



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el
control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica -
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA DE ENFERMERÍA**

AUTORA

Br. Lina Vanessa Méndez López (ORCID: 0000-0002-8791-7732)

ASESORA

Dra. Dimna Zoila Alfaro Quezada (ORCID: 0000-0002-6669-5867)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Política y Gestión en Salud

LIMA- PERÚ

2021

DEDICATORIA.

Dedicado a las madres que sus niños son atendidos en los diferentes centros de salud y a mi bebé que como muchos esperan lo mejor de nosotros como profesionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con mi señor Jesucristo por permitir que se cumplan mis sueños y propósitos, a pesar de las adversidades él siempre me acompaña a lo largo de mi vida.

Agradezco inmensamente a la Doctora Zoila Facundo Muñoz Jefa del Centro de Salud Moyopampa, quien permitió realizar el trabajo de investigación en el Centro de Salud, colaborando con la entrevista y facilitándome información del manejo del área de CRED.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como, título “Satisfacción del usuario Sobre la calidad de atención de enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa - Chosica 2021, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa – Chosica; el presente estudio fue descriptivo porque nos permitió describir el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo a través de sus tres dimensiones. Dimensión Humana, Técnico – Científico y Entorno. Diseño no experimental de corte transversal ya que nos permitió obtener la información tal y como se presenta, en un espacio y tiempo determinado, de tipo cuantitativo, con una población que estuvo conformada por 45 usuarios que asistieron al servicio de CRED. La técnica fue la entrevista y el instrumento fue la variable satisfacción del usuario se utilizó un cuestionario aprueba de alfa de Cronbach, se utilizó un instrumento de 9 ítems dividido en tres dimensiones que miden la satisfacción. Los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento fueron que el 66,7% de las madres satisfechas por la atención, el 33,3% de ellas poco satisfecha y ninguna madre insatisfecha. En la dimensión Humana 82,2% satisfecho (17,8%) poco satisfecho, dimensión Técnico - Científico 80,0% satisfecho (20,0%) poco satisfecho, dimensión entorno 60,0% satisfecho (40,0%) poco satisfecho. En la conclusión la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Moyopampa – Chosica en su mayoría tiene una satisfacción de satisfecho, ya que considera que la enfermera está bien uniformada y arreglada, responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño, muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED y consideran que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención. Sin embargo, hay un porcentaje significativo de usuarios que manifiestan, que no le explicaron los procedimientos que le realizaron, al final de la consulta no entregó las indicaciones escritas, consideran que el tiempo que duró la consulta a su niño o niña no es el adecuado.

- **Palabras claves:** satisfacción del usuario.

ABSTRAC

The present research work is entitled "User satisfaction on the quality of nursing care in the CRED control of the Moyopampa - Chosica Health Center 2021, its objective is to determine the level of user satisfaction about nursing care in CRED control of the Moyopampa - Chosica Health Center; The present study was descriptive because it allowed us to describe the level of satisfaction of the users who attend the growth and development clinic through its three dimensions. Human, Technical - Scientific and Environment Dimension. Non-experimental cross-sectional design since it allowed us to obtain the information as it is presented, in a given space and time, of a quantitative type, with a population that was made up of 45 users who attended the CRED service. The technique was the interview and the instrument was the user satisfaction variable, a Cronbach alpha test questionnaire was used, a 9-item instrument divided into three dimensions that measure satisfaction was used. The results obtained after applying the instrument were that 66.7% of the mothers were satisfied with the care, 33.3% of them were not very satisfied, and no mother was dissatisfied. In the Human dimension 82.2% satisfied (17.8%) little satisfied, Technical-Scientific dimension 80.0% satisfied (20.0%) little satisfied, environment dimension 60.0% satisfied (40.0%) little satisfied. In the conclusion, the satisfaction of the user on the quality of care provided by the nurse in the Growth and Development Control service of the Moyopampa Health Center - Chosica is mostly satisfied, since they consider that the nurse is well uniformed and arranged, answers their questions or doubts about the upbringing of the child, shows interest in knowing about their absence from the CRED consultation and they consider that the Nurse protects the child from falls during the care. However, there is a significant percentage of users who state that they did not explain the procedures that were carried out, at the end of the consultation they did not deliver the written instructions, they consider that the time that the consultation lasted for their child is not adequate

Keywords: user satisfaction

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	IV
SUMMARY	V
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	17
3.1.2 Variable y Operacionalización	17
3.1.3 Población, muestra y muestreo	17
3.1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.1.5 Métodos de análisis de datos	19
3.1.6 Procedimiento de recolección de datos	19
3.1.7 Aspectos Éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	31
ANEXO 01.....	32
ANEXO 02.....	33
ANEXO 03.....	35
ANEXO 04.....	36
ANEXO 05.....	37
ANEXO 06.....	38

I. INTRODUCCION

Según (OMS, 2020) la calidad de atención al paciente en todo el mundo, las bases principales para alcanzar una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios de salud no tiene abastecimiento de agua potable, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención, a consecuencia se calcula que 1800 millones de personas con un porcentaje de 24% de la población mundial, viven en una situación de dificultades en cuanto a prestaciones de servicios de calidad. La mala calidad de atención trae consecuencias de 5,7 y 8,4 millones de personas muertas cada. Por ello a consecuencia de una atención de calidad deficiente hay un 60% de muertes en países del tercer mundo. (1)

A nivel Nacional según el estudio de investigación de (Becerra Canales, 2019). Encontró la satisfacción general muy satisfecha 72,5% en el Hospital Nazca Ica, 70,5% en el Hospital Santa María de Ica, 72,4% en el Hospital Regional Ica y 74% en el hospital San Juan de Dios en Pisco. (2)

La (OMS, 2020), propuso un modelo referencial para evaluar el rendimiento de los distintos centros de salud, prevaleciendo no solamente en el objetivo de mejorar y prevenir enfermedades de la población, también poder ir más allá. Satisfacemos las necesidades de nuestros usuarios en función de sus expectativas de salud. (3)

Por ello, podemos ver en cuanto a satisfacción y percepción, acerca de calidad en servicio para el usuario no siempre va a depender de los resultados alcanzados en salud, sin embargo, se encuentra involucrado en reconocer lo que la población espera respecto a los servicios sanitarias de los diferentes centros de salud. (3)

El estudio que presenta (Hernande Vasquez, Rojas Roque, Prado Galbarro, & Bendezu Quispe, 2019) concluyo que algunos establecimientos del Ministerio de Salud, a nivel nacional, un 74,3% de usuarios reportó que hay una satisfacción con el servicio recibido como bueno o muy bueno, es por ello que 3 de cada 4 unos de los usuarios externos califican el apoyo que reciben en las instalaciones del MINSA como bueno o muy bueno. Hay subgrupos de la población que no están muy contentos con los tratamientos que han recibido. Por lo tanto, observaremos que el

usuario tendrá mejoría en satisfacción y también en calidad de atención que brinda MINSA, el proveedor de atención médica más grande del Perú. (4)

Sin embargo, en el 2018 se inauguró nuevamente el centro de salud Moyopampa Chosica, que corresponde a Minsa donde se atienden a los usuarios, con la finalidad de presentar una buena atención como profesional a nuestros usuarios que asisten al consultorio de CRED que atiende en turnos de seis horas a una población de 24 mil habitantes en sus diferentes servicios. Sin embargo, debido a su alto porcentaje de habitantes hay dificultades en la atención de enfermería el cual no alcanza completamente con las expectativas deseadas por el usuario que asisten con sus niños al consultorio, sin embargo, puede tener consecuencias tanto para la atención como para la salud de nuestros niños que vienen con la finalidad de recibir la mejor atención tanto científica como humana. (4)

Según (Saclén Palacin & Darras, 2015), actualmente se mide a la satisfacción del usuario, mediante una evaluación a los distintos servicios de salud y calidad de atención, tomándose en cuenta principalmente la atención pública en salud, considerando que la evaluación de servicios de salud, se realiza ya mucho más de una década, los cuales por diferentes factores han creado una mala expectativa en el usuario. (5)

