

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería  
en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023

**Tesis**

Para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería

**Autora**

Br. Elizalde Agurto, Dayana Jazmin

**Tumbes, 2024**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería  
en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Dra. Solis Castro, Maria Edith

Presidente

Dra. Urbina Rojas, Yrene Esperanza

Secretario

Dra. Guevara Herbias, Bedie Olinda

Vocal

**Tumbes, 2024**

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



Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería  
en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023.

**Las suscritas declaramos que la tesis es original en su contenido  
y forma:**

Br. Elizalde Agurto, Dayana Jazmin

  
\_\_\_\_\_  
Autora

Dra. Guevara Herbias, Bedie Olinda

  
\_\_\_\_\_  
Asesora

**TUMBES, 2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Tumbes – Perú**

### ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 09 días del mes febrero del dos mil veinticuatro, siendo las 10 horas 00 minutos, en la ciudad universitaria, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por Resolución N° 0259– 2023/ UNTUMBES – FCS, Dra. María Edith Solís Castro (presidenta), Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas (Secretaria), Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias (Vocal-Asesora), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED DEL C.S. ANDRÉS ARAUJO MORAN, TUMBES 2023**”. para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentado por la:

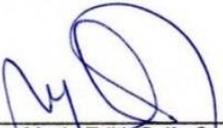
**Br: Elizalde Agurto, Dayana Jazmin.**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la 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 **Br: Elizalde Agurto, Dayana Jazmin, Aprobado**, con calificativo: **BUENO**.

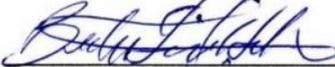
En consecuencia, queda **APTA**. para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10 horas 45 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 09 de febrero del 2024.

  
Dra. María Edith Solís Castro.  
DNI N° 17615331  
ORCID N° 0000-0001-5514-849X  
(Presidenta)

  
Dra. Yrene Esperanza Urbina Rojas.  
DNI N° 18057623  
ORCID N° 0000-0001-6834-6284  
(Secretaria)

  
Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias.  
DNI N° 00214727  
ORCID N° 0000-0003-2248-2648  
(Vocal - Asesora)

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

# Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023

por Br. Dayana Jazmín Elizalde Agurto



---

**Fecha de entrega:** 02-feb-2024 09:17a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2284523571

**Nombre del archivo:** INFORME\_DE\_TESIS\_-\_ELIZALDE\_AGURTO.docx (754.52K)

**Total de palabras:** 13099

**Total de caracteres:** 73137

# Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uandina.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unach.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	 <b>2%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>

9	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet		2%
10	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		1%
11	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet		1%
12	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet		1%
13	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante		1%
14	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet		1%
15	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet		1%
16	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante		1%
17	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet		1%
18	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet		1%
19	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet		<1%

20	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
23	Deimy Reconde-Suárez, Maria Peña-Figueredo. "Los protocolos de actuación y la calidad de la atención de enfermería del paciente con enfermedad de Parkinson.", Revista de Enfermería Neurológica, 2020 Publicación	<1 %
24	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	 <1 %
29	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Pedro G. ...".

## CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

**El suscrito, Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias**

Docente nombrado, adscrito al Sector Académico de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud.

**Certifica, que:**

El proyecto de tesis “Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Moran, Tumbes 2023”, presentado por la bachiller Elizalde Agurto, Dayana Jazmín, aspirante al Título Profesional de Licenciada en Enfermería:

Ha sido guiado por mi persona; en vista de ello autorizo su exhibición y solicitud de registro a la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes, con fines de exploración y aceptación respectiva.

Tumbes, mayo del 2023.



---

Dr. Bedie Olinda Guevara Herbias

Asesora de tesis

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Elizalde Agurto, Dayana Jazmín, bachiller egresada de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional de Tumbes, identificado con DNI N°72212461; autor de la tesis intitulada “Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Moran, Tumbes 2023”.

Declara bajo juramento lo siguiente:

1. El proyecto de investigación propuesto es creación propia de la autora.
2. Se utilizó la norma internacional de citado y referencias para la bibliografía respetado las fuentes consultadas con el propósito de ilustrar y comparar, y respeto de esta manera lo citado por los diversos autores.
3. El proyecto no ha sido plagiado, y es realizado totalmente por la autora con la conducción y asesoramiento docente.
4. El estudio propuesto no tiene es un auto plagio; es decir, no tiene publicaciones previas ni presentado para algún certamen académico.
5. Los datos que se expondrán en los resultados serán reales, sin ningún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones que se arriben en el informe serán de gran aporte a la realidad actual.

Finalmente, de detectarse falsedad en la presente declaratoria se asumirán las derivaciones de estos actos, acatando cualquier sanción impuesta por las instancias competentes de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, mayo del 2023.



---

Br. Elizalde Agurto, Dayana Jazmín

## DEDICATORIA

A mis queridos padres; Pilar y Henry, por estar a mi lado, apoyándome, en todo momento, ante cualquier adversidad, brindándome sus más sabios consejos, y siendo mi ejemplo de vida, este logro es de ellos y para ellos. Se los dedico con todo mi corazón.

*Dayana Jazmin*

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios  
por guiarme en cada paso  
que doy.

Por brindarme salud, fortaleza,  
y sabiduría, para afrontar  
con éxito  
cada etapa de mi vida.

A mis padres y familia  
por su apoyo  
incondicional, consejos,  
enseñanzas y la  
confianza, que  
depositaron en mi  
desde siempre.

