amor y el calor de hogar al cual amo, así mismo son mi inspiración para superarme cada día y haber cimentado en mi la responsabilidad.

A toda mi familia por su apoyo y sus consejos que hicieron de mí una mejor persona y siempre me acompañan en todo momento.

A todos los que me han apoyado moralmente en el desarrollo y bienestar de mi profesión.

Estefany

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la dicha de tener vida y salud para haber culminado esta etapa de mi vida.

A mis padres por impulsar mis sueños y esperanzas, estando siempre a mi lado en cada triunfo y fracaso.

A mi familia por apoyarme en cada paso que he dado en mi carrera profesional.

A mis docentes por darme sus conocimientos rigurosos y precisos.

ÍNDICE

RESUMEN	11
1. INTRODUCCIÓN	13
2. ESTADO DEL ARTE	15
2.1. Revisión literaria	15
2.2. Antecedentes de estudio	34
3. MATERIAL Y METODOS	41
3.1. Localidad y período de ejecución	41
3.2. Tipo de estudio	41
3.3. Diseño de Investigación	41
3.4. Población, Muestra y Muestreo	41
3.5. Criterios de selección	42
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.7. Procedimientos de recolección de datos	43
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	43
3.9. Validación y confiabilidad del instrumento	44
3.10. Consideraciones éticas	44
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. Resultados	47
4.2. Discusión	51
5. CONCLUSIONES	55
6. RECOMENDACIONES	56
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
8. ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS Y/O CUADROS

	Pág.
Tabla N°01: Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	44
Tabla N°02: Satisfacción del usuario según dimensión humana en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	45
Tabla N°03: Satisfacción del usuario según dimensión técnico-científica que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	46
Tabla N°04: Satisfacción del usuario según dimensión entorno que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Gráfico N°01: Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	44
Gráfico N°02: Satisfacción del usuario según dimensión humana en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	45
Gráfico N°03: Satisfacción del usuario según dimensión técnico-científica que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	46
Gráfico N°04: Satisfacción del usuario según dimensión entorno que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.....	47

RESUMEN

El propósito de este estudio fue determinar si los pacientes del consultorio de control de crecimiento y desarrollo (CRED) del Centro de Salud Corrales - Tumbes estaban satisfechos con el nivel de atención de enfermería que recibían del personal del lugar. Para el desarrollo de la investigación se utilizó una investigación cuantitativa básica con un diseño no experimental para la recolección de datos. Esta investigación utilizó la técnica de la entrevista y un cuestionario como instrumento que fue diseñado para cumplir con los estrictos requisitos de fiabilidad y validez mediante la aplicación del juicio de expertos. Esto permitió recoger datos sobre cuestiones generales, el servicio prestado y los conocimientos sobre el entorno, se administró a cuarenta y dos pacientes que acuden a la clínica para regular la expansión y maduración de los jóvenes sanos (CRED). En cuanto a la dimensión humana, el 95% de los usuarios están satisfechos, el 5% están moderadamente satisfechos y no hay usuarios insatisfechos; los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción de los usuarios con la atención prestada por las enfermeras muestran que el 88% de los usuarios están satisfechos, el 12% están moderadamente satisfechos y no hay usuarios insatisfechos; en cuanto a la dimensión técnico-científica, el 83% de los usuarios están satisfechos, el 12% están moderadamente satisfechos y sólo el 5% están insatisfechos.

Se puede concluir que los usuarios a nivel mundial están satisfechos con la calidad de la atención prestada por el profesional de enfermería que trabaja en el consultorio del CRED del Centro de Salud de Corrales. Según los resultados de la evaluación de las tres dimensiones, los usuarios están satisfechos con el nivel de atención del personal de enfermería, ya que éste posee los conocimientos y habilidades necesarias para estar a la altura de los requerimientos planteados por los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción, atención, profesional de enfermería, consultorio CRED.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine if the patients of the growth and development control clinic (CRED) of the Corrales - Tumbes Health Center were satisfied with the level of nursing care they received from the staff. For the development of the research, a basic quantitative research with a non-experimental design was used for data collection. This research used the interview technique and a questionnaire as an instrument that was designed to meet the strict requirements of reliability and validity through the application of expert judgment. This allowed the collection of data on general issues, the service provided and knowledge of the environment, was administered to forty-two patients attending the clinic to regulate the expansion and maturation of healthy young people (CRED). Regarding the human dimension, 95% of the users are satisfied, 5% are moderately satisfied and there are no dissatisfied users; the results obtained regarding user satisfaction with the care provided by the nurses show that 88% of the users are satisfied, 12% are moderately satisfied and there are no dissatisfied users; regarding the technical-scientific dimension, 83% of the users are satisfied, 12% are moderately satisfied and only 5% are dissatisfied.

It can be concluded that users globally are satisfied with the quality of care provided by the nursing professional working in the CRED office of the Corrales Health Center. According to the results of the evaluation of the three dimensions, users are satisfied with the level of care provided by the nursing staff, as they possess the necessary knowledge and skills to be up to the requirements posed by the users.

Keywords: Satisfaction, care, nursing professional, CRED office.

1. INTRODUCCIÓN

La enfermería es un concepto que trasciende las esferas física, biológica, emocional, social y psicológica, que debe ser continuamente enfatizada en los cuidados que presta; de ahí el carácter crítico de su labor para fortalecer realmente el valor de la profesión enfermera, que se compone no sólo de conocimientos científicos, sino también de interrelación y empatía para generar una imagen diferente, una imagen empática agradable. (1)

Sin embargo, incluso los administradores de la salud se encuentran con obstáculos que no les permite desarrollar sus actividades con normalidad, ocasionando la insatisfacción del que acude a los servicios de salud, es por ellos que se necesitan el desarrollo tanto de tecnología y el trato humanizado que proporcionen cuidados con calidad y que estos al mismo tiempo, satisfagan las expectativas de los pacientes. Uno de los retos de la frase "atención" es que no es del todo evidente que cuando se utiliza el término, significa algo diferente para cada persona; en realidad, el usuario suele evaluar las características convencionales de la atención sanitaria, como la eficacia, la calidad y el coste del tratamiento. En realidad, el usuario suele evaluar las características habituales de la asistencia sanitaria, como la eficiencia, la compasión, la atención, el respeto, la eficacia, el entorno, los conocimientos y el tiempo de espera.

A lo largo de las prácticas comunitarias en el Centro de Salud, se ha observado que los madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED), para la atención de su hijo menor, en ocasiones expresan opiniones diferentes sobre el profesional de enfermería; sus reacciones, comentarios como: "Muchas veces la enfermera no tiene paciencia, tarda demasiado en ser paciente, tarda demasiado en atender a mi hijo, y encima te gritan" cuando tengo una inquietud o quiero saber más sobre las vacunas", estos comentarios conllevan interpretaciones favorables o negativas de la atención prestada; al mismo tiempo, estas apreciaciones

pueden dar lugar a cambios en la atención ofrecida en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED).

A la luz de lo anterior, la autora se vio motivada a realizar este estudio por curiosidad personal y con la siguiente pregunta en mente: ¿Cuál es la satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED) del Centro de Salud Corrales - Tumbes 2022?

Se plantearon objetivos que nos permitió identificar la satisfacción del usuario en base a sus tres dimensiones ya que es importante recoger datos esclarecedores que ayuden tomar conciencia de la importancia de la satisfacción del usuario con el tratamiento recibido. Dado que muchos programas de gestión sanitaria y muchos centros de salud aún no han implantado un sistema orientado a obtener resultados para la mejora de la atención en su centro de salud; los resultados obtenidos permitirán identificar puntos críticos y aportar datos relevantes que el centro de salud podrá utilizar para mejorar o implantar su programa de gestión de la atención adecuada y continuada.

Asimismo, el estudio ayudará al personal de enfermería a mejorar las atenciones que prestan en consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED), ya que de ellos depende la promoción de niños sanos y la integración final de un adulto sano en la sociedad. Además, estos hallazgos contribuirán a la disciplina de la enfermería como un instrumento fiable y válido para cambiar el comportamiento, las actitudes, las estrategias y la identificación de la enfermera con la profesión; ya que una institución con un personal concienciado podrá proporcionar de forma constante unos cuidados excelentes y un rendimiento óptimo, lo que repercutirá positivamente en la sociedad al garantizar unos cuidados de enfermería adecuados.

2. ESTADO DEL ARTE

2.1. Revisión literaria

2.1.1 Satisfacción

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la satisfacción como la satisfacción del usuario con el servicio recibido (en función de sus expectativas) y la satisfacción del trabajador sanitario con las circunstancias en las que se presta el servicio (1).

Existe la propensión a sentir una satisfacción buena o negativa en respuesta a ciertas cosas o pensamientos. El sentimiento de plenitud o descontento que tiene una persona como resultado de que algo cumpla o no sus expectativas se denomina satisfacción. En el ámbito de la investigación psicológica, el concepto de satisfacción ha sido objeto de gran controversia y debate. Los avances que se han producido en la ciencia reciente hacen necesario retomar la noción de satisfacción como uno de los marcadores de la excelencia en el servicio. Ello se debe a que la atención prestada por el sector sanitario es un aspecto importante del proceso de evaluación (2).

El grado en que las expectativas de un individuo sobre su salud son satisfechas por los servicios sanitarios recibidos y las condiciones de salud consiguientes es la definición de satisfacción. Es la apreciación de valor que se forma a partir de las percepciones de las personas sobre el estado físico y las cualidades de los servicios que se les prestan (3). El resultado que transmiten los usuarios después de haber percibido una sensación de bienestar relacionada con la calidad del trato que han recibido es otra definición de satisfacción. El nivel de satisfacción de una persona puede variar mucho en función de su formación cultural, así como de los distintos grupos sociales a los que pertenezca. Siempre dependerá de las necesidades del usuario y de la capacidad de la empresa para satisfacerlas (4).

El nivel de satisfacción que experimentan los usuarios finales viene determinado por una serie de factores, como la eficacia, el respeto, el civismo y la paciencia, entre otros. Es posible proporcionar una atención excelente siempre que se respeten estas normas. Por ello, es esencial que quienes trabajan en la enfermería evalúen periódicamente el nivel de satisfacción que sienten los clientes (5).

También es posible afirmar que la satisfacción del cliente se define como el grado de concordancia entre las expectativas del usuario sobre la calidad del servicio y la atención que recibe. A menudo se evalúa mediante el uso de encuestas de opinión que se centran en áreas cruciales como los resultados clínicos, el entorno en el que se administra la atención y las conexiones con las personas que la prestan (6).

El nivel de rendimiento laboral del cuidador tiene una correlación favorable con el nivel de satisfacción del paciente. En pocas palabras, los factores que determinan el nivel de satisfacción de una persona tienen un papel importante en su nivel de eficiencia y producción, así como en su nivel de satisfacción y descontento (7).

Por otro lado, podemos definir la satisfacción como el grado de cumplimiento de las expectativas del usuario por el tratamiento médico y las consiguientes circunstancias de salud. Hay al menos tres facetas distintas a las que se puede hacer referencia cuando se habla de satisfacción: la organización (tiempo de espera, entorno, etc.); la atención recibida; y su influencia en la salud de la población (1).

Por lo tanto, antes de intentar comprender y medir el peso específico o la magnitud de ciertos factores en el proceso de evaluación de la satisfacción, deben considerarse objetivos como la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de atención prestados por el establecimiento. Esto debe hacerse antes de intentar medir el peso específico o la magnitud de ciertos factores. Además, poder identificar las características que afectan a que un usuario esté satisfecho o insatisfecho con el servicio prestado, frente

a analizar el nivel de satisfacción que los profesionales asistenciales tienen con su trabajo. Por último, pero no menos importante, determinar los aspectos del propio trabajo que contribuyen a la felicidad (1).