De acuerdo a una encuesta mundial realizada por la OMS a más de 100 países, indica que se han producido interrupciones en los servicios médicos en 90 países, principalmente a inicios de la pandemia ocasionado por el virus COVID 19. (5)

A consecuencia de la pandemia nuestro país fue uno de los más afectados, y los niños menores de cinco años que asisten al control de CRED, en muchos casos se quedaron sin atención, debido que la OMS declaró estado de emergencia sanitaria en el Perú como en el mundo, quedándose sin atención de inmunización posponiendo la fecha de vacunas. (6)

En agosto del 2020, la OMS comunico acerca de un sondeo indicativo de los factores relacionados por el COVID – 19 que se presenta en los diferentes sistemas de salud y que ha provisto que presentan 105 países. (7). Según los datos obtenidos figura que entre marzo y junio del 2020, muestran que el 90% de los

países no presentan atención en servicios de salud, afectando a países de recursos bajos. (7)

El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene el objetivo de brindar una atención en la que el usuario sienta esa satisfacción de estar satisfecho al ser atendido por el personal de enfermería, por tal razón asisten al centro de salud en busca de ayuda y comprensión muchas veces, sin experiencia y conocimiento, en ocasiones nuestros usuarios expresan su insatisfacción, la falta de comunicación y empatía del personal, la satisfacción del usuario se considera un logro importante y un indicador de calidad para medir la atención. (8)

Como resultado, la satisfacción con la calidad del servicio se ha vuelto importante más aún en estos últimos tiempos ya que está relacionado con los derechos del paciente y los derechos a la atención en salud. (8)

Así mismo Minsa, la Norma Técnica de salud en el 2016, refiere a que los preceptores son aquellos elementos presentes de una cantidad de bienes y servicios del cual impacta por la necesidad y las expectativas que tiene el usuario. Los preceptores que orientan la propuesta contenida en la presente Norma Técnica son las instituciones y son aplicables a los diferentes tipos de bienes y servicios provistos en las entidades públicas y han sido identificados a partir de la medición y provisiones de la satisfacción de las personas respecto a los bienes y servicios. Alternativamente, el sector público puede incorporar a los líderes adicionales que se presentan a continuación, considerando que los líderes deben ser medibles y deben tener un impacto directo en la satisfacción de la audiencia, insertarlo y responder a sus propias realidades y necesidades. (9)

El trabajo de investigación presenta la teoría de Jean Watson, considerando así al ser humano “como un ser en el mundo”, teniendo presente tres aspectos: alma, el cuerpo, el espíritu, por ello una enfermera debe considerar estos aspectos y que el paciente reciba una atención de empatía hacia su persona, que sienta que hay interés y seguridad para poder satisfacer las necesidades del usuario. Como dice la teoría, un profesional debe tener un compromiso consigo mismo y con el paciente, en el proceso del cuidado. (Guerrero Ramírez, Meneses y De la Cruz en el 2016). (10)

Al interactuar con los usuarios del consultorio de crecimiento y desarrollo manifiestan que: “Quieren atenderme rápido”, “No me preguntan nada”, “Cuando le pregunto algo me dice que espere y no me responde”, “entran y salen del consultorio a cada rato”, “el consultorio me parece muy chico, no tiene espacio”, “se demoran mucho porque interrumpen la atención en todo momento”, entre otras expresiones. Toda esta manifestación nos permite suponer que la demanda de atención de enfermería no llena sus expectativas de los usuarios, Lo que se necesita definir completamente para diseñar estrategias que mejoren el equipo de salud y reducir los factores que dificulten una cobertura de salud más amplia y una atención de enfermería de mejor calidad, lo que nos motiva a desarrollar la presente investigación partiendo de la siguiente interrogante:

A continuación, detallamos el problema en el Centro de Salud Moyopampa, formulamos el Problema General ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario sobre la atención del personal de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del centro de salud Moyopampa – Chosica 2021? Y los problemas específicos:

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención del personal de enfermería en el control de CRED del centro de Salud Moyopampa – Chosica 2021, en la dimensión humana?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención del personal de enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa - Chosica 2021 en la dimensión Técnico - científico?
- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención del personal de enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa - Chosica 2021 en la dimensión entorno?

Seguidamente nos planteamos el objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada de Enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa – Chosica 2021, y como los objetivos específicos:

- a) Identificar el nivel de Satisfacción del usuario sobre la atención del personal de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en la Dimensión Humana.
- b) Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del personal de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en la dimensión Técnico – Científico.
- c) Identificar el nivel de Satisfacción del usuario sobre la atención del personal de Enfermería en el control de crecimiento y desarrollo en la dimensión del entorno.

Presentamos la siguiente Hipótesis: El Nivel de Satisfacción del usuario es bajo e inadecuado a la atención de enfermería en el Control de CRED del Centro de Salud Moyopampa – Chosica 2021.

En la justificación Metodológica, aporta nueva información sobre la satisfacción de los usuarios de enfermería y contribuye a la excelente teoría como tema de interés sobre la atención de la salud. Una calidad de atención de enfermería en el servicio del CRED tiene como objetivo brindar una atención integral al niño, haciendo uso de todos los recursos del servicio para satisfacer lo que se necesita definir completamente para diseñar estrategias que mejoren el equipo de salud y reducir los factores que se interponen en el camino de una cobertura de salud más amplia y una atención de enfermería de mejor calidad. (11)

La opinión de los usuarios es muy importante porque aportara acerca de la atención y calidad de servicio que brinda el centro de salud Moyopampa – Chosica.

Así mismo el estudio de investigación toma importancia porque se obtiene resultados que servirán a futuros profesionales que sigan investigando, profundizando el tema y fortalecer la función que cumple el personal de enfermería; así mismo estos resultados brindará información clara y precisa, del cual nos van a permitir que sigamos mejorando con respecto a calidad de atención encontrar temas importantes que requieran ser reestructurados mediante estrategias

administrativas y de personal dentro del Centro de Salud, lo que servirá para fortalecer en la identificación del personal de enfermería, basándose en el aspecto humanitario, por el cual permitirán cumplir con las normas establecidas en cuanto a mejorar la atención de los servicios como el consultorio de CRED, fortaleciendo la comunicación y relación con el usuario para brindar una atención eficaz y sobre todo de calidad, el cual pueda llegar a las expectativas del usuario a través de una atención del personal de enfermería. (11)

II. MARCO TEÓRICO

Entre las primeras investigaciones Nacionales tenemos (Díaz Díaz, 2016) realizó un estudio en Puerto Maldonado en Perú, titulado “Satisfacción del usuario externo sobre cuidados de enfermería en un establecimiento de salud Puerto Maldonado”. El principal objetivo es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo de los cuidados de enfermería, en cuanto a metodología y diseño: es de estudio cuantitativo, descriptivo y transversal por ello su muestra son un total de 75 madres quienes asistieron a su consulta externo de crecimiento y desarrollo. Para el instrumento fue utilizado el cuestionario de Likert. La conclusión fue que en su gran mayoría de madres estaban satisfechas por la atención del personal de enfermería del consultorio, crecimiento y desarrollo, sin embargo, se ve en algunos casos que al profesional de enfermería le falta practicar más en cuanto a la atención humanística. (12)

A su vez (Pineda Rodríguez, 2016). Presento su estudio titulado “Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención del consultorio de CRED - C.S Huarupampa Huaraz”. Como objetivo tiene establecer la satisfacción en cuanto a calidad, en dicho consultorio. Su investigación fue de tipo correlacional, su muestra conformada por 339 usuarios, para su recolección de datos empleo el cuestionario. Resultados en cuanto a la atención manifiesta 74% satisfecho y 26% insatisfechos con la atención obtenida. Concluye en lo siguiente: hay una relación significativa en dicho estudio alto porcentaje de satisfacción con respecto a calidad. (13)

Del mismo modo (Chunga Chanduvi, 2019), realizó un estudio titulada “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco periodo febrero – marzo”, por ende el objetivo será determinar el nivel de satisfacción de las madres usuarias que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo, por ello se realizó el estudio tipo cuantitativo, el método descriptivo. Con una muestra que fueron 110 madres usuarias del consultorio de crecimiento y desarrollo.