La satisfacción en el elemento de la salud se considera uno de los resultados más humanos. En este sentido, se cree que las personas satisfechas seguirán haciendo uso de los servicios sanitarios, mantendrán un contacto particular con los profesionales de la salud y colaborarán para ofrecer la información esencial a otros usuarios a partir de sus experiencias (1).

La satisfacción de los usuarios es un indicador esencial de la calidad del tratamiento prestado, ya que demuestra la eficacia de un proveedor a la hora de cumplir las prioridades y requisitos de sus pacientes. No sólo la calidad del servicio influye en el nivel de felicidad de un cliente, sino también la percepción que éste tiene de lo que debería obtener. Se considera aceptable que un servicio cumpla o supere las expectativas de su público objetivo. Si las expectativas de los usuarios son bajas o si tienen un acceso restringido a uno o varios de estos servicios, pueden estar dispuestos a aceptar un servicio relativamente inferior en el que no son conscientes de sus derechos como usuarios, para poder adquirir un tratamiento excelente que satisfaga sus necesidades sanitarias. (1)

La satisfacción del profesional o usuario interno se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y los resultados de la atención. Un factor importante en la satisfacción del usuario del servicio es la formulación del concepto de calidad. La Asociación Estadounidense para el Control de Calidad, menciona que la calidad se evidencia cuando un producto, proceso o servicio le permite satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios evidencia puntos como la atención justa e igualitaria e igualdad de acceso a la ayuda; confiabilidad en el desempeño y asegurando que se cometan errores, retrasos u omisiones; resolver eficazmente los problemas de salud de las personas; el trato es bueno, y la atención hace que sea reconocido por muchos usuarios, entre otros. (8)

Todo este complejo entorno de servicios sumado a las limitaciones presupuestarias hace necesario reflejar la necesidad de garantizar que los servicios de atención cumplan con los estándares de calidad, lo que nos lleva a la mejora continua. Enfermería, relacionada directamente a la atención de calidad, a avanzado basada en prácticas seguras ampliamente respaldadas por normas y leyes que rigen rigurosamente el actuar del cuidado a la persona en bien de su salud. (8)

En la actualidad, uno de los parámetros importantes que ayuda a explicar el concepto de calidad del usuario en relación con los servicios prestados por los profesionales de la enfermería es el nivel de satisfacción experimentado por el usuario (7).

Es importante determinar la satisfacción del cuidado personal que reciben los usuarios por parte del personal de salud. Esto con el fin de determinar la satisfacción que constituye un área de oportunidad para mejorar y/o fortalecer el interés por la salud para una mejor calidad de vida. La satisfacción general del usuario depende de las soluciones brindadas a sus problemas, los resultados de la atención que espera, el trato personalizado que recibe, lo rápido y amable que es. (7)

Es importante señalar que la satisfacción del usuario es la experiencia racional o cognitiva que resulta de la comparación de las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio, y que esta experiencia puede variar mucho en función de diversos factores, como los valores éticos y culturales, las necesidades individuales y el propio centro de atención. Por ello, uno de los objetivos de los servicios sanitarios es buscar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, y analizar la satisfacción como herramienta para medir la calidad de la atención que se presta. Estos factores determinan que la satisfacción debe lograrse teniendo en cuenta que cada persona reacciona de forma diferente ante una determinada situación (4).

En pocas palabras, la medición de la calidad de los servicios sanitarios se reduce básicamente a medir el nivel de satisfacción expresado por los pacientes. Para lograr este objetivo, se han desarrollado diversas herramientas con el fin de medir objetivamente la calidad de la atención prestada por los servicios médicos en función del nivel de satisfacción expresado por los pacientes. Los datos que se obtienen mediante el uso de estas herramientas tienen como objetivo mejorar la capacidad de los proveedores de atención médica para satisfacer las necesidades de los pacientes a su cargo (9).

La satisfacción del usuario será más fácil de lograr si se crea una cultura organizativa orientada al cliente y se aplican políticas de gestión de la calidad, el servicio adecuadas utilizando el marketing tradicional y los nuevos métodos de mercado orientados al usuario. Teniendo en cuenta que estas nuevas formas de comercialización son un factor importante para satisfacer las necesidades de los usuarios, incorporar al público la necesidad de una mayor comunicación mutua entre gestores y usuarios facilitará mayores cambios en el posicionamiento del producto, debido a una mayor orientación al cliente o usuario. La relación entre la orientación al usuario y la satisfacción del servicio, enfocándose en verificar que los factores o componentes clave, ya sea en términos de uso orientado al usuario más que en elementos individuales del servicio brindado, son relevantes para los pacientes. Tener un mayor impacto en la satisfacción de las instalaciones sanitarias sentará las bases para mejorar la calidad de atención aumentando así la satisfacción del cliente. (10-11)

El nivel de satisfacción se puede conocer en función a los argumentos mostrados por el usuario que recibe la atención. Una persona insatisfecha, evidencia inconformidad y cambia inmediatamente la elección de prestación de atención buscando en otro lugar. Las personas poco satisfechas permanecerán leales, pero solo hasta que encuentre otra unidad con una mejor oferta entre calidad y atención. Por otro lado, un usuario satisfecho, se mostrará leal porque siente un vínculo emocional que va más allá de la mera preferencia racional, también conocido como una lealtad incondicional. (4)

Debido a estas tres consideraciones, es necesario considerar la satisfacción como un indicador esencial de los resultados de la enfermería. Para empezar, varios estudios han demostrado que el nivel de satisfacción de un usuario con sus tratamientos sanitarios, así como su adherencia a las recomendaciones y a los proveedores de servicios, es un excelente predictor del nivel de adherencia al tratamiento de ese usuario. En segundo lugar, el análisis de la eficacia de diferentes métodos de asesoramiento y comunicación, como informar a los usuarios o hacerles participar en la toma de decisiones sobre el tipo de atención que reciben, podría beneficiarse del uso de la satisfacción del usuario como herramienta beneficiosa. Por último, pero no por ello menos importante, la evaluación de las intervenciones sanitarias ha demostrado que la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios es un método beneficioso, ya que ofrece información sobre las perspectivas de los usuarios (7).

La satisfacción del usuario a menudo se considera componente importante y mensurable de la calidad de la atención de los servicios de salud. Estos están formados por diferentes componentes, entre ellos podemos mencionar el componente técnico, cuyo fin comprende los conocimientos y habilidades que deben tener los prestadores de servicios de salud los cuales permitan realizar procedimientos clínicos adecuados y oportunos de acuerdo con las necesidades de los usuarios. (7)

Por otro lado, el componente interpersonal, nos muestra la parte personal de la interacción social y su lugar entre el usuario y quien realiza el servicio. Significa una actitud empática, pero evidenciando el respeto entre la relación establecida.

Por último, el componente del servicio, incluyendo las condiciones físicas de limpieza, luminosidad y ventilación mínima para que el usuario se sienta cómodo en un entorno privado, preservando siempre la dignidad y la calidad en la atención. (7)

Atención de calidad significa atención eficaz, competente y respetuosa para los pacientes y sus familias. Calidad significa hacerlo bien de manera correcta. Calidad significa tener prácticas limpias que aseguran que los pacientes confíen en los servicios que brindan, a tiempo, en constante mejora, interesados en la innovación y utilizando el vocabulario correcto. (12)

La calidad de la atención puede evaluarse tanto estadística como subjetivamente, a pesar de que está determinada por una gran variedad de elementos objetivos y subjetivos. La evaluación de la calidad debe centrarse en la evaluación de los recursos humanos, físicos y monetarios disponibles. En este procedimiento, el "contenido de la atención", también conocido como los servicios médicos que se prestan y la forma en que se llevan a cabo, es un factor esencial. Los resultados demuestran que se han alcanzado cuidadosamente los efectos previstos, es decir, la mejora de la salud y el bienestar de los individuos, grupos o colectivos, así como la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados (13).

Las dimensiones de la satisfacción cubren todos los aspectos del servicio a los usuarios y, si se respetan plenamente, mejora la satisfacción del usuario. Elementos intangibles como el equipo necesario para brindar atención; seriedad para asegurar que el cuidado se brinda de manera integral; evidencia de la efectividad de la atención del profesional de enfermería; seguridad ante el comportamiento del personal de enfermería mostrando confianza y empatía. (7)

La accesibilidad, como principio de enfermería, se refiere al comportamiento compasivo que tiene una enfermera en una relación oportuna y solidaria. Una categoría "accesible" que tiene en cuenta comportamientos relevantes como el acceso y la prestación de atención oportuna y calificada. (4)

La comodidad se refiere al cuidado que brindan los profesionales de enfermería para lograr la comodidad de los pacientes y sus familias, abogando por un ambiente que promueva el bienestar del paciente. Cuando

una enfermera establece una medida de comodidad, debe tener en cuenta el factor subyacente, en este caso la hospitalización, monitoreando el espacio de cuidado del paciente y su cumplimiento con los requisitos mínimos del paciente⁴. Además, se requieren condiciones ambientales suficientes, factores físicos y equipo necesario para la atención del paciente, como medicamentos, equipo médicos y consumibles, entre otros factores. (4)

La confianza, enfocada en la relación interpersonal es recomendada entre el personal de enfermería y el usuario para establecer con ello una correlación de empatía, enfocada a la recuperación del sujeto cuidado, evocándose en hacerlo sentir único y preservando su privacidad. El paciente experimenta una sensación de ser especial, confiado y seguro como resultado de los cuidados de los profesionales de enfermería, lo que se ve facilitado por la capacidad del profesional sanitario de proporcionar un entorno íntimo y estar físicamente presente. La construcción de la confianza entre pacientes y enfermeras es esencial para el establecimiento de relaciones terapéuticas fructíferas, ya que fomenta la apertura, la capacidad de percibir las cosas desde el punto de vista de otras personas y de empatizar con sus experiencias, y el crecimiento de una variedad de modos de comunicación que tienen en cuenta los factores de las respuestas cognitivas, emocionales y conductuales. Por ello, la construcción de la confianza es uno de los pasos más importantes del proceso terapéutico (4).

En cuanto al componente humano, la prestación de cuidados y la garantía de la salud humana son los dos aspectos más fundamentales de la existencia de los servicios sanitarios. Según la Organización Mundial de la Salud, la salud se define como una condición de total bienestar físico, mental y social. Esto indica que la salud es la adaptación biológica de una persona tanto al entorno en el que se desarrolla como al funcionamiento orgánico normal. En esta lección se incluyen todos los factores que determinan la relación entre salud y enfermedad. Estos incluyen la composición biológica (factores genéticos, ambientales y físicos, entre otros), los factores

geográficos y los determinantes sociales (incluyendo, entre otros, la cultura, la práctica religiosa, la filosofía política y la economía) (14).

El objetivo principal de los servicios sanitarios es proporcionar un tratamiento médico individualizado que se adapte a las requisitos particulares de cada paciente y a sus condiciones de vida (familia, amigos, etc.) y los deseos y circunstancias del uso de los servicios médicos por parte del paciente. Servicio acorde a sus necesidades y expectativas. En términos generales, se pone en su lugar, cómo satisfacer las necesidades y expectativas de los seres queridos de un paciente, y su entorno social y profesional (sus amigos, vecinos, colegas, negocios, etc.). (14)

El usuario es responsable de asegurarse de que dispone de toda la información necesaria para poder captarla y comprenderla. También tienen el poder de ejercer cierto grado de control sobre las cosas que pueden tener un impacto en su salud, permitiéndoles la libertad de seleccionar y decidir por sí mismos cómo les afectarán esos aspectos. Los pacientes necesitan tener acceso a su propia información médica, así como a la experiencia profesional, para lograr este objetivo. Por ello, los profesionales de la salud y los pacientes deben comunicarse claramente entre sí e intercambiar información para que los pacientes puedan finalmente tomar decisiones informadas con total objetividad y claridad.

Por ello, es fundamental mantener la honestidad y la fiabilidad de los conocimientos propios. Los pacientes y sus familias tienen acceso a la información, así como más tiempo y flexibilidad, por parte del sistema sanitario, y respeta y respeta los principios éticos de justicia en la elección de los planes de salud, hospitales, práctica clínica y tratamientos disponibles. Las decisiones que el paciente tome deberán ser en base a la información brindada. La equidad, autonomía, autodeterminación, protección, intereses son pilares esenciales que contribuirán a la relación entre el personal de salud y los pacientes. Con esto se evaluará cada caso específico asegurándose de que la relación enfermero-paciente se dirija hacia la confianza mediante la información y no hacia la desinformación. (15)

Según el Ministerio de Salud, el aspecto humano se refiere al aspecto del cuidado interpersonal, así como que posea las cualidades que se enumeran a continuación. Respeto por los derechos humanos, las tradiciones culturales y las cualidades únicas que hacen que cada persona sea quien es; información completa, honesta y actualizada. Según el usuario o paciente, o quien tenga el control, la persona encargada debe demostrar interés por el individuo en cuanto a sus conocimientos, necesidades y requerimientos. Esto también es valioso para los usuarios, el trato compasivo, sincero, cálido y solidario, en línea con los valores éticos y socialmente aceptados, los principios éticos y los microorganismos Orientar las acciones y obligaciones de los empleados del sector sanitario.

Desde el punto de vista científico y tecnológico, se trata de situaciones locales que pueden afectar la forma de evaluar la orientación profesional, existiendo Hay disparidades en la cantidad de recursos humanos y físicos, así como en sus cualidades. Por supuesto, estas diferencias se ignoran, basándose únicamente en el hecho de que la ciencia está diseñada e implementada que tiende a producir los mayores beneficios para la salud posibles en la ciencia y la tecnología de hoy. Este es un punto de referencia importante para configurar, pero en muchos casos no importa de inmediato. En su lugar, debe evaluar el desempeño de su proveedor de atención médica para obtener los mejores resultados a su disposición. Este cambio estándar es fácilmente aceptable cuando los recursos físicos son limitados. No son las dificultades individuales las que contribuyen a la capacidad, sino factores sociales y ambientales más amplios (16).

Las evaluaciones de atención técnica también pueden diferir porque difieren en tres aspectos: biología, comportamiento y preferencias. Los usuarios tienen características biológicas, incluidas diferencias en el riesgo y la susceptibilidad, y la respuesta al tratamiento, en parte debido a diferencias genéticas, y en parte en el pasado y en el presente a enfermedades infecciosas. Se sugirió que esto podría ocurrir debido a diferencias en la

exposición de patógenos no infecciosos. Estas diferencias, ya sean diagnósticas o terapéuticas, deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar las estrategias de atención más eficaces y eficientes. Las diferencias en el comportamiento durante la atención del paciente pueden atribuirse a diferencias en valores, cultura, conocimiento y circunstancias. (17)

El trabajo de Nightingale, que consiguió reducir el porcentaje de pacientes que fallecían mientras eran tratados en los hospitales durante la Guerra de Crimea, se inspiró en nociones como la ética y la relación beneficio-riesgo (18).

Diversas acciones para la calidad de la salud basadas en este aspecto fueron primero basadas en los conocimientos personales y la formación del personal de salud, transmitidas por él a sus educandos y luego comenzaron a ser practicadas. La evaluación objetiva por componentes tal como el control de infecciones; consulta médica, administración del tratamiento para las complicaciones, muerte, etc.; implementación medidas como la formalización de trámites y el establecimiento de lineamientos de gestión, son actividades que han sido muy impulsadas por la estadística y la epidemiología, se ha convertido en uno de los instrumentos más importantes para investigar la calidad del tratamiento médico. Una demostración de que el científico ha identificado los procedimientos más exitosos y más seguros para los usuarios (18).

Los aspectos ambientales, ya que Florence Nightingale, que fue una maestra de la enfermería moderna y ha desarrollado la teoría del medio ambiente en su libro Modelos y teorías de la enfermería, menciona que muchos factores influyeron en esta teoría, destacando que su obra en su conjunto es una poderosa combinación de valores en tres niveles: personal, social y profesional (19).

El medio ambiente se define como un conjunto de "todas las condiciones y efectos externos que afectan la vida y el desarrollo de un organismo y pueden prevenir o contribuir a enfermedades o lesiones". La obra de Nightingale no incluye ni una sola referencia directa a la noción de medio ambiente; sin embargo, proporciona definiciones y amplias explicaciones de los conceptos de aire, calor, luz solar, dieta, limpieza y sonido. Todas estas cosas pertenecen al medio ambiente y fueron discutidas anteriormente (19).

Nightingale reconocía con frecuencia los conceptos con los que trabajaba, pero no hacía una distinción entre el entorno del paciente y los aspectos físicos, emocionales o sociales del mismo. Es evidente que se parte de la base de que todo es un componente del medio ambiente. Las preocupaciones de Nightingale sobre la necesidad de mantener una buena higiene se extienden no solo a los hospitales de Crimea e Inglaterra, sino también a las condiciones físicas de vida de los hogares de los pacientes, especialmente las personas pobres. Nightingale cree que un entorno saludable (aire limpio, agua limpia, drenaje eficiente, limpieza, luz) es necesario para mantener una atención de salud adecuada. (19)

En cuanto al cuidado, podemos decir que el cuidado es el acto de cuidar (preservar, custodiar, conservar, asistir). El cuidado es el acto de asistir a uno mismo o a otro ser vivo en un esfuerzo por mejorar su bienestar y protegerlo de experimentar daños. El cuidado influye en el bienestar emocional y físico de una persona. Así, una mente sana es indicativa de una existencia próspera. Numerosos escritores e investigadores utilizan la frase desde diversas perspectivas en su estudio, pero todos coinciden en su importancia para la humanidad en general, especialmente en el ámbito de la medicina y la salud. Sobre todo, los expertos. (20)

Los cuidados son una actividad que realizan los seres humanos y su objetivo se resume en el establecimiento de una relación y un procedimiento que se limitan a tratar la enfermedad. En general, se admite que el núcleo de la profesión de enfermería se ocupa no sólo del paciente que recibe los cuidados, sino también de la enfermera que actúa en el papel de

comunicadora. El acto de cuidar a otra persona adopta la forma de cultivar las conexiones interpersonales con el objetivo de fomentar el crecimiento y el bienestar humanos. En la actualidad, los cuidados se definen como el núcleo de la práctica enfermera, que no sólo incluye al paciente como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de los mismos, como ciencia y como arte. Esto significa que los cuidados implican al paciente y a la enfermera en igual medida (20).

Watson sostiene que los cuidados se manifiestan en prácticas interpersonales que se esfuerzan por apoyar la salud y el desarrollo del individuo. Los cinco procesos secuenciales fundamentales que Swanson propone como medios por los que se manifiestan los cuidados de enfermería se conocen como conocer, estar con, hacer para, permitir y mantener creencias. Estos procesos se caracterizan por la actitud filosófica de la enfermera, la comprensión, los mensajes verbales y no verbales, las acciones terapéuticas y los resultados de los cuidados. Estas ideas nos permiten tener en cuenta la perspectiva global de los cuidados de enfermería, que reúne los aspectos históricos, antropológicos y filosóficos de la disciplina científica de la enfermería (20).

Los recientes estudios realizados por los profesionales de enfermería sobre el concepto de cuidados aluden a la sinonimia de cuidados inmediatos, rápidos, continuos y permanentes. Estos estudios, que tienen como objetivo resolver cuestiones específicas que influyen en la dimensión humana de las personas que requieren cuidados institucionalizados, se han denominado "cuidados inmediatos". Por otro lado, la prestación de cuidados puede caracterizarse por un conjunto de criterios relacionados con el lenguaje y la comunicación no verbal, la reducción del dolor físico, la empatía por el cuidado general y el compromiso relacionado con la estrecha conexión del cuidador con el organismo. Si se entiende que el significado que se tenga de un fenómeno condiciona la forma en que va a ser representada la realidad en los sujetos, y que, las palabras introducen la franqueza de la revelación en la cual el mundo se orienta y adquiere un significado entre los individuos, en consecuencia, la relación entre una enfermera y un paciente, ambos

seres dialógicos, conlleva necesariamente un encuentro humanizador, cuyo objetivo es estimular la conciencia del otro a través de la consideración del cuidado., que incluye las creencias y los valores que impregnan la atmósfera en la que tienen lugar los hechos y las circunstancias del quehacer de enfermería. (20)

El cuidado como valor ético encarna el ideal de enfermería que sigue respetando la dignidad de quien busca cuidado. Destaca la importancia axiomática de tomar decisiones éticas para llevar a cabo las acciones de cuidado. Como relación interpersonal, el cuidado promueve interacciones significativas entre los cuidadores, donde integran conocimientos, emociones, responsabilidades, opiniones, actitudes y comportamientos y expresan inquietudes sobre su alter ego. El cuidado compasivo significa la dedicación efectiva para ayudar a quienes lo necesitan, siendo este pilar fundamental para el profesional de enfermería.

Cuando se trata del cuidado como intervención terapéutica, creemos que es importante enfatizar este aspecto ya que es una oportunidad para que los profesionales del cuidado interactúen con las personas por algún motivo. Esta es una oportunidad para mostrar su habilidad a un ser empático acercándose, despertando la suficiente confianza y reconociendo. Implica un proceso de aprendizaje para escuchar con atención y viceversa, saber escuchar con atención las opiniones de los demás. Es importante saber cuándo y cómo dialogar, ya que se transmiten diversas emociones como seguridad, cariño, honestidad y calidez. (21)

Observar es otra actitud humana, determinando la importante presencia del profesional de enfermería que debe aprender a interpretar sus emociones durante las relaciones interpersonales con cada expresión motriz que el paciente busca expresar. Las personas con expresión física pueden presentar soledad, miedo, dolor, desesperación, malentendidos, dudas, ansiedad y otras emociones. Es aquí donde los profesionales tienen la oportunidad de actuar como facilitadores a través de la empatía, la comprensión, el respeto, el compromiso adecuado, el apoyo mental y

emocional. Todo ello cuenta con la capacidad, destreza y seguridad para llevar a cabo el proceso de cuidado. Por lo tanto, los profesionales de enfermería deben apoyar a aquellos que son ayudados por sus actitudes y gestos que se centran en su bienestar y su aceptación como un ser humano pensante, que siente y que tiene conocimiento de ello. (21)

La profesión de enfermería suele considerarse una profesión de servicio, cuyos valores fundamentales son la preocupación y el respeto por la vida humana. Desde la perspectiva de la disciplina enfermera, la prestación de cuidados es el objeto de conocimiento, y se caracteriza por ser la característica fundamental que diferencia a la enfermería de la práctica de otras especialidades médicas. Los aspectos emocionales de la actitud y el nivel de dedicación a la salud se tienen en cuenta como un componente causal en las acciones. En conclusión, un componente esencial a tener en cuenta es el contacto que se produce entre la enfermera y el paciente, teniendo en cuenta que la profesión de enfermería exige una comprensión de los principios científicos (22).