Llegando a la conclusión que las madres usuarias del Consultorio de crecimiento y desarrollo, mostrando así un nivel alto de satisfacción por la atención de enfermería, respetando el estándar de satisfacción según la escala de Likert aplicada en el trabajo de investigación. (14)

Por ultimo tenemos (Angulo Pariona, 2018). realizo el siguiente trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe - Lima”; teniendo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios de desarrollo del Centro Médico Guadalupe. Muestra de 169 usuarios. Concluimos que existe una correlación positiva directa entre la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios de desarrollo del Centro Médico Guadalupe. Es decir, a mayor satisfacción, mayor calidad percibida del servicio y viceversa. (15)

Entre las primeras investigaciones internacionales tenemos el de (Monteiro Mattos, 2015), realizo el siguiente trabajo de investigación titulado: “Satisfacción de usuario con el control de salud infantil en un centro de salud familiar”. En 2015, en el Centro de Bienestar Familiar Karol Wojtyla en Puente Alto, Chile, el propósito de identificar el nivel satisfacción del cuidador con respecto a la atención de su control infantil de su respectivo centro de salud, el presente trabajo es de tipo cuantitativo y descriptivo, su muestra está conformada por 150 usuarios, el estudio se realizó a través de una encuesta llegando a la conclusión que las satisfacciones de los diferentes usuarios deberían ser evaluado y al realizarlo de forma continua quien va a considerar la estrategia que permita conocer aspectos de la atención que deben mejorar para optimizar la atención en salud infantil. (16)

Así mismo (Aguilar, Aroz y Gonzales del 2016), realizo el siguiente trabajo de investigación titulado “Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la universidad austral Valdivia – Chile”. Quienes presentaron un estudio descriptivo y de corte transversal, teniendo como objetivo de identificar el Grado de satisfacción de los usuarios quienes asisten al Centro de Salud de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia-Chile. Por el cual estuvo conformado

por 351 personas. Llegando a la conclusión que para mejorar la satisfacción del usuario se debe reforzar en el tiempo para llegar a brindar una buena satisfacción. (17)

Por otro lado, tenemos (Hermida Salcedo, 2015), realizo el siguiente trabajo de investigación titulado “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud Cuenca - Ecuador”, por el cual presento una investigación descriptiva y transversal con el propósito de Evaluar la Satisfacción con respecto a la atención brindada a los usuarios de la consulta del centro de Salud Cuenca - Ecuador. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 287 usuarios, donde se aplicó el cuestionario validado SERVQHOS, llegando a la conclusión: que hay altos niveles de satisfacción en los servicios de calidad de atención logrando una satisfacción tanto para el personal como en el paciente. (18)

Por ultimo tenemos a (Sánchez Yáñez & Caizabanda Lema, 2015), realizo el siguiente trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de Pediatría del HPDA durante el período marzo-agosto Ambato Ecuador”. Con el propósito de Investigar, el nivel de satisfacción de los cuidadores, con respecto al procedimiento de enfermería el método de estudio, es descriptivo de diseño transversal y de cohortes, y el resultado: el 85% cree que la satisfacción del usuario depende de la calidad de la acción, pero el 15% no considera que la acción esté relacionada con el nivel de satisfacción. Conclusión: la satisfacción media es aceptable. (19)

Respecto a las bases teóricas, Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), satisfacción del usuario es un indicador fundamental para medir la calidad de atención en los servicios de salud.

La palabra satisfacción, implica tener una actitud de amabilidad, ser positiva mostrar confianza, tener empatía, tener una comunicación con palabras sencillas de ese modo transmitir confianza y que perciba satisfacción en la atención del consultorio de crecimiento y desarrollo. (20)

Según (Caballero Rodriguez, 2012) quien menciona a Robbins citado en la definición de satisfacción, con Weinert, esencialmente como en el ejemplo anterior, centrarse en el grado de satisfacción e insatisfacción con el predictor de una actitud positivista o negativa, se denomina "común para el trabajo personal". Las personas que están muy satisfechas con su trabajo tienen una actitud positiva. Las personas que están descontentas con su posición muestran una actitud negativa hacia sí mismas", (20) definimos según la OMS:

Satisfacción: Solucionar la necesidad del usuario en el servicio de salud, cumplir sus expectativas. Se clasifican en tres niveles:

Satisfacción completa: Se refiere a que se ha cumplido totalmente con las perspectivas del usuario.

Satisfacción intermedia: Se refiere, que se ha cumplido medianamente con las perspectivas del usuario.

Insatisfacción: Se basa a las perspectivas del usuario, cuando no son cumplidas en su totalidad.

Los niveles de satisfacción se hallarán asignando valores a los puntajes obtenidos de las respuestas de los usuarios, quienes han respondido las preguntas que se aplicaron según el instrumento (escala de Likert) según los resultados los ubicaremos en los rangos de valores. (21)

Sin embargo, existen muchos usuarios, que presentan limitaciones acerca de atención en salud, por tal motivo algunos sentirán rechazo a los servicios que brinda el centro de salud. El nivel en satisfacción que perciben los usuarios nos ayuda a conocer, si la calidad de la prestación es buena o no, debemos conocer que perciben las personas usuarias de dichos servicios, en diferentes ocasiones los casos de malestar por parte del usuario es el tiempo de espera, la falta en recursos humanos, falta de insumos, falta de material y el mal trato por parte del personal al usuario. (21)

Existe una manera de saber el porcentaje de satisfacción que percibe el usuario, se trata de aplicar al instrumento SERVIQUAL creado por Minsa, para identificar el nivel de satisfacción del servicio brindado a los usuarios y evaluar la atención. (21)

Una herramienta desarrollada por Parasuraman y sus colaboradores, propone una comparación de la perspectiva de los usuarios, con la percepción de los servicios prestados por la organización. (Wigodski Sirebrenik, 2013).

Por ello el Ministerio de Salud define que SERVQUAL es el cuestionario que contiene preguntas y que diferencia las perspectivas, expectativas que anhelan los usuarios externos. Es importante que el usuario interno cumpla con las reglas, normas que dicta su institución de igual manera el usuario externo espera una atención de calidad que cumpla con las expectativas y perspectiva del usuario por la atención brindada en la institución médica. (22)

Percepción del usuario: Es toda persona que determina si la atención recibida es conforme o inconforme.

Usuario: El hombre tiene la libertad de elegir porque institución desea ser atendido, debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud.

Según (Kotler & Armstrong, 2014), En términos generales, la satisfacción para muchos autores es el cumplimiento de todas las aspiraciones del usuario, la satisfacción es la necesidad de todas las perspectivas del usuario, y la satisfacción en un concepto psicológico, y en un sentido amplio es la felicidad y alegría que los usuarios esperan de un servicio. sin embargo, para (Sancho, 1998), comenta que la satisfacción del usuario es la mejor medida directa del cumplimiento de un usuario con las expectativas, necesidades y deseos. Lo anterior muestra una estrecha relación entre, calidad del servicio y la satisfacción del usuario. (23) por el que tenemos dos tipos de usuarios:

Usuario Externo: En el contexto de la familia y la comunidad, es la persona quien acude al centro médico en busca de un apoyo constante y de calidad.

Usuario interno: Es la persona o el profesional dentro de una institución, este debe conocer las funciones para cumplir con la misión encomendada por la institución y

del usuario, además de proporcionar información valiosa que pueda satisfacer sus expectativas del usuario externo y así cumplir con su labor. (24)

(Robbins y Coulter, 2017) nos habla sobre satisfacción del usuario interno, es considerar las necesidades que espera sean solucionadas, en gran parte, la satisfacción se refleja en la mejora continua que ofrece la organización. (24)

Servicio de CRED: Según las escrituras de la norma técnica, Ministerio de Salud (MINSa), el programa de crecimiento y desarrollo se dio con el objetivo de prevenir alteraciones en el constante desarrollo del niño y en su crecimiento, realizar el seguimiento a la familia y detectar riesgos tempranos y rápidos de problemas graves de salud muscular, cambios o dolencias. Es una intervención saludable. La presencia de enfermedades puede afectar la salud. Promover diagnósticos e intervenciones oportunas para reducir riesgos, discapacidades, aumentar las oportunidades y aumentar los factores protectores para el desarrollo inclusivo de niñas y niños. Los resultados esperados para nuestros usuarios quienes son responsables de nuestros niños es brindar una nutrición de calidad, comprender acerca de la estimulación temprana, pilar fundamental para promover el desarrollo infantil (CRED – MINSa, 2018). (25)

Debido a la necesidad que se encontraba en el Perú, 2002 (OMS), Organización Mundial de la Salud afirma que el 60% en niños menores de 6 años no están estimulados. Esto puede llevar a un retraso en el desarrollo en cualquiera de las tres áreas de la organización y también indica que hay una mayor falta de estimulación en las áreas rurales para los padres. (25)

Crecimiento: Es el aumento gradual del tamaño corporal de un organismo hasta que se convierte en adulto. Este proceso de crecimiento comienza en la vida intra-uterina. Por ello el modelo de crecimiento infantil administrado por la OMS se usa ampliamente en la salud pública, la atención médica, el gobierno y las organizaciones de salud para monitorear el estado de salud de los niños y detectar la población y los niños subdesarrollados. Hacia arriba. Los niños con sobrepeso o con insuficiencia ponderal reciben los servicios médicos o de salud pública adecuados. El desarrollo infantil normal es un indicador clave de salud y una

medida de los esfuerzos para reducir la mortalidad y morbilidad infantil. Las nuevas curvas de crecimiento y desarrollo son, por tanto, una herramienta sencilla para medir la eficacia de estos esfuerzos. (26)

Desarrollo: El desarrollo neonatal es un proceso que se extiende desde el embarazo hasta los cinco años de edad del bebé. Es un proceso gradual, multidimensional, inclusivo y oportuno que conduce a una creación de capacidad cada vez más compleja. Esto hace que las niñas y los niños sean más hábiles en su potencial para lograr una mayor independencia ambiental con el ejercicio adecuado. Sus derechos. (27)

Rol de enfermería en el área de CRED: el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo son las encargadas en fomentar la salud física y mental de los niños y prevenir enfermedades que afecten su crecimiento y desarrollo, siendo primordial, la atención integral que considera al niño como una entidad psicofisiológica lo refleja en el conjunto básico completo de servicios de cuidado infantil. El desarrollo del cuidado profesional de enfermería con las habilidades y procesos de destreza (exploración física, evaluación del crecimiento, desarrollo psicofísico) propios de las oficinas de crecimiento y desarrollo para el manejo adecuado de niños sanos varía de un niño a otro. Tenga en cuenta el tiempo de espera no debe exceder los 30-60 minutos, y el tiempo de consulta es máximo 30 minutos. Sin embargo, tenga en cuenta que la evaluación del desarrollo de las guías sintéticas es de corta duración, a diferencia del uso de EDP en niños, por lo que puede variar según las necesidades y requisitos del paciente. TEPSIS 2-5 años. Además, las enfermeras tienen el conocimiento y la base teórica de que los valores y creencias humanas son esenciales para establecer relaciones de apoyo que permitan la intervención. En este caso, la educación (CRED-MINSA, 2018). (28)

Según el (MINSA, 2019), la herramienta que viene a ser la consejería desde el nacimiento, el uso de la tarjeta del buen crecimiento durante el control, Promueve una relación formal entre el trabajador de salud y la madre, lo que le permite a la madre visualizar la trayectoria de crecimiento del bebé entre el peso actual y el peso

monitoreado anteriormente, Identificar prácticas clave que beneficien o retrasen el desarrollo de este canal de control intermedio y facilita la toma de compromisos con la madre de manera participativa. (28)

Funciones de enfermería en el área de CRED: Todo profesional de enfermería está apto para la atención del niño en el control de crecimiento y desarrollo de la siguiente función principal de una enfermera profesional es controlar la salud tanto física, como emocional de los niños y prevenir enfermedades que afectan el desarrollo del niño. Desarrollando las siguientes actividades:

- Obtenga los datos (antecedentes) que necesita.
- Evaluación del crecimiento
- Evaluación de la salud del niño
- Aplica, valora y registra el Test Peruano hasta los 30 meses.
- Revisar el calendario de vacunación y aplicar o supervisar su administración de acuerdo con el calendario.
- Derivar a un niño con un problema de crecimiento y desarrollo, o un niño con una patología biológica, a un especialista o nivel de grado, respectivamente.
- Revisa el cronograma de visitas de niño sano e indique su próxima cita (menores de un año).

Calidad de Atención en Enfermería: Hace años atrás en Cuba, viene elaborando estudios para encontrar nuevos métodos de trabajo con el propósito de elevar la calidad en la atención de enfermería. (29)

El papel de las enfermeras en el ámbito médico no refleja en gran medida el compromiso profesional de enfermería. La causa puede ser varios factores que están observando la actividad de forma regular, a pesar de que el personal está capacitado para proporcionar algo más. Hay dos puntos de vista diferentes sobre el papel de las enfermeras. Por un lado, una enfermera dedicada que se esfuerza por brindar el mejor servicio, busca el crecimiento profesional, realiza con

amabilidad los procedimientos, propone e innova. Por otro lado, hay enfermeras que carecen de compromiso con el trabajo, enfermeras no tienen empatía con los pacientes y enfermeras que no tienen paciencia con los niños y usuarios. (29)

Calidad en los servicios de Enfermería: La calidad de la atención del servicio de enfermería se define como: "la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el profesional de enfermería de acuerdo a estándares establecidos para una práctica competente y responsable con la misión de lograr la satisfacción del paciente. (30). Definida de otra forma: "La disposición del cuidado del servicio de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva al paciente, a la familia y a la comunidad, establecida en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. (30)

En cuanto a la dimensión humana, nos habla Jean Barret, de la forma en que los hospitales, los equipos médicos y especialmente las enfermeras atienden al paciente influye mucho en el tipo de atención que reciben y su importancia, dependiendo de la comprensión del paciente. Sabemos que esta es la clave del cuidado y que necesitamos saber para comprender. Conocer mejor al paciente significa convertirlo en un individuo, un miembro de su familia. significa que como ser humano tiene una necesidad, "el respeto por el ser humano". La individualidad del paciente". salude a la madre, diga el nombre del niño, trate al usuario y al niño con respeto y cariño, sea amable y mantenga una buena comunicación con la madre, cada usuario que lleva sus niños al centro de Salud va en busca de respuestas, esperando lo mejor de nosotros, recibir una atención con empatía, respetando sus creencias y costumbres de cada usuario, hacer sentir a nuestros pacientes que son importantes, genera confianza y seguridad para cada usuario y niño, como vemos en sus características tenemos: El respeto a la cultura de cada usuario, ser oportuna, amable, brindar un trato empático, ética profesional en cuanto a normas y valores. (31)

En la siguiente dimensión Técnico - Científico, viene hacer la actitud del proveedor para tratar un problema de salud, aplicando el más alto nivel de conocimiento, de acuerdo a la habilidad con que aplicamos los conocimientos en cada atención a

nuestros pacientes, por ello mencionamos las siguientes características: eficacia para lograr el objetivo, eficiencia, efectividad, seguridad

Un modo de prestación de servicios médicos definido por la estructura de la atención médica y los procesos destinados a mejorar los beneficios. Y la integralidad se refiere a que el usuario reciba una atención de salud según su necesidad. (32)

En cuanto a la dimensión entorno se basa en la infraestructura, las facilidades que brinda el centro de salud a sus usuarios. Donde el usuario perciba que el consultorio de crecimiento y desarrollo es un ambiente tranquilo y seguro, grande, con iluminación, que el niño se sienta cómodo, perciba un ambiente limpio y ordenado ventilado, durante el control que respeten la privacidad del niño, que cuente con espacios de lavado de manos, tamizaje de anemia y otros procedimientos. Contar con servicios básicos es muy importante para el personal y para el paciente. (33)

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio de investigación es cuantitativo, porque se hace uso estadístico y analizar los resultados, por consiguiente, se asigna valores numéricos a la variable, descriptivo porque permite determinar el nivel de satisfacción del usuario por la atención recibida, mencionan las características de las variables sociodemográficas, y transversal por el estudio de la variable que se realizó en un tiempo determinado en el mes de junio.