La esencia de la profesión de enfermería consiste en proporcionar cuidados a las personas, que pueden caracterizarse de la siguiente manera: actividades donde se requieren valores personales y profesionales para mantener, recuperar y cuidar de sí mismo para la vida a partir de las relaciones enfermería-paciente. La enfermería se considera influyente y parte fundamental de la producción de servicios de salud y esencial para lograr ciertos resultados finales como el alta, la satisfacción, la reducción de la hospitalización del paciente y el aumento de la productividad, por lo que es necesario considerar la importancia de la enfermería, sobre todo, la eficacia y eficiencia de la experiencia, y el mantenimiento de la calidad de la atención. (23)

La atención debe ser adecuada y tiene que constituir la función básica para la promoción y desarrollo de todas las actividades que apoyan a las personas y comunidades. El cuidado de la persona representa una serie de actividades cuyo fin es mantener la salud y el bienestar de la población estable, evitando

enfermedades que puedan afectar de manera negativa el desarrollo de las personas, esto mediante el cuidado de los grupos de individuos que conforman una comunidad (familias, grupos, etc.). (24)

La enfermería se basa en cuatro ideas básicas. El primer concepto se refiere a las personas. En definitiva, la atención se centra en todas las funciones biológicas, mentales y emocionales del paciente. El segundo de estos conceptos involucra la salud. Esto significa que una persona carece de enfermedades físicas y morales. El tercer concepto se refiere a un entorno que tiene en cuenta todos los factores que componen el entorno más cercano al paciente. Y el último concepto es la propia atención de larga duración, cuidados preventivos, paliativos y curativos. La enfermería en sí trata de satisfacer las necesidades básicas del paciente. Se puede mencionar una lista de las necesidades básicas de una persona: respiración normal, alimentación adecuada, eliminación de productos de desecho del cuerpo, mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, higiene e integridad de cada parte del cuerpo, cuidado, etc. Los cuidados de larga duración deben estar orientados a cubrir con precisión este tipo de necesidades. (25)

Asimismo, es importante señalar que los cuidados de enfermería abarcan una amplia gama de facetas a lo largo de las numerosas fases de la vida, y que desempeñan un papel crucial en la regulación del crecimiento y el desarrollo del niño durante esta fase de su vida, que atiende a las necesidades del niño y, en consecuencia, mejora su calidad de vida, dado que está expuesto a elementos perjudiciales para su salud y comprende la función de proporcionar una atención integral y holística que satisfaga las necesidades del niño (2).

El crecimiento está estrechamente relacionado con la nutrición, la salud del niño y las condiciones de vida de la familia. Se ha identificado entre muchos factores que afectan el desarrollo normal y es un comportamiento simple de un profesional de la salud (manejo prenatal, promoción de la lactancia materna, orientación en lactancia, gestión del crecimiento y desarrollo,

prevención y tratamiento de enfermedades comunes y crónicas no transmisibles), y comunidades específicas participantes y diversos sectores sociales (apoyo a la higiene, lazos familiares, interacción psicosocial, promoción del medio ambiente) (2).

Una de las condiciones de la vida es el crecimiento. Esto no se hace de manera arbitraria, sino que es objeto de una ley que solo cambia las influencias ambientales que los organismos manipulan en su desarrollo, lo que claramente determina la herencia. El crecimiento es desigual, con períodos de marcada actividad y otros períodos leves, siendo el incremento de peso y altura no paralelos (26).

El crecimiento es un proceso dinámico porque se realiza a partir de los procesos de maduración, diferenciación e integración funcional de los organismos en aspectos como la biología, la psicología, la física, la cognitiva, la nutricional, la sexual, la ecológica, la cultural, la ética y la social. El crecimiento es un proceso dinámico que, en última instancia, se traduce en una mayor capacidad funcional. Asimismo, refleja las condiciones sociales, económicas, alimenticias, culturales, ambientales y orgánicas del lugar en que se desarrolla un individuo (27).

El control del crecimiento y desarrollo es la base primordial para el desarrollo del potencial físico, intelectual, emocional y social, ya que durante este período se produce la formación de las capacidades intelectuales y el desarrollo de habilidades psicomotoras. (2)

El Monitoreo del Crecimiento y Desarrollo (CRED) es un chequeo de salud regular para todos los niños menores de cinco años. Estos exámenes son realizados por IPRESS (proveedores de atención médica) privados y públicos. Entre los prestadores de la atención se encuentran el Ministerio de Salud y ESSALUD, que ofrecen este servicio de forma gratuita y en un horario establecido, dependiendo de la edad de los niños. (27)

Estos controles permiten a los padres y tutores monitorear el crecimiento y desarrollo de sus hijos. Esto le permite identificar la situación de riesgo actual de su hijo (riesgo de desnutrición crónica o aguda), por ejemplo, si su hijo está por debajo de la altura y el peso esperados para su edad, mantiene un riesgo latente para su desarrollo adecuado. Además, el personal de enfermería puede detectar enfermedades a tiempo, creando condiciones adecuadas para un diagnóstico y tratamiento oportunos. Esto también permite evaluar aspectos del desarrollo de su hijo, lo que significa que ha adquirido las habilidades apropiadas para su edad. (27)

Las enfermeras son las encargadas de realizar el CRED. Esto abarca actividades para promover el bienestar físico y psíquico del niño y prevenir enfermedades que alteren el crecimiento y desarrollo del niño, a partir de un cuidado holístico que trata al niño como un ser vivo. Las enfermeras tienen los procedimientos típicos de la oficina de CRED para el cuidado de niños sanos (examen físico, evaluación, Crecimiento y desarrollo) guía a la madre y responde preguntas, teniendo en cuenta que el tiempo de espera de la consulta no debe exceder los 30-60 minutos. (8)

El control de crecimiento y desarrollo incluye la evaluación individual, periódica y sistemática de niños y niñas sobre su crecimiento y desarrollo. El éxito se logra cuando se brinda al niño el contenido, la calidad y la rapidez de atención que necesita. De acuerdo con las normas técnicas vigentes del MINSA, la prueba CRED se define como una serie de actividades sistemáticas y periódicas realizadas por enfermeras con el objetivo de monitorear de manera completa y rápida el crecimiento y desarrollo del paciente. (2)

Cada prueba en curso debe vincularse con la prueba anterior, por lo que se ejecuta secuencialmente para observar el progreso del crecimiento y el desarrollo durante los períodos de particular importancia. (6)

En el CRED se realizan actividades de evaluación de la salud como evaluación nutricional, detección de enfermedades comunes, vista, audición,

salud bucal y signos de violencia y maltrato familiar. Además, los niños serán vacunados según un calendario de inmunizaciones establecido. Esto ayuda a proteger a los niños de enfermedades comunes a su edad. Además, se entregan suplementos de hierro gratuitos para la prevención de la anemia.

(19)

La Norma Técnica N° 087 de Crecimiento y Desarrollo de Niñas y Niños establece que el seguimiento del crecimiento y desarrollo de niñas y niños se realiza de manera individual, global, oportuna, periódica y secuencial. La atención brindada es integral porque cubre todos los aspectos del crecimiento y el desarrollo, tanto en el aspecto neurológico, nutrición, entre otros. El seguimiento realizado en momentos críticos es oportuno para evaluar el crecimiento y el desarrollo apropiados para la edad del niño. (6)

Además de monitorear el crecimiento y desarrollo del niño, el control CRED tiene como principal objetivo detectar riesgos, cambios o trastornos, así como la presencia de la enfermedad de manera temprana y oportuna, para el diagnóstico y tratamiento del niño con el fin de evitar o recuperar la condición óptima del desarrollo. (2)

La atención de salud infantil en los últimos años ha mejorado significativamente gracias a los avances científicos y tecnológicos, la calidad de la atención, la prevención y la promoción de la salud. Pero el progreso descrito es por profesionales altamente cualificados para dar respuesta a estas necesidades cada vez más complejas. Profesionales de enfermería, brindando sus servicios a todos los niveles, tanto como en determinados casos de atención primaria, donde nos centramos en la promoción y prevención de la salud, como en la atención intrahospitalaria. (5)

2.2. Antecedentes de estudio

A nivel internacional

Dos Santos, M. Según los resultados de su estudio, que tituló "Satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería-2017", el objetivo principal de esta investigación era evaluar el nivel de satisfacción que los pacientes tenían con los cuidados prestados por los profesionales de enfermería. Los usuarios expresaron excelentes niveles de satisfacción para todos los aspectos y dominios, con la media más alta para el dominio técnico y profesional, seguido del dominio de confianza, arrojando una buena consistencia interna en todas las áreas. El género y el nivel educativo tienen un impacto beneficioso en la satisfacción de los pacientes. Para llegar a la conclusión de que se ha establecido que la satisfacción de los pacientes que ingresan a la clínica médica está relacionada con las habilidades técnicas, los conocimientos científicos y la individualización de los cuidados proporcionados por las enfermeras que trabajan en este centro (28).

Barragán, J.et al. Calidad percibida de los cuidados de enfermería entre los consumidores hospitalizados, Tunja-2017, cuyo objetivo principal de este estudio fue investigar el grado en que los beneficiarios de los servicios de hospitalización tenían una impresión favorable del nivel de cuidados de enfermería que recibían. Los resultados que se obtuvieron fueron una valoración de la calidad objetiva y subjetiva, así como del nivel de satisfacción que tenían los usuarios de los servicios de hospitalización. La valoración media de la amabilidad fue de 4,08 y la de la preparación del personal de enfermería de 3,90. El nivel de satisfacción global fue del 92,9%. Se concluye que el instrumento SERVQHOS-E permite evaluar el nivel de atención prestado por los profesionales de enfermería en aspectos objetivos y subjetivos, predictores de la satisfacción, a partir de las percepciones de los usuarios; los aspectos mejor valorados corresponden a variables subjetivas, pero no se superan las expectativas de los usuarios (29).

Quezada, D. et al. En su estudio titulado "Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna con los cuidados de enfermería-2016", realizaron una investigación. El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción que los pacientes de un servicio de medicina interna de un hospital regional sienten que han recibido de los cuidados de enfermería que han recibido. Los resultados del estudio sobre 21 usuarios mostraron que sus edades oscilaban entre los 18 y los 68 años. La confianza se consideró el factor más importante (162 puntos), mientras que la educación del paciente fue la que menos puntos obtuvo (73 puntos). Según la puntuación total de satisfacción de los pacientes, se determinó que el 71,4% de los pacientes hospitalizados estaban satisfechos con los cuidados de enfermería que recibieron. La conclusión es que los pacientes están satisfechos con el trato que se les da; el problema de la educación de los pacientes se identificó como una posibilidad de mejora; es necesario incidir en esta cuestión porque es una actividad y una obligación del personal de enfermería. Los pacientes están satisfechos con el trato que reciben (30).