3.2 Variable y Operacionalización

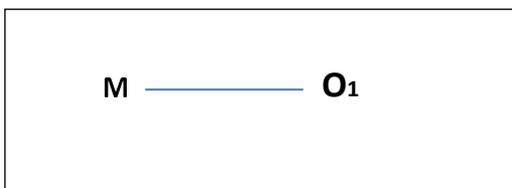
Variable: Satisfacción del usuario

Se define como la aspiración y la perspectiva del paciente, es decir lo que el usuario espera recibir del Centro de salud, la sensación de como recibe los servicios por parte del personal de enfermería.

3.3 Muestra y Población

Está conformado por una población de 45 usuarios que se utilizó para nuestro estudio de investigación y para obtener los valores a las variables. Estuvo conformada por todos los usuarios que se atendieron en el mes de junio, al control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Moyopampa.

Muestra: La muestra está conformada por los 45 usuario que fueron encuestados en el mes de junio el cual se ha presentado, en un tiempo determinado. El esquema es:



Dónde:

M= Muestra el proceso del estudio.

O= Observa la variable (satisfacción del usuario.)

Muestreo: No probabilístico circunstancial porque se tomó como muestra a los pacientes (niños, bebés) que acudieron al Centro de salud Moyopampa. Durante el mes de junio en razón a las circunstancias que se presenten.

Criterios de inclusión. - Se considera:

- Usuarios que acepten llenar la encuesta.
- Usuarios que sepan expresarse con fluidez y claridad, son conscientes de sus respuestas.
- Usuarios que hicieron uso del servicio del CRED en el mes de junio y aceptaron participar en la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Usuarios, hicieron uso del servicio del CRED con discapacidad para comunicarse.
- Usuarios que no acepten participar de encuesta.
- Usuarios con problemas de salud y quechua hablantes
- Usuarios de niños nuevos del Centro de Salud.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, a prueba Alfa de Cronbach, el cual fue validado por la autora Michael Shachi Quispe, en la tesis llamada "Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018, obteniendo un resultado de validez y confiabilidad de 0,822, el cual está constituido por 25 preguntas de las cuales tienen como respuesta 1) Nunca, 2) A veces y Siempre, según sus dimensiones de las variables de estudio, el cual se aplicó a los usuarios que asistieron a sus controles de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica, este instrumento está conformado por 3 dimensiones:

- a) Dimensión Humana
- b) Dimensión Técnico - Científico
- c) Dimensión Entorno

3.5 Métodos de análisis de datos

El porcentaje obtenido serán tabulados, procesados y analizados por el software SPSS versión 26, el cual mostrarán en cuadros estadísticos simples, de doble entrada empleando frecuencias absolutas y porcentuales.

Para analizar a las variables socio demográficas se realizará el análisis de los datos utilizando en primer lugar la estadística descriptiva, donde también se obtendrá los diferentes niveles de satisfacción para la variable principal y las tres dimensiones.

3.6 Procedimiento de recolección de datos

En principio se solicitó la autorización de la directora del Centro de Salud Moyopampa para realizar el estudio de investigación y adjuntar el informe de la investigación, con participación de la jefa, la Doctora Zoila Facundo Muñoz quien es voluntario, en recolección de datos de forma presencial por el cuestionario en un 100% en el mes de junio, dando un tiempo de 10 minutos para llenar el cuestionario.

3.7 Aspectos Éticos

- **Principio Beneficencia:** Se busca beneficiar el cuidado y la atención del usuario. A través del estudio de los resultados facilitara la evaluación de intervenciones.
- **Principio de no Maleficencia:** No se modifica los datos obtenidos, no busca dañar a la población ni al Centro de salud.
- **Principio de Autonomía:** Se tomó en cuenta las decisiones de cada usuario
- **Principio de Justicia:** Se aplicó con equidad e igualdad en la investigación sin discriminar las creencias y valores.

IV RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de la frecuencia y porcentaje de las variables sociodemográficas de usuarios en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2021

Variable	Indicadores	N	%
Edad del niño	Menor de 1 año	27	60,0
	1 a 2 años	13	28,9
	de 2 años a mas	5	11,1
Usuario	Continuador	36	80,0
	Nuevo	9	20,0
	Total	45	100,0

Fuente: según encuesta

Según la tabla 1 se puede observar que del 100% de los niños atendidos el 60% de ellos tienen menos de 1 año y además el 80% son usuarios continuadores.

Tabla 2:

Distribución de los niveles de satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2020, según sus dimensiones.

Dimensiones	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Humana	0	0,0	8	17,8	37	82,2	45	100,0
Científico	0	0,0	9	20,0	36	80,0	45	100,0
Entorno	0	0,0	18	40,0	27	60,0	45	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según se observa en la tabla 3 de la totalidad los usuarios que son atendidos en el Centro de salud Moyopampa Chosica el 82,2% manifiestan estar satisfecho por la atención de la dimensión humana, el 17,8% manifiestan esta poco satisfecho, en cuanto a la dimensión científico el 80% están satisfecho y el 20% un poco satisfecho y en la dimensión entorno el 40% refiere estar poco satisfecho.

Tabla 3

Distribución de los niveles de satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2020

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0,0
Poco satisfecho	15	33,3
Satisfecho	30	66,7
Total	45	100,0

Fuente: según encuesta realizada

Según la tabla 3, se puede observar el 100% de los usuarios sobre la atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Moyopampa Chosica, el 66,7% manifiesta estar satisfecho con la atención y el 33,3% refiere a estar poco satisfecho con la atención.

v. DISCUSIÓN

Actualmente es una preocupación calidad en atención de enfermería, la razón de esta preocupación es claramente basada en la evidencia de que la calidad de atención tiene un protagonismo importante para los usuarios, donde la satisfacción que percibe el usuario sea una manera de medir la calidad con que brinda atención del personal de enfermería. (11)

La percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención del servicio CRED por parte de los profesionales de enfermería en los diferentes centros de salud manifiesta el nivel de satisfacción que tiene el paciente al asistir al consultorio. (23)

La organización de la salud describe a la satisfacción como la necesidad del paciente, el centro de salud debe cumplir con la atención que el usuario requiera.

(3) Por el cual tenemos; la satisfacción completa es cuando el usuario recibe la atención que desea adquirir del centro de salud y del personal encargado, (20) encontrándose así satisfecho en sus tres dimensiones, humana, técnico – científico y entorno.

Satisfacción intermedia, el usuario recibe una atención media, generando aún dudas respecto a su atención e inconformidad. (20)

Insatisfacción: cuando no hay una atención al 100%. El usuario siente que no le brindaron la atención que esperaba. (20)

La definición de usuario externo: viene hacer un individuo que asiste aun al centro de salud, con la finalidad de recibir lo mejor del personal de enfermería en cuanto a la atención en salud. (24)

En seguida el usuario interno: es el profesional que trabaja dentro de la institución, por ello conoce las funciones y su deber como profesional, del cual el usuario externo va ser atendido. (24)

El indicador que mide la percepción es la satisfacción del usuario en el cual se utiliza para brindar información sobre la calidad de atención recibida, (21) diariamente podemos observar el aumento de usuarios en los distintos centros de salud, resaltando al personal de salud que sea más competitivo brindando un buen trato del servicio, sin embargo, la demanda

De pacientes que asisten a los centros de salud, hace que olviden el trato humanizado y la calidad de atención que se debe prestar a las personas.

La satisfacción del usuario se enfoca en sus tres dimensiones: humana, Técnico - Científico, entorno.