A nivel nacional

Angulo, P., publicó sus hallazgos en su estudio titulado "Satisfacción de los usuarios y calidad del servicio del Centro de Salud Guadalupe para el Crecimiento y Desarrollo, junio, Lambayeque 2018" en la revista Lambayeque en 2018. El propósito de este estudio fue investigar la relación que existe entre el nivel de satisfacción que experimentan los clientes y la calidad del servicio que brinda el Centro de Salud Guadalupe para el Crecimiento y Desarrollo. Según los resultados, el 96,7% de los usuarios estaban bastante satisfechos con la calidad de la atención en la dimensión humana, mientras que el 86,7% de los usuarios estaban satisfechos con la calidad de la atención en la dimensión técnico-científica, y el 96,7% de los usuarios estaban satisfechos con la calidad de la atención en el componente medioambiental. El 96,7% de los clientes de los servicios de crecimiento y desarrollo valoran muy positivamente el nivel de atención que reciben. Existe una correlación directa positiva y significativa (valor $p = 0,023$) entre el nivel

de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud de Guadalupe, 2018; es decir, a mayor nivel de satisfacción, mayor percepción de la calidad del servicio, y viceversa (5).

En su estudio publicado en 2017 y titulado "Satisfacción de la madre con el trato brindado por la enfermera en el componente CRED del CMI-Daniel Alcides Carrón, Lima", Mellado, C. reportó los resultados de su investigación. El objetivo principal del componente CRED del CMIDAC fue determinar el grado de satisfacción de la madre con el nivel de atención que le brindó la enfermera. Hay un total de 110 mujeres, y de esas madres, 62 (56 %) están satisfechas con la atención que les prestó la enfermera, 13 (13 por ciento) están insatisfechas y 35 (32 %) están muy satisfechas. En cuanto al componente humano, 57 pacientes (52%) expresan un nivel de satisfacción moderado, 16 pacientes (14%) expresan un nivel de satisfacción bajo y 37 pacientes (34%) expresan un nivel de satisfacción alto. Esto se refiere al hecho de que la enfermera salude al paciente al entrar en el servicio. En cuanto a la capacidad de la enfermera para completar la evaluación física en tiempo y forma, 70 (64%) de los encuestados manifestaron un nivel de satisfacción moderado, 14 (12%) un nivel de satisfacción bajo y 26 (24%) un nivel de satisfacción alto. En cuanto a las instrucciones escritas proporcionadas por la enfermera, 47 (47%) de los pacientes están medianamente satisfechos, 21 (19%) están poco satisfechos y 34 (34%) están muy satisfechos. En cuanto a la decoración del lugar de trabajo, 78 empleados (o el 71% del total) declaran un nivel de satisfacción moderado, 8 empleados (o el 7% del total) declaran un nivel de satisfacción bajo y 24 empleados (o el 22%) declaran un nivel de satisfacción alto. Teniendo en cuenta que la enfermera del CRED no realiza la valoración física, no deja instrucciones por escrito y que la oficina está mal decorada, se puede llegar a la conclusión de que la gran mayoría de los pacientes sólo están moderadamente satisfechos con los cuidados que les presta la enfermera del CRED, con tendencia a la insatisfacción (31).

Milian, K. Según los resultados de su estudio, publicado en el año 2017 y titulado "Satisfacción de las madres sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el ámbito del crecimiento y desarrollo en el centro de salud "las brisas" - Chiclayo", En el Centro de Salud "Las Brisas" de Chiclayo en el año 2017, el objetivo de esta investigación fue evaluar el grado de correlación entre la satisfacción de las madres con la calidad de los cuidados de enfermería en el ámbito del crecimiento y desarrollo y la satisfacción del crecimiento y desarrollo de sus hijos. Según los resultados, el 37% de los encuestados tiene una perspectiva negativa de la calidad de los cuidados de enfermería, el 22% tiene una percepción positiva y el 41% de los encuestados tiene una evaluación media de la calidad de los cuidados de enfermería. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral), que es inferior a 0,05; como resultado, se revela una fuerte asociación entre las variables felicidad de las madres y calidad de los cuidados de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud "Las Brisas" (32).

García, E. en su estudio titulado "Satisfacción de los padres de familia con la calidad de la atención de enfermería en el consultorio de CRED de un establecimiento de salud, Lima 2019", y su propósito fue evaluar el grado de satisfacción de los padres de familia con el nivel de atención de enfermería que allí se ofrece. Según los resultados, el ochenta por ciento de los padres está satisfecho con la calidad de los cuidados que ofrecen las enfermeras que trabajan en el consultorio CRED, mientras que el veinte por ciento no está satisfecho. En cuanto a los aspectos, el 73% de los padres están contentos con el componente de fiabilidad, sin embargo, el 44% y el 46% de ellos están descontentos con la dimensión de capacidad de respuesta y los rasgos físicos, respectivamente. Se ha demostrado que la gran mayoría de los padres están satisfechos con los cuidados que les han ofrecido las enfermeras del consultorio CRED. Sin embargo, la mayoría de los pacientes del consultorio CRED están descontentos con la existencia de cuadernos de reclamaciones (lo que representa un problema de fiabilidad del establecimiento) y con la limpieza de las instalaciones (lo que representa un problema de las características tangibles del establecimiento), que son posibilidades de mejora (33).

Méndez, L. según los resultados de su estudio, que denominó "Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería bajo el control del CRED del Centro de Salud Moyopampa Chosica - 2021", encuestó a los pacientes de este Centro y donde el objetivo general de la encuesta era determinar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería que están a cargo del CRED. Según los resultados de la encuesta, el 66,7% de las madres estaban satisfechas con el nivel de atención que recibieron, el 33,3% de las madres estaban algo satisfechas y ninguna de las madres estaba insatisfecha con el nivel de atención recibido. El 82,2% de las encuestadas estaban satisfechas con el componente humano, mientras que el 17,8% se declararon medianamente satisfechas con él. El ochenta por ciento de los encuestados está satisfecho con el elemento técnico y científico, mientras que el veinte por ciento sólo está ligeramente satisfecho con él. En conclusión, la satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención brindada por la enfermera del servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Moyopampa - Chosica es mayoritariamente satisfactoria. Esto se debe a que los usuarios consideran que la enfermera está bien vestida, responde a sus preguntas o inquietudes respecto a la crianza del niño, demuestra interés por conocer su falta de consulta en el CRED y protege al niño de caídas durante la atención (34).

A nivel local

Callata, D., y Peña, W., en su proyecto de investigación denominado "Satisfacción de los usuarios con el trato de enfermería en la clínica CRED del Centro de Salud Corrales-Tumbes 2017" y cuyo objetivo de la misma fue conocer el nivel de satisfacción que los pacientes sentían respecto a los cuidados de enfermería que se ofrecían en la clínica del CRED. En cuanto a la dimensión humana, el 94% de los usuarios de la consulta CRED están satisfechos con los cuidados de enfermería que reciben; en cuanto a la dimensión técnico-científica, el 86% de los usuarios están satisfechos con los cuidados de enfermería que reciben; y en cuanto a la dimensión ambiental, el 86% de los usuarios están satisfechos con el entorno en el que son atendidos por el profesional de enfermería. Los autores llegan a la

conclusión de que el profesional de enfermería desempeña sus responsabilidades con el nivel necesario de calidad y calidez para ser considerado profesional (3).

Espinoza, F. y colaboradores, en su estudio titulado "Percepción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en la clínica CRED-C.S - Pampa Grande - Tumbes 2017", encontraron que la mayoría de las madres estaban satisfechas con el cuidado que recibían sus hijos por parte de la enfermera. Cuyo propósito general fue conocer las perspectivas que tienen las madres sobre el nivel de atención que brindan las enfermeras a los niños menores de cinco años. El resultado final fue la formación de las siguientes categorías: categoría I.- dimensión técnica, con las siguientes subcategorías I.1.- Percibir la competencia de la enfermera en los cuidados que presta a sus hijos. I.2.- Asumir y apreciar la información que le enseñan las enfermeras que trabajan en la clínica CRED. I.3.- El acto de reprender a los pacientes a través de los actos de enfermería Categoría II.- el componente humano incluye las siguientes subcategorías II.1.- Percepción de un cuidado humanizado por parte de la enfermera, y II.2.- Percepción de un cuidado desconfiado y deshumanizado del profesional de enfermería. La percepción de la conformidad de las madres con el lugar de trabajo y su satisfacción con el mismo es la primera subcategoría de la categoría III. - el componente de ambiente de trabajo (clínica CRED). III.2. El estudio llegó a la conclusión de que sobre las impresiones que tienen las madres con respecto al cuidado que la enfermera brinda a sus hijos menores de cinco años en la clínica CRED del Centro de Salud Pampa Grande (35).

Rosillo, F. et al. En su estudio titulado "Factores socioculturales y adherencia en madres con hijos menores de 3 años que asisten al CRED del Centro de Salud Corrales - Tumbes, 2019", el objetivo de este estudio fue investigar la asociación entre los factores socioculturales y la adherencia en madres de niños menores de tres años que participaron en el control de crecimiento y desarrollo infantil saludable. El 54,44% de los determinantes socioculturales de la asistencia al CRED en la población estudiada correspondió al factor

conocimiento (las madres desconocían la importancia del control del CRED), el 24,44% correspondió al factor institucional (las madres no asistieron debido a la calidad de la atención brindada por el personal de salud), y sólo el 21,11% estuvo determinado por el factor económico debido a los bajos recursos de las madres, que interfirieron en su capacidad de asistir. Este estudio se realizó en una población que formaba parte de un proyecto de investigación en curso. El factor conocimiento tiene una mayor incidencia en la asistencia o inasistencia de las madres con hijos menores de 3 años al CRED del Centro de Salud de Corrales, por lo que existe una clara asociación entre las variables de investigación (36).

3. MATERIAL Y METODOS

3.1. Localidad y período de ejecución

La investigación se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la Micro Red de Corrales Tumbes 2022.

3.2. Tipo de estudio

El estudio que se utilizó es de tipo básica, cuantitativa, descriptiva.

3.3. Diseño de Investigación

El diseño del estudio consistió en un enfoque transversal y no experimental.

El esquema de diseño es el siguiente:

M ▾ **O**

Donde:

M : Muestra

O : Satisfacción del usuario

3.4. Población, Muestra y Muestreo

3.4.1. Población:

La población estuvo constituida 150 pacientes infantiles que fueron atendidos en el consultorio de enfermería de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED) del Centro de Salud Corrales- Tumbes 2022.

3.4.2. Muestreo:

Para obtener la muestra se ha utilizado la fórmula de las poblaciones finitas y los resultados de ese cálculo son los siguientes:

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + (Z)^2 p(1-p)}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población 150

Z: Coeficiente de confianza: 1.96

P: Probabilidad del éxito: 0.5

E: Error o precisión de la muestra: 0.05

n: Tamaño de la muestra

$$n = \frac{150 * 1.96^2 * 0.5 * (1-0.5)}{(150-1) * (0.10)^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1-0.5)} = 58,7904$$

Aplicando el factor de corrección para poblaciones finitas:

$$n_1 = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$\text{Se tiene: } n_1 = \frac{58,79}{1 + \frac{58,79}{150}} = 42,24$$

Muestra: 42 usuarios

3.5. Criterios de selección

3.5.1. Criterios de inclusión:

- Usuarios que acudieron a consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED) regularmente y deseen participar voluntariamente de la investigación.
- Usuarios al momento de la aplicación de la encuesta contaron con todas sus facultades mentales físicas y sensoriales.

3.5.2. Criterios de exclusión:

- Usuarios que acudieron al centro de salud solo por motivos de permanencia temporal.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Métodos:

Para la recolección de datos se empleó la entrevista escrita.

3.6.2. Técnicas:

Se utilizó la encuesta estructurada.