En base a los resultados de la investigación que está relacionado a la variable Satisfacción del usuario que reciben atención en el servicio de crecimiento y desarrollo demuestran el 66.7% están satisfechas y el 33.3% están poco satisfechas. (21) Resultados similares se encontraron reportados por Pineda Rodríguez, con su muestra conformada por 339 usuarios, encontró en cuanto a la atención manifiesta 74% satisfecho y 26% insatisfechos con la atención obtenida. (13) Por otro lado, Sánchez Yáñez reporto que el 85% considera que la satisfacción del usuario depende de la calidad de sus acciones, mientras el 15% no considera que sus acciones tengan que ver con el nivel de satisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción es medianamente aceptable, (19) lo reportado por Quispe Ccallo, Maribel; Ramos Arizala, Wendy, que encontraron que el 86.7% tiene una satisfacción media por la calidad de atención que recibieron, lo reportado por López Tirado, Bertha, que encontró que el 61% de la población tiene una satisfacción media. Estas diferencias pueden explicarse por el tipo de personal, la formación específica, las necesidades de los pacientes y la demanda de trabajo institucionalizados disponibles en las diferentes situaciones en las que se realizaron estos estudios.

V.I CONCLUSIONES.

1. El nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al consultorio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Moyopampa es entre poco satisfecho y satisfecho con una inclinación a satisfecho.
2. En cuanto a la dimensión humana el porcentaje es entre poco satisfecho y satisfecho con una tendencia a satisfecho. El grupo de usuarios con poca satisfacción se debe a que la enfermera nunca o a veces pregunta sobre los motivos de la inasistencia al control de su niño (a).
3. Respecto a la dimensión Técnico – Científico el porcentaje es entre poco satisfecho y satisfecho con una preferencia a satisfecho. Los usuarios poco satisfechos manifiestan que las enfermeras nunca o a veces aclaran sus dudas sobre las indicaciones acerca de la crianza de su niño y el tiempo de espera no es el adecuado.
4. En cuanto a la dimensión entorno el porcentaje es entre poco satisfecho y satisfecho con una inclinación a satisfecho básicamente demuestra que los usuarios de poca satisfacción refieren que el estado físico del consultorio, son poco seguras, en la atención del niño, además manifiestan que los espacios como tamizaje de anemia y lavado de manos no son el adecuado.

V.II RECOMENDACIONES

1. Primera recomendación a la directora del Centro de Salud Moyopampa, y jefa del área de Crecimiento y desarrollo, organizar capacitaciones al personal de enfermería planificando estrategias para brindar una mejor atención a los niños que asisten a CRED para satisfacer las expectativas del usuario.
2. Al profesional de enfermería se recomienda reforzar los conocimientos y habilidades en la dimensión humano, y capacitar y concientizar Técnico – Científico y entorno.
3. Se recomienda a los estudiantes de enfermería centrarse en la calidad de atención en todos los aspectos, para ayudar en las habilidades y mejorar el nivel de satisfacción del usuario.

VIII. REFERENCIAS

1. Aguilar Cnio, P., Aros Borquéz, G., & Cid Gonzáles, Á. (2015). Perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la universidad austral Valdivia – Chile. Obtenido de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2014/fma283p/doc/fma283p.pdf>.
2. Angulo Pariona, F. (junio de 2018). Satisfacción del Usuario y Calidad del Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Salud Guadalupe, junio 2018. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29796>
3. Becerra Canales, B. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36(4). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400014&script=sci_arttext.
4. Caballero Rodríguez, K. (2012). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6(1-2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf> .
5. Chunga Chanduvi, C. (2019). Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019. Piura, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>.
6. CRED-MINSA. (Agosto de 2018). Cred: Control de Crecimiento y Desarrollo. Lima, Perú: MINSA.
7. Díaz Díaz, F. (2016). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería del centro de salud Jorge Chávez

de puerto Maldonado - 2016. Madre de Dios, Perú. Obtenida de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/210>.

8. Guerrero Ramírez, R., Meneses La Riva, M., & De la Cruz Ruiz, M. (Julio de 2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Revista Enfermería Heredina, 9(2). Obtenido de <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

9. Hermida Salcedo, D. (2015). Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud Cuenca - Ecuador. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>.

10. Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F., & Bendezu Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y de Salud Pública, 36(4). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009.

11. Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). Fundamentos de marketing. New York. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf.

12. MINSA. (2019). Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de la niña y el niño. Lima, Perú: MINSA.

13. MINSA, M. d. (2016). Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. Lima: Informe y Publicaciones MINSA.
14. MINSA, M. d. (2018). Satisfacción de los usuarios en la atención en Salud.
15. MINSA, R. N.-2. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección de Calidad en Salud, 18. Lima, Perú: MINSA.
16. Monteiro Mattos, F. (2015). Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar. Santiago, Chile.
17. OMS, O. M. (11 de Agosto de 2020). Obtenido de Medicacenter: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
18. Pineda Rodríguez, M. (2013). Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Huarupampa Huaraz -2013. uarcapampa, Huaraz, Perú. Obtenido de http://190.187.227.76/browse?rpp=20&order=ASC&sort_by=1&etal=-1&type=title&starts_with=S.
19. Saclén Palacin, J., & Darras, C. (2015). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina, 66(2). Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci>.
20. Sánchez Yáñez, M., & Caizabanda Lema, G. (01 de febrero de 2015). Nivel de satisfacción del usuario y su relación con las acciones del personal de enfermería para el cuidado del niño del área de Pediatría del HPDA

- durante el período marzo-agosto Ambato Ecuador. Ampato, Ecuador.
Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/9471>.
21. Sancho, A. (1998). Introducción al Turismo. (O. M. Turismo, Ed.) Madrid.
22. Wigodski Sirebrenik, J. (Noviembre de 2013). ¿Qué es SERVQUAL"?
Revista Biomédica Revisada Por Pares, 3(10). Obtenido de
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
23. Galeano, Humberto. Furlan Claudia. "Nivel de Satisfacción con la
Atención de Enfermería en un Hospital Pediátrico". Hospital Pediátrico
Juan Pablo II. (Cátedra Enfermería Materno infantil)
24. Mendizábal Allpo, Z. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año
sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de
control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor
de los Milagros – Chosica 2014
25. Galvis J. Estudio Descriptivo de la calidad de atención de salud percibida
por el usuario del área de consulta de medicina de familia del ambulatorio
urbano tipo III (Tesis Especialidad). Venezuela: Biblioteca Virtual
Universidad Católica Andrés Bello.

ANEXOS

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO

Buenos días estimadas Licenciadas, informarles que estamos realizando una encuesta a los usuarios que asisten al consultorio de CRED, el presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería del Centro de salud Moyopampa – Chosica 2021”.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa Chosica – 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO SATISFACCION DEL USUARIO

DATOS GENERALES:

La edad de su hijo (a):

Usuario:

1. Nuevo () 2. Continuador ()

ITEMS		SIEMPRE	A VECES (1)	NUNCA (0)
N°	DIMENSIÓN HUMANA	(2)		
01	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.			
02	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño (a).			
03	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
04	Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado.			
05	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño(a).			
06	La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
07	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño.			
08	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: llanto u otros.			
09	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.			

N	DIMENSION TECNICO – CIENTIFICO	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).			
12	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
13	La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies.			
14	La enfermera le sonríe y le habla a su niño (a) cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño (a).			
17	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).			
18	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a), la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
N	DIMENSION ENTORNO	SIEMPRE (2)	A VECES (1)	NUNCA (0)
21	El consultorio de CRED es limpio y ordenado			
22	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) se sienta cómodo(a) “colores, adornos, luz y calor”			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).			
24	Las condiciones físicas del consultorio de CRED son seguras para tu niño(a).			
25	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia, otros).			

Leyenda:

2 = SIEMPRE: Cuando lo realiza siempre.

1 = AVECES: Cuando lo realiza casi siempre.

0 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad.

ANEXO 3: AUTORIZACION



Lima, 02 de junio del 2021

CARTA N° 064 - 2020/EP/ENF.UCV-LIMA

Dra:

**ZOILA FACUNDO MUÑOZ
JEFA DEL CENTRO DE SALUD
MOYOPAMPA - LIMA**

Presente.