3.6.3. Instrumento:

Se utilizó como instrumento el cuestionario que consto de dos partes: la primera parte se recogieron datos generales, y la segunda la encuesta se recogió datos de 9 ítems respecto a la dimensión humana 8 ítems que recogió información sobre la dimensión técnico-científico y los últimos 5 ítems respecto al entorno, para la obtención de valores se aplicó los puntajes según escala de Likert: 5 puntos para la alternativa siempre, 4 para casi siempre, 3 algunas veces, 2 para casi nunca y 1 nunca, la cual se obtuvo la escala final para determinar satisfacción entre 80 – 110, medianamente satisfecho: 50 a 79 e insatisfecho: menor de 50 puntos.

3.7. Procedimientos de recolección de datos

La aplicación se realizó posterior al permiso obtenido por el jefe del Centro de Salud Corrales, quien brindo todas las facilidades para la aplicación del cuestionario a nuestra muestra de 42 usuarios que acuden al consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED) que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión; para responder el cuestionario hicieron uso del tiempo determinado entre 10 a 15 minutos aproximadamente, posterior se procedió a revisar que la el cuestionario este debidamente llenado.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Posterior a la recolección de datos se realizó la revisión de los cuestionarios que estén debidamente llenados para evitar sesgos de información, permitiendo obtener el número total la muestra 42 los cuales se procesaron y codificaron siguiendo un patrón de tabulación

a través del Microsoft Excel 2018 y el paquete estadístico SPSS 15.0 para Windows versión 2018, procesando los resultados a través de tablas y figuras de acuerdo a los objetivos planteados, siendo interpretados y analizados a través de la estadística descriptiva.

3.9. Validación y confiabilidad del instrumento

3.9.1. Validez

La validez del instrumento se determinó mediante las opiniones combinadas de tres especialistas que conocían a fondo el tema. Además, se realizó una prueba piloto para garantizar la fiabilidad del instrumento.

3.9.2. Confiabilidad

La confiabilidad se estableció a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach. (Anexo C).

3.10. Consideraciones éticas

La investigación cuantitativa se basa en principios éticos y rigurosos que buscan asegurar la atención, la imparcialidad y la validez del esfuerzo de investigación, teniendo en cuenta los siguientes criterios en este estudio:

En cuanto a la ética de las entrevistas, se tienen en cuenta el permiso informado, la confidencialidad, la privacidad y el anonimato. En cuanto al rigor, los criterios que indican la fiabilidad de los datos cuantitativos son la transferibilidad, la audibilidad y la neutralidad del análisis de la información. Las consideraciones éticas más importantes relacionadas con la ética de la investigación con seres humanos son las siguientes:

Principio de autonomía: Se basa en el concepto de que las personas son capaces de decidir y actuar adecuadamente.

Principio de beneficencia: Consiste en aspectos como la garantía de que no sufrirán daños. Es inaceptable que los sujetos de la investigación se vean expuestos a situaciones que provoquen lesiones importantes o permanentes; hay que tener en cuenta tanto el sufrimiento corporal como el psicológico. Garantía de no utilización de la información Se trata de garantizar a los participantes en el estudio que sus datos personales no serán utilizados en su contra.

Principio de respeto a la dignidad humana: Incluirá el derecho de las personas a la autodeterminación, lo que significa que tendrán la libertad de emprender sus propios actos, así como el derecho al acceso sin restricciones a la información, una vez concluida la actual investigación.

Principio de justicia: El derecho a un trato justo, tanto durante la selección de los participantes como, sobre todo, a lo largo de la ejecución del estudio, y el derecho a la privacidad, preservando el anonimato, es decir, la no divulgación de la identidad de los encuestados, para lo cual se utilizarán seudónimos para identificar a cada participante. Para garantizar la validez científica del estudio, se tienen en cuenta las normas de científicidad enunciadas por Gozzer en 1998:

Confidencialidad: En ningún caso se divulgará la información recogida, se promete.

Credibilidad: En cuanto al valor de la verdad, se considera a partir de la descripción del tema o fenómeno investigado.

Confiabilidad: Implica determinar hasta qué punto los resultados serán dictados por los instrumentos y no por los sesgos de la investigación.

Auditabilidad: Se refiere al estudio en el que otro investigador puede seguir la citada vía metodológica en función de los resultados de la presente investigación.

Autonomía: Se debe respetar la identidad del usuarios que participa voluntariamente y de forma anónima en el estudio o investigación.

Justicia: Debe permitirse que los usuarios expresen sus propias opiniones en la encuesta que se les administrará.

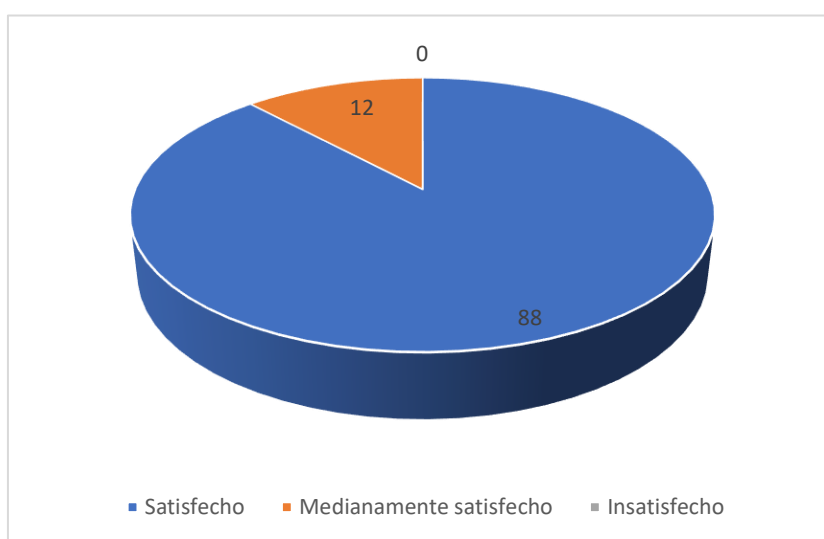
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 01: Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	37	88
Medianamente satisfecho	5	12
Insatisfecho	0	0
Total	42	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022



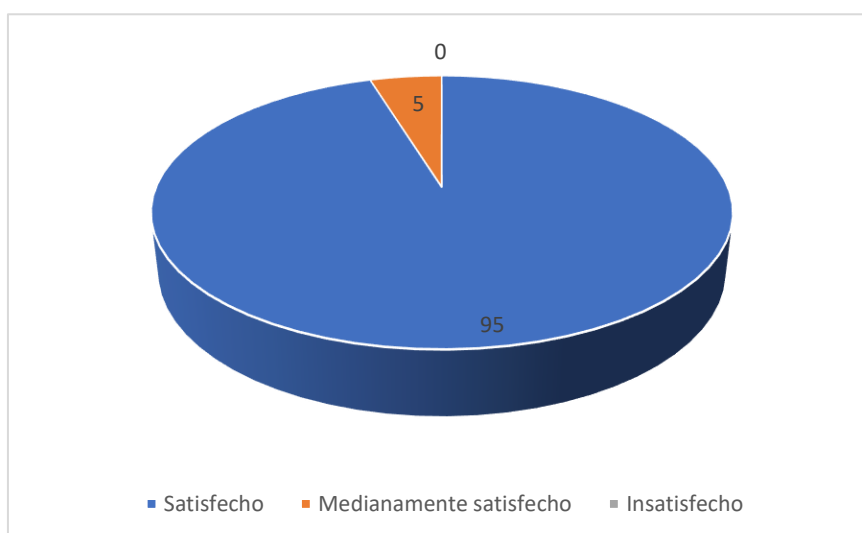
Fuente: tabla: N°01

Se puede apreciar que el 88% de los usuarios que acuden al consultorio CRED están satisfechos con la atención que brinda el profesional de enfermería, el 12% se encuentra medianamente satisfecho; observando que no existe ningún usuario insatisfecho.

Tabla 02: Satisfacción del usuario según dimensión humana en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	40	95
Medianamente satisfecho	2	5
Insatisfecho	0	0
Total	42	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022



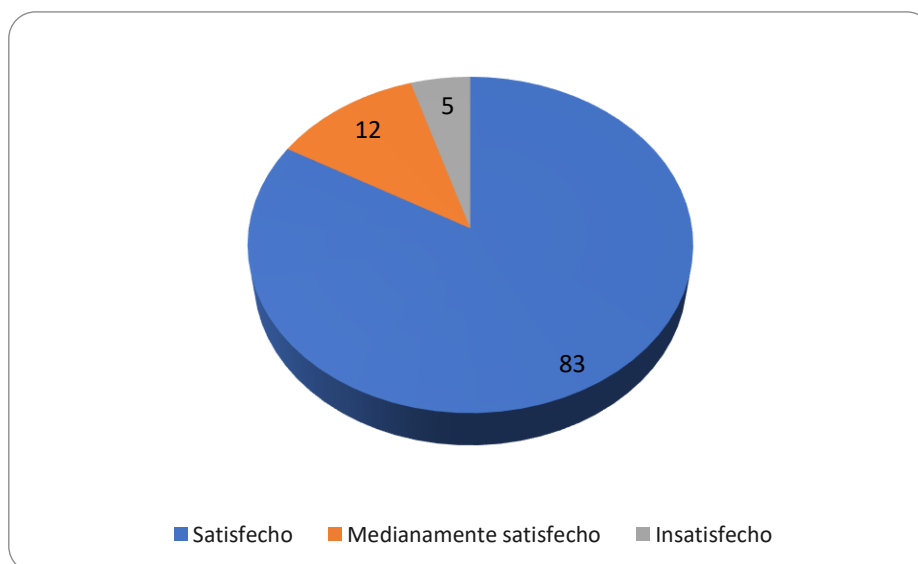
Fuente: tabla: N°02

En cuanto a la dimensión humana el 95% de los usuarios se encuentran satisfechos al recibir una atención cordial, respetando el orden adecuado de llegada, la información recibida de fácil entendimiento y el profesional de enfermería se encuentran bien identificados, por otro lado, sólo el 5% manifiestan estar medianamente satisfechos y no observándose ningún usuario insatisfecho.

Tabla 03: Satisfacción del usuario según dimensión técnico-científica que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	35	83
Medianamente satisfecho	5	12
Insatisfecho	2	5
Total	42	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022



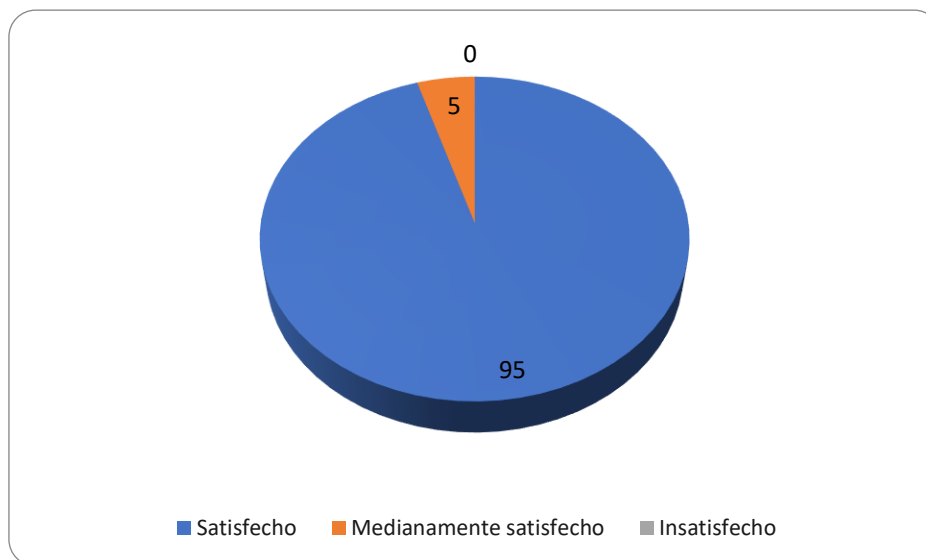
Fuente: tabla: N°03

En cuanto a la dimensión técnico-científica el 83% de los usuarios se encuentran satisfechos al recibir una atención por el profesional de enfermería preparado, por otro lado, el 12% manifiestan estar medianamente satisfechos y solo el 5% de los usuarios están insatisfechos

Tabla 04: Satisfacción del usuario según dimensión entorno que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022.

Nivel de satisfacción	N°	%
Satisfecho	40	95
Medianamente satisfecho	2	5
Insatisfecho	0	0
Total	42	100

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales, Tumbes 2022



Fuente: tabla: N°04

El 95% de los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto a la dimensión entorno y solo el 5% manifiestan estar medianamente satisfechos.

4.2. Discusión

Tabla N° 01: La satisfacción en el aspecto de la salud es uno de los resultados más humanos y es considerado el máximo reconocimiento de la calidad de atención reflejada por la capacidad de poder satisfacer las necesidades del quien busca atención en salud, en tal sentido, las personas se encuentran satisfechas cuando son cubiertas sus expectativas. (1)

Por lo tanto los resultados encontrados en la presente investigación son alentadores ya que el 88% de usuarios están satisfechos en la atención recibida por el profesional de enfermería en el consultorio CRED, lo que determina su actuar con calidad en un consultorio donde la demanda de atención es mayor; a la luz de estos resultados permite citar el trabajo de García E. (32) quien realizó la investigación sobre satisfacción en el consultorio CRED en un centro de salud en Lima en el año 2019, encontrando que el 80% de los padres están satisfechos; así mismo en el año 2017 Callata D. (3) en Tumbes en el Centro de Salud Corrales, en la investigación sobre satisfacción respecto a la atención que realiza enfermería en el consultorio CRED, demostró que el 94% de los usuarios se encontraban satisfechos.

Por lo expuesto es notable la permanencia de resultados alentadores durante el tiempo que determinan la comprometida atención que realiza el profesional de enfermería, quien busca siempre y en todo momento la calidad de atención reflejada en la satisfacción mayoritaria que muestran los usuarios y que debe ser sostenida ya que la satisfacción del usuario no sólo depende de la calidad del servicio, sino también de sus expectativas, cuando un servicio cumple o supera las expectativas del usuario, se considera satisfactorio pues satisface las necesidades sanitarias. (1).

Tabla N°02: la satisfacción es cuando se evidencia un producto, proceso o servicio que permite satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios

que evidencia puntos como la atención de calidad y calidez que debe brindar todo profesional de la salud (8), en tal sentido la presente investigación demostró que el 95% de los usuarios que reciben atención en el consultorio CRED se encuentran satisfechos en cuanto la dimensión humana, los profesionales de enfermería muestran un trato amable, respetan la atención por turnos, la información que brindan es acertada y en todo momento manejan la confidencialidad que demanda su profesión.

Al tomar de referencia la investigación de Angulo P. (5), en el año 2018 realizada en el Centro de Salud de Guadalupe en Lambayeque, muestran resultados similares quienes manifestaron estar bastante satisfechos con la calidad de atención en la dimensión humana recibida en el consultorio CRED en un 96.7%; en el mismo sentido el autor Callata D. (3), también investigo sobre la satisfacción del usuario en la dimensión humana en el consultorio CRED del Centro de Salud de Corrales, donde los usuarios manifestaron estar satisfechos en un 94%, por otro lado la investigación de Espinoza F en el año 2017, en su investigación cualitativa develo la percepción de madres frente al cuidado del profesional de enfermería en el consultorio CRED, categorizando a la dimensión humana como percepción del cuidado humanizado de la enfermera(o).

En tal sentido el profesional de enfermería se caracteriza por presentar un trato de calidad y calidez, buscando satisfacer las necesidades de las personas a su cuidado, esto debe ser evidenciado como la atención justa e igualitaria e igualdad de acceso a la ayuda; confiabilidad en el desempeño y asegurando que no se cometan errores, retrasos u omisiones; resolver eficazmente los problemas de salud de las personas; mantener un trato bueno, por lo que la atención hace que sea reconocido por muchos usuarios (8) por tanto, se puede apreciar que el profesional de enfermería satisface la necesidad de atención con un sentido humanitario y/o humanizado que en la actualidad se viene socavando este trato esencial en los que administran la salud de las personas.

Tabla N°03: En cuanto a la dimensión técnico-científica implica la prestación de cuidados de enfermería adecuados a cada situación que se presenta en cada individuo sano o enfermo; requiere una observación cuidadosa del individuo que recibe los cuidados, una clara comprensión de la naturaleza dinámica del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones. Así mismo el usuario debe tener la información necesaria para asegurarse de que la entienda y comprenda. También tiene la capacidad de ejercer algún grado de control para que ellos mismos sean libres de elegir y determinar aspectos que les puede afectar en relación con su salud.

Todo ello es el resultado de la integración del conocimiento basado en el método científico. Por lo tanto, en la presente se logró evidenciar que el 83% de los usuarios se encuentran satisfechos al recibir una atención por el profesional de enfermería.

Diversas investigaciones respaldan los resultados obtenidos tal es así que Dos Santos, M (34); en el 2017 demostró en su investigación que se ha establecido que la satisfacción de los pacientes ingresados en el consultorio está relacionada con las habilidades técnicas, los conocimientos científicos y la individualización de los cuidados ofrecidos por las enfermeras empleadas en este centro.

Por lo anterior, los resultados del presente estudio son alentadores, ya que los usuarios elogian el trabajo competente que realiza la enfermera para brindar una atención adecuada y oportuna, proporcionando información suficiente para el cuidado de sus hijos en el hogar, y priorizando la atención cuando se requiere en otras áreas, lo cual es una justificación significativa de la preparación técnico-científica de la enfermera para brindar una atención de calidad y calidez.

Tabla N°04: El medio ambiente se describe como "todos los factores e influencias externas que influyen en la existencia y el crecimiento de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a la enfermedad, los accidentes o la muerte", en la presente investigación el 95% de los usuarios se encuentran satisfechos con esta dimensión. Angulo, P (5), en el 2018 en su investigación presentó resultados similares al encontrar que el 96,7% de los usuarios se encontraban satisfechos en este componente.

Nightingale nunca utilizó la palabra medio ambiente, pero sí describió y expuso las nociones de aire, calor, luz, alimentación, limpieza, sonido y ruido y todos estos son componentes del entorno.

Un entorno para la práctica profesional de la enfermería es aquel que fomenta, inhibe o mejora la capacidad de las enfermeras para proporcionar unos cuidados excelentes, así como la seguridad y el bienestar de los pacientes y de los profesionales. La creación de entornos felices fomenta el rendimiento de la organización, maximiza los resultados y mejora la percepción y la satisfacción del paciente.

De este modo, podemos transmitir que un ambiente organizado, seguro, ordenado, limpio y bien iluminado es un lugar agradable y que los usuarios al hacer uso de estos lo consideran un lugar seguro para el cuidado de sus hijos.

5. CONCLUSIONES

1. Al determinar la satisfacción del usuario a nivel global el 88% manifiestan estar satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería que labora en el consultorio CRED del Centro de Salud de Corrales.
2. Respecto a la dimensión humana el 95% de los usuarios se encuentran satisfechos en la atención recibida por el profesional de enfermería en el consultorio CRED, ellos presentan un trato amable, respetan la atención por turnos, la información que brindan es acertada y en todo momento manejan la confidencialidad que es invaluable en la atención humanitaria que debe proveer todo profesional de enfermería.
3. Se estableció que en la dimensión técnica científica el 83% de los usuarios están satisfechos con los cuidados que han recibido teniendo en cuenta que la enfermera es quien brinda la atención y los usuarios han llegado a respetar el trabajo del profesional de la enfermería porque éste presta unos cuidados adecuados, especializados y eficaces, muestra iniciativa y hace gala de rasgos y habilidades.
4. El 95% de los usuarios se encontraron satisfechos en relación a la dimensión entorno, teniendo en cuenta que los padres perciben que el ambiente donde se presta la atención es organizada, segura, ordenada, limpia y bien iluminada; considerándolo un entorno agradable y seguro.

6. RECOMENDACIONES

1. Al obtener resultados alentadores en la dimensión humana el cual tuvo un mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, el sistema de salud de Corrales debe mantener y/o implementar estrategias de mejora de los servicios de atención, con el fin de continuar proporcionando una atención oportuna y de calidad que se ve reflejada en la satisfacción del que acude al Centro de salud.
2. A la Escuela de Enfermería formadores de profesionales, enfatizar y no perder de vista el aspecto curricular de la formación científica que emana de su profesión al reflejar buenos resultados de satisfacción.
3. Al jefe del establecimiento del Centro de salud de Corrales, mantener una cultura de revisión de las condiciones de comodidad que pudiera tener sus instalaciones para lograr la satisfacción de todos los entornos en los que se desplazan los usuarios y no se circunscriba a un solo ambiente como es el de consultorio CRED quien obtuvo altos porcentajes de satisfacción.
4. La dimensión técnico científica debe ser evaluada, analizada y mejorada, por los profesionales de enfermería y así desarrollar sus conocimientos de tal manera que puedan facilitar un diagnóstico primario de alguna patología al niño menor de 5 años.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Quispe, M. et al. Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud mariscal castilla. Arequipa 2016. [Sede web] Perú – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [actualizada marzo 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Ampuero, R. et al. Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de la atención de enfermería en las madres de niños menores de 5 años. C.S. Maritza Campos Díaz-zamácola. Arequipa 2017. [Sede web] Perú – Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [actualizada febrero 2018; consultado abril de 2022]. Disponible en: <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/5509/ENammerm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Callata, D. et al. Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del centro de salud corrales- tumbes 2017 [Sede web] Perú – Universidad Nacional de Tumbes. [actualizada marzo 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/377/TESES%20-%20CALLATA%20Y%20PE%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Ríos, L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la ipress bellavista nanay, punchana – 2020 [Sede web] Perú – Universidad Privada de la Selva Peruana. [actualizada abril 2020; consultado abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESES%20LENY%20ONAHIR%20DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>

5. Angulo, F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018. [Sede web] Perú – Universidad Cesar Vallejo. [actualizada agosto 2018; consultado abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29796/angulo_pf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Acosta, L. et al. Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de la atención de las enfermeras del consultorio de niño del C.S San Ignacio 2017. [Sede web] Perú – Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. [actualizada abril 2019; consultado abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4650/BC- TES-3473.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Sernaque, G. et al. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de control crecimiento y desarrollo del niño. Establecimiento de salud i-1 huilco – Ayabaca-Piura, 2018. [Sede web] Perú – Universidad Nacional del Callao. [actualizada junio 2018; consultado abril de 2022]. Disponible en:
8. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3798/SERNA QUE%20Y%20MENA TESIS2DAESP 2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Diaz, F. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez de puerto Maldonado – 2016. [Sede web] Perú – Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. [actualizada marzo 2016; consultado abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/210/004-1-9-007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Febres, R. et al. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. [Sede web] Perú – Universidad Peruana Los Andes. [actualizado setiembre