**Asunto: Solicito Autorizar la ejecución del Proyecto de
Investigación de Enfermería**

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo y en el mi propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que la Bachillere: **LINA MENDEZ LOPEZ** de la Escuela Profesional de Enfermería puedan ejecutar su investigación Titulada: **SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DECRED DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA CHOSICA – 2021**” en la institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que solicitó su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular y en espera de su respuesta quedo de Usted.

Atentamente



Mgtr. Zora M. Riojas Yance

C/c: Archivo.

**Coordinadora de la E.P de Enfermería
Universidad Cesar Vallejo Lima Norte**

ANEXO 4: AUTORIZACION



DOCTORA ZOILA FACUNDO MUÑOZ
JEFA DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA

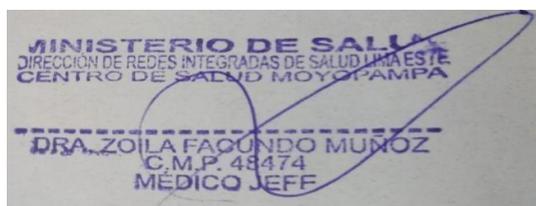
Yo, MENDEZ LOPEZ LINA identificada con DNI 45785448 ante usted, respetuosamente me presento y expongo.

Que habiendo culminado la carrera profesional de **ENFERMERIA** en la universidad Alas peruanas. Actualmente me encuentro llevando el taller de tesis en la universidad Cesar Vallejo, solicito a usted permiso para realizar trabajo de investigación en su institución que tiene por título **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRED DEL CENTRO DE SALUD MOYOPAMPA CHOSICA – 2021”** en el área de CRED, para encuestar a los usuarios del centro de salud que llevan a sus menores a la atención de CRED. Siendo requisito indispensable para la aprobación de tesis, el mismo que me permitirá optar el grado de licenciada de enfermera.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

Chosica, 01 de junio de 2021



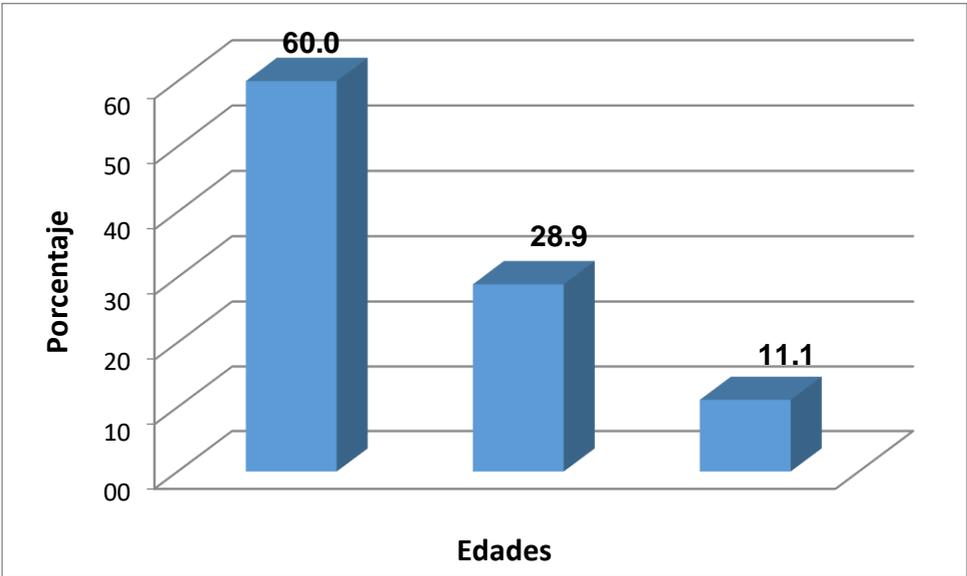
ANEXO 5: Matriz de Operacionalizacion

Matriz de Operacionalizacion de la Variable: Satisfacción del usuario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERRACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del Usuario sobre la atención de Enfermería.	Satisfacción viene hacer la sensación, Percepción de los usuarios por la atención recibida por el personal de enfermería.	Para medir el nivel de Satisfacción del usuario se aplicó la prueba Alfa de Cronbach el cual está constituida por 25 Ítems distribuido en tres dimensiones: humana, Técnico – Científico, entorno. Un Instrumento Validado por la Autora Michael Shachi Quispe Cotrado de la Universidad Nacional de Antiplano Puno Facultad de Enfermería 2018. Y el valor final de la variable será: Satisfacción del usuario. Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho	Humano Técnico Científico Entorno	- Saluda y despide. -Respeto -Buena comunicación con el usuario -Brinda información de Vacunas. -Lavado de manos antes y después de la evaluación. -Importancia para la toma de peso, talla, examen físico, psicomotor. -Explica el estado de salud del niño. - Utiliza juguetes al momento de la evaluación. -Detecta un problema deriva al especialista. -Respeto la privacidad durante la atención. -Mantiene la seguridad del niño(a). -El tiempo de espera es breve.	1,2,3 4,5,6,7,8,9,10 11,12,13,14 15,16,17,18, 19,20 21,22,23 24,25	Escala Ordinal

ANEXO 6: GRAFICAS

GRAFICO 1: Distribución de las edades de los niños que reciben atención en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2021.



GRAFICA 2: Distribución del usuario según antigüedad que son atendidos en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2021.

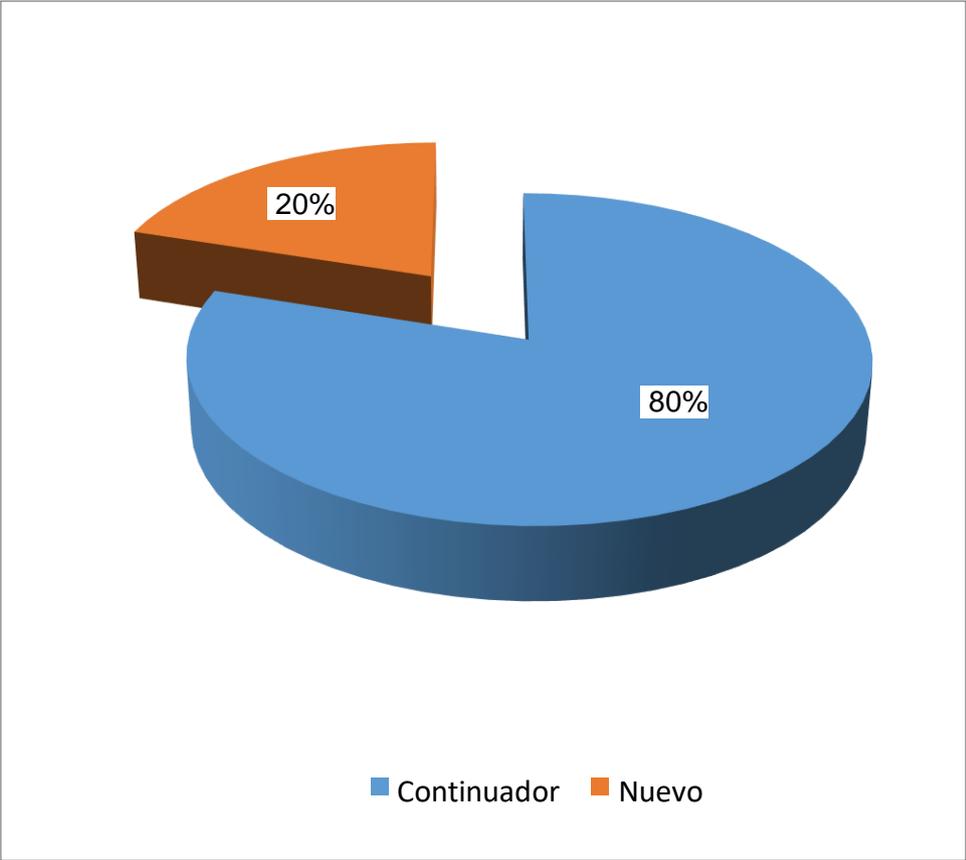
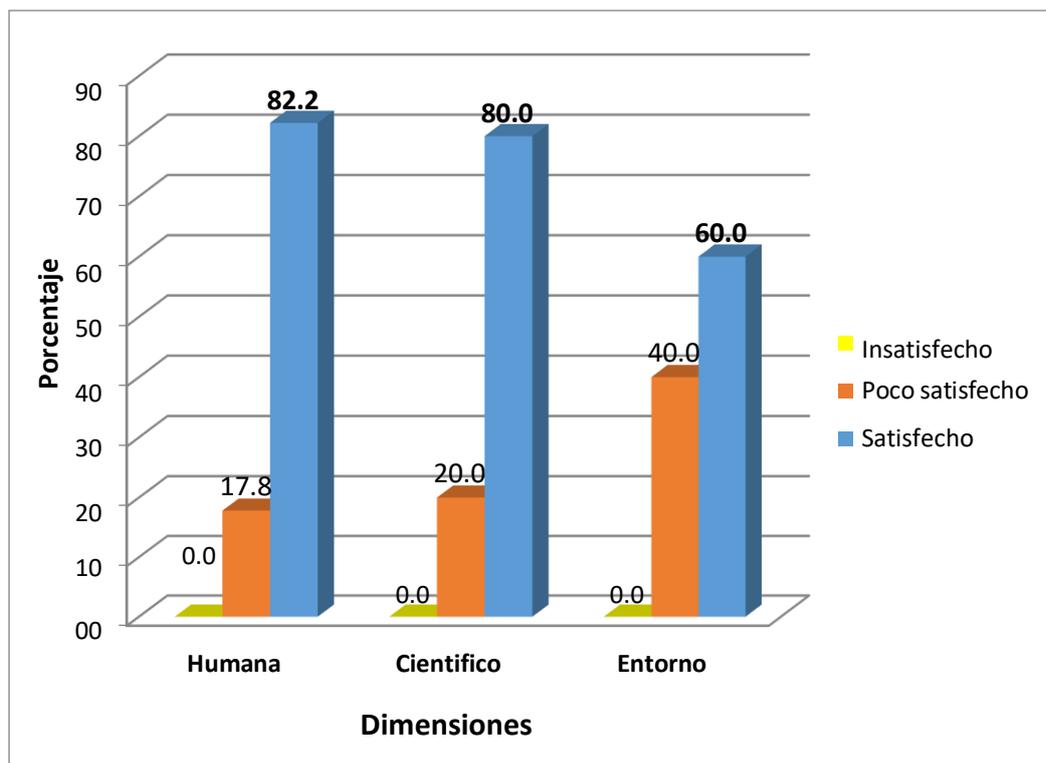