- 2020; consultado abril de 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
11. Gallardo, A. et al. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. [Sede web] Chile – Universidad Andres Bello. [actualizado octubre 2014; consultado abril de 2022]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020
 12. De los Ríos, J. et al. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente Investigación y Educación en Enfermería. [Sede web] Colombia – Revista investigación y educación en enfermería. [actualizado setiembre 2004; consultado abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
 13. Ponce, J. y et al. Satisfacción laboral y Calidad de Atención de Enfermería en una unidad Médica de Alta Especialidad. [Sede web]. Argentina. Revista científica medigraphic artemisa. 2006 – [Modificado 2006; consultado abril 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=8604>
 14. Colegio de enfermeros del Perú. Decreto Ley normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero; [Sede web]. Lima – Perú. 2008 – [Modificado 29 febrero 2008; consultado abril 2022]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/rc08146.pdf>
 15. Dueñas, O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. [Sede web]. SCRIBD. Colombia. 1980 – [modificado 1985; consultado abril 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/470165326/10-DIMENSIONES-DE-LA-CALIDAD-EN-SALUD-doc>
 16. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad. [Sede web]. Perú - Lima. 2015 – [modificado 2015; consultado abril 2022]. Disponible:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/documento-propuesta-pnhs-politica-valor-humano.pdf>

17. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. [Sede web]. Michigan - Estados Unidos. 1990 - [modificado 1990; consultado abril 2022]. Disponible en: <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
18. Donabedian, A. La calidad de la atención médica. [Sede web]. Instituto Nacional de Salud Pública. México. 2001 - [modificado 2001; consultado abril 2022]. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
19. Dueñas, O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. [Sede web]. SCRIBD. Colombia. 1980 – [modificado 1985; consultado abril 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/470165326/10-DIMENSIONES-DE-LA-CALIDAD-EN-SALUD-doc>
20. Marriner, A. y Raile, M. Modelos y teorías en enfermería. [Sede web]. España – Madrid. Revista científica de enfermería. 2010 - [modificado setiembre 2010; consultado abril 2022]. Disponible en: <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1358.%20Modelos%20y%20teor%C3%ADas%20en%20enfermeria.pdf>
21. Báez, F. et al. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería [Sede web] México – Universidad autónoma de Puebla. [actualizado junio 2009; consultado abril de 2022]. Disponible en: [https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676#:~:text=En%20enfermer%C3%ADa%2C%20el%20cuidado%20se,de%20la%20persona%20\(3\).](https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1676#:~:text=En%20enfermer%C3%ADa%2C%20el%20cuidado%20se,de%20la%20persona%20(3).)
22. Guevara, B. et al. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis [Sede web] Venezuela – Universidad de Carabobo. [actualizado enero 2014; consultado abril de 2022]. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100016

23. Loncharich, N. El cuidado enfermero [Sede web] Perú – Revista enfermería Herediana. [actualizado marzo 2010; consultado abril de 2022]. Disponible en:

https://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2010/enero/Editorial%203_1.pdf

24. Juárez, P. et al. La importancia del cuidado de enfermería [Sede web] México – Universidad de Guanajuato. [actualizado setiembre 2009; consultado abril de 2022]. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>

25. Fude.com. Los cuidados de enfermería y sus principales conceptos [Sede web] [actualizado mayo 2018; consultado abril de 2022]. Disponible en:

<https://www.educativo.net/articulos/los-cuidados-de-enfermeria-y-sus-principales-conceptos-739.html>

26. Scielo.com. Crecimiento y desarrollo [Sede web] Cuba [actualizado junio 2003; consultado abril de 2022]. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0045-91782003000100009

27. Torres, A. Crecimiento y desarrollo [Sede web] México – Revista Mexicana de Medicina y Rehabilitación. [actualizado junio 2002; consultado abril de 2022]. Disponible en: https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2002/mf02-2_4f.pdf

28. Dos Santos, M. et al. Satisfacción de usuarios con la atención de enfermería [Sede web] Brasil [actualizado agosto 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rgenf/a/TxTRGwffQcVtWVTsmXWLZbf/?lang=pt>

29. Barragán, J. et al. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. [Sede web] Colombia – Universidad Nacional de Colombia [actualizado julio 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/11021>
30. Quezada, D. et al. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. [Sede web] México – Revista Médica de la Universidad Veracruzana [actualizado junio 2016; consultado abril de 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=56023>
31. Mellado, C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión [Sede web] Perú – Universidad Nacional Mayor de San Marcos [actualizado julio 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2689#:~:text=En%20la%20dimensi%C3%B3n%20segura%2C%2078,del%20CMI%20Daniel%20Alcides%20Carri%C3%B3n.>
32. Milian, K. 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. [Sede web] Perú– Universidad Señor de Sipán [actualizado mayo 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas,%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. García, E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Sede web] Perú [actualizado abril 2021; consultado abril de 2022]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Resultados%3A%20El%2080%25%20de%20los,enfermeras%20en%20el%20consultorio%20CRED.

34. Méndez, L. Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2021 [Sede web] Perú [actualizado julio 2021; consultado abril de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72224/Mendez_LLIV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Franco, M. et al. Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED –c. S pampa grande - Tumbes 2017. [Sede web] Perú– Universidad Nacional de Tumbes [actualizado marzo 2017; consultado abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/61/TESIS%20-%20FRANCO%20Y%20ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Rosillo, F. et al. Factores Socioculturales y Adherencia en madres con niños menores de 3 años que asisten al CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes, 2019. [Sede web] Perú– Universidad Nacional de Tumbes [actualizado julio 2019; consultado abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/571/TESIS%20-%20ROSILLO%20Y%20ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. ANEXOS

ANEXO: 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

yo.....con D.N.I.....,acepto, participar en la investigación: Satisfacción del usuario sobre la atención que brinda enfermería en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED) del Centro de Salud Corrales - Tumbes 2022, asumiendo que la información brindada será solamente de conocimiento del investigador y de su asesor, quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Soy consciente que el informe de la investigación será publicado no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas de mi participación podré aclararlas con los investigadores. Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas, consiento participar de la presente investigación.

Tumbes.....del 2022

FIRMA DEL COLABORADOR

ANEXO: 02

CUESTIONARIO

La presente encuesta es totalmente anónima, tiene como finalidad obtener información acerca de la atención que el profesional de enfermería le brinda en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED), siendo sus respuestas confidenciales y exclusivos para la investigación, por lo que le agradeceríamos ser lo más sincero posible.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de preguntas con cinco opciones de respuesta el cual marcará aquella que este más de acorde a la satisfacción en la calidad de atención que le brinda enfermería; se le recomienda leer detenidamente y marcar las repuestas que crea Usted. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo: Femenino () Masculino ()

Grado de instrucción

II. DATOS ESPECIFICOS:

Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Dimensión humana					
1. Durante su permanencia en el consultorio CRED el profesional de enfermería le brindó un trato cordial y amable.					
2. El profesional de enfermería respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3. Recibe charlas educativas relacionadas con la salud en el consultorio CRED.					
4. El profesional de enfermería muestra interés cuando usted le consulta sobre					

su problema.					
5. El profesional de enfermería respeta su privacidad durante la atención.					
6. Usted comprende las indicaciones que le brinda el profesional de enfermería en el consultorio CRED.					
7. El profesional de enfermería que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de la atención.					
8. El profesional de enfermería le proporciona información acerca de las enfermedades que puede presentar su hijo.					
9. El profesional de enfermería se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
Dimensión técnico-científica	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
10. El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.					
11. En la consulta, el profesional de enfermería examina cuidadosamente a su hijo.					
12. El profesional de enfermería lo orienta sobre la atención o procedimiento que va a realizar.					
13. El profesional de enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.					
14. El tiempo de la consulta es suficiente.					
15. su hijo es derivado inmediatamente a otro consultorio si lo requiere.					
16. Durante la atención le brindan solución al problema de salud.					
17. Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por enfermería.					

Dimensión entorno	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18. el consultorio de enfermera CRED, está limpio.					
19. el consultorio CRED tiene buena ventilación.					
20. El consultorio está limpio y ordenado.					
21. El consultorio está bien iluminado.					
22. Los baños están limpios permanentemente.					

Muchas Gracias

ANEXO: 03

A partir de la modificación de la escala de Likert propuesta inicialmente, se procedió a calcular el alfa de Cronbach, a partir de los resultados prueba piloto a 05 usuarios que no pertenecen a la población en estudio, según los resultados esperados para el objetivo 1, el valor del alfa de Cronbach es 0,737, lo que indica un valor aceptable siendo un instrumento confiable para su aprobación.

OBJETIVO No 01• dimensión humana de la atención de enfermería												
	edad	sexo	consultorio atendido	1. Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindo un trato cordial y amable.	2.-El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes	3. Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	4. El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema	5. El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	6. Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.	7. El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	8. El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera	9. uniformado limpio
1	24	1	CRED	3	2	3	4	4	3	4	3	4
2	19	1	CRED	3	3	3	4	4	2	5	3	3
3	21	2	CRED	2	3	1	2	3	5	3	2	1
4	19	2	CRED	3	1	1	3	4	2	4	3	5
5	21	1	CRED	4	5	4	5	4	3	5	3	4
Estadísticos de fiabilidad												
Alfa de Cronbach						N de elementos						
.737						9						

Objetivo n° 02 - Dimensión técnico -Científica de la atención de enfermería										
	Edad	Sexo	10 tiempo espera	11. En la consulta el profesional de enfermería examina cuidadosamente a su hijo.	12. El profesional de enfermería lo orienta sobre la atención o procedimiento que va a realizar	13. El profesional de enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar	14. Tiempo de consulta es suficiente	15. Su hijo es derivado a otro consultorio que lo requiere	16. durante la atención le brindan solución al problema de salud.	17. En farmacia le entregan todos los medicamentos receteados por enfermería.
1	20	1	CRED	2	3	3	2	4	3	4
2	28	1	CRED	2	5	3	4	2	3	3
3	19	2	CRED	1	1	3	2	3	4	3
4	21	2	CRED	1	3	3	2	3	4	3
5	28	1	CRED	3	3	3	2	4	3	3
ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD										
Alfa DE CRONBACH						N DE ELEMENTOS				
895						5				

Para el objetivo 03, para los 5 ítem el alfa de Cronbach resultó 0,895 de modo que la asociación es buena.

OBJETIVO No 03• Entorno de la atención de enfermería.								
	edad	sexo	consultorio atendido	18.sala espera limpia	19.sala buen ventilacion	20.consultorio limpio	21.consultorio iluminado	22.baños limpios
1	22	1	ORED	3	3	3	4	3
2	23	1	ORED	4	2	3	3	3
3	28	2	ORED	2	1	2	2	1
4	21	2	ORED	4	5	5	5	3
5	20	1	ORED	3	3	3	5	5
Estadísticos de fiabilidad								
Alfa de Cronbach						N de elementos		
.895						5		

De esta forma el instrumento queda validado puede ser aplicado de manera confiable.

DATOS

SEXO		RESPUESTA	
H	1	SIEMPRE	5
M	2	CASI SIEMPRE	4
		ALGUNAS VECE	3
		CASI NUNCA	2
		NUNCA	1

Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes, 2022

por Estefany Anell Carrillo Medina

Fecha de entrega: 19-nov-2022 11:34a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1958684975

Nombre del archivo: TURNITIN_N_03_BACHILLER_CARRILLO.docx (378.92K)

Total de palabras: 14545

Total de caracteres: 81707

B. Carrillo

Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%

B. C. 2

9	1library.co Fuente de Internet	1 %
10	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upads.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
20	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

Esc 2

21	enfermeriamaternoinfantidados.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	openaccess.city.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
24	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	revistas.udea.edu.co Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	www.fejidif.org Fuente de Internet	<1 %
29	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %
30	www.repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
32	www.bioeticadesdeasturias.com Fuente de Internet	<1 %

B e e

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Ber