GRAFICO 3: *Distribución de los niveles de satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2020, según sus dimensiones.*



GRAFICA 4:

Distribución de los niveles de satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2020.

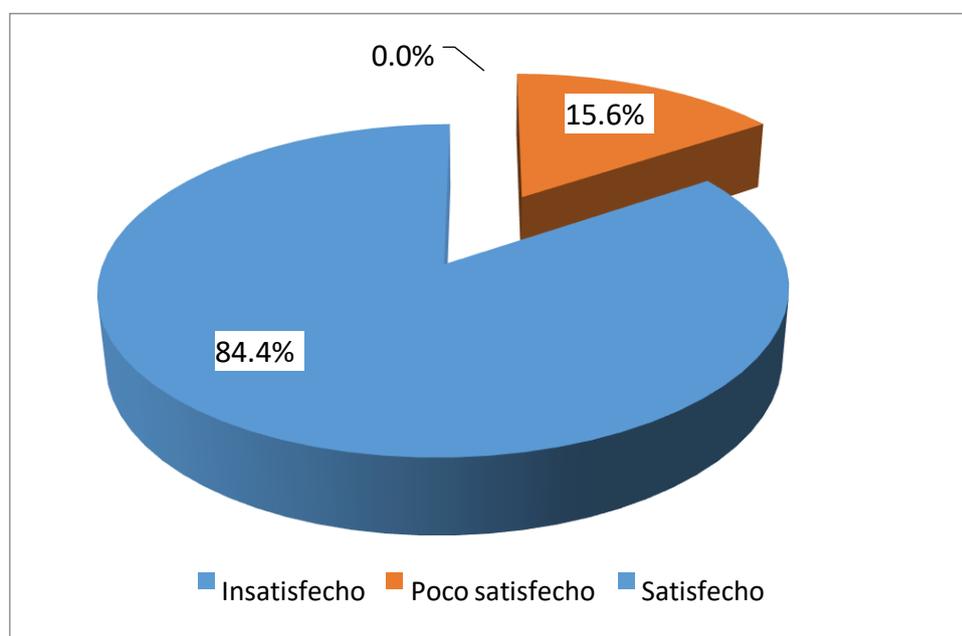


TABLA 5

Distribución de los porcentajes y las respuestas del cuestionario sobre “Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería del centro de salud Moyopampa – Chosica 2021”, según sus dimensiones.

Nro.	Ítems	Nunca		A veces		Siempre	
		N	%	N	%	N	%
Dimensión Humana							
1	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente	0	0,0	15	33,3	30	66,7
2	La comunicacion de la enfermera es clara con usted y su niño(a).	0	0,0	9	20,0	36	80,0
3	La enfermera trata con respeto durante la consulta	0	0,0	9	20,0	3	80,0
4	Durante la atencion la enfermera mantiene un tono de voz adecuado.	0	0,0	6	13,3	39	86,7
5	La enfermera le brinda una explicacion con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño.	0	0,0	8	17,8	37	82,2
6	La enfermera le pregunta si usted comprendio lo explicado.	6	13,3	16	35,6	23	51,1
7	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes segun el esquema de vacunacion y edad de su niño.	0	0,0	7	15,6	38	84,4
8	La enfemera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño(a) como: llanto u otros.	2	4,4	14	31,1	29	64,5
9	La enfemera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de Salud.	7	15,6	17	37,8	21	46,6
Dimensión Científico							
10	La enfemera brinda la importancia a la toma de medidas peso y talla a su niño(a).	2	4,4	5	11,1	38	84,5
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicandole el estado nutricional de su niño(a).	0	0,0	5	11,1	40	88,9
12	La enfermera realiza el lavado de manos antes y despues de examinar a su niño(a).	2	4,4	8	17,8	35	77,8
13	La enfermera examina a su niño(a) desde la cabeza hasta los pies.	0	0,0	7	15,6	38	84,4
14	La enfermera le sonrie y le habla a su niño(a) cuando lo evalua.	3	6,7	11	24,4	31	68,9
15	La enfemera evalua el desarrollo de su niño(a): el habla y el comportamiento fisico.	0	0,0	6	13,3	39	86,7
16	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalua a su niño(a).	0	0,0	3	6,7	42	93,3
17	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño(a).	9	29,0	16	35,6	20	44,4
18	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar como:alimentacion, accidetes, higiene, estimulacion temprana, ventilacion de los ambientes en el hogar, otros.	0	0,0	19	42,2	26	57,8
19	Ante un problema detectado en la salud de su niño(a) y el tiempo que dura la atencion es adecuada.	0	0,0	13	28,9	32	71,1
20	El tiempo de espera para la atencion de su niño(a)y el tiempo que dura la atencion es adecuada.	3	6,7	12	26,7	30	66,6
Dimensión del entorno							
21	El consultorio de CRED es limpio y ordenado.	2	4,4	20	44,4	23	51,2
22	El consultorio de CRED esta adecuado para que tu niño(a) , se sienta comodo, colores , adornos,luz y calor.	0	0,0	17	37,8	28	62,2
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño(a).	3	6,7	9	20,0	33	73,3
24	Las condiciones fisicas del consultorio de CRED son seguras para tu niño(a).	6	13,3	11	24,4	28	62,3
25	El consultorio de CRED cuenta con sus espacios respectativos, como: lavado de manos,tamizaje de anemia otros.	5	11,1	13	28,9	27	60,0

Fuente: según encuesta realizada