A todas las personas que  
facilitaron y propiciaron el  
desarrollo de mi formación  
profesional y la ejecución  
de este trabajo.

Dayana Jazmin

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA</b>	X
<b>DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	XI
<b>DEDICATORIA</b>	XII
<b>AGRADECIMIENTO</b>	XIII
<b>RESUMEN</b>	XVII
<b>ABSTRACT</b>	XVIII
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	19
<b>2. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	24
2.1. Bases teóricas	24
2.2. Antecedentes	31
<b>3. MATERIAL Y MÉTODOS</b>	37
3.1. Tipo de estudio	37
3.2. Diseño de investigación	37
3.3. Población, muestra y muestreo	37
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	39
3.5. Procedimiento para el recojo de información	41
3.6. Procesamiento y análisis de datos	41
3.7. Aspectos éticos	42
<b>4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	43
4.1. Resultados	43
4.2. Discusión	47
<b>5. CONCLUSIONES</b>	50
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	51
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	52
<b>8. ANEXOS</b>	60

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023.	36
<b>Tabla 2.</b> Satisfacción de los usuarios en su dimensión técnico – científico sobre la atención de enfermería.	37
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción de los usuarios en su dimensión aspecto humano sobre la atención de enfermería.	38
<b>Tabla 4.</b> Satisfacción de los usuarios en su dimensión entorno sobre la atención de enfermería.	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería.	63
<b>Figura 2.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en la dimensión técnico-científico.	63
<b>Figura 3.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en la dimensión aspecto humano.	64
<b>Figura 4.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en la dimensión entorno.	64

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023. El estudio, de acuerdo a su metodología, es de tipo cuantitativo descriptivo simple, con un diseño no experimental, de corte transversal. Para la población se consideró a 1,140 usuarios, de los que se seleccionaron para la muestra con la fórmula estadística para poblaciones finitas, obteniéndose 288. Los resultados obtenidos mostraron que, el 61.8% (178) usuarios obtuvieron un nivel satisfactorio con respecto a la atención de enfermería; en la dimensión técnico – científico, el 59.0% (170) mostró un nivel satisfactorio; el 61.8% (178) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión aspecto humano. Por último, el 56.9% (164) logró un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión entorno. Se concluye que, predomina la satisfacción de las madres con la atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus menores hijos en el centro de salud Andrés Araujo Morán.

**Palabras Clave:** Enfermería de Atención Primaria, satisfacción del paciente, salud del niño, crecimiento y desarrollo.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of user satisfaction regarding nursing care in the CRED area of the C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023. The study, according to its methodology, is of a simple descriptive quantitative type, with a non-experimental, cross-sectional design. For the population, 1,140 users were considered, of which 288 were selected for the sample with the statistical formula for finite populations. The results obtained showed that 61.8% (178) users obtained a satisfactory level with respect to care. of nursing; In the technical-scientific dimension, 59.0% (170) showed a satisfactory level; 61.8% (178) obtained a satisfactory level with relevance to the human aspect dimension. Finally, 56.9% (164) obtained a satisfactory level with relevance to the environment dimension. It is concluded that mothers' satisfaction with nursing care predominates in the control of growth and development of their youngest children at the Andrés Araujo Morán health center.

**Keywords:** Primary Care Nursing, patient satisfaction, child health, growth and development.

## I. INTRODUCCIÓN

Las prácticas comunitarias en el Centro de Salud, han demostrado que las madres que asisten al control de crecimiento y desarrollo del niño sano (CRED), para la atención de sus hijos menores de cinco años, expresaban su disconformidad con la atención del profesional de enfermería, manifestando comentarios como: "En ocasiones las enfermeras son impacientes, no hay privacidad cuando atienden a mi hijo, tardan demasiado en atender y si tengo inquietudes o preguntas sobre las vacunas son groseras", estos comentarios motivaron a la investigadora a realizar la presente investigación, empezando por determinar el nivel de satisfacción en forma científica, optando por la investigación cuantitativa, con diseño no experimental, descriptivo básico<sup>1</sup>.

Contando para el estudio con una población de 1140 madres que acuden con sus niños al CRED, obteniéndose una muestra de 288 madres que se eligieron de forma probabilística aleatoria, empleando como instrumento el cuestionario sobre nivel de satisfacción empleado por Orihuela, modificado por la autora y validado para su aplicación.

La problemática del estudio ha sido investigada por otros expertos, quienes han identificado al respecto los distintos componentes para la puesta en práctica de las actividades del CRED que no logran tener el impacto esperado, existiendo distintas variantes que evidencian el estado social, psicológico, económico y cultural de las madres de familia que asisten con sus hijos menores de cinco años al consultorio de CRED, por lo que les resulta controversial interiorizar la importancia de asistir a los controles de sus menores hijos cumpliendo con el cronograma fijado<sup>2</sup>.

La atención que brinda cada centro de salud por parte del personal de enfermería es asistencial y se orienta de manera esencial e integral a los niños, sobre todo para cubrir las expectativas de las madres acerca de la atención que reciben sus menores hijos, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades sociales, emocionales, cognitivas y físicas del menor<sup>3</sup>.

La Organización Panamericana de la Salud - (OPS)<sup>3</sup>, menciona que en los servicios asistenciales que hay en el mundo, los niveles de atención que se brindan se perciben como un factor primordial que contribuye en beneficio de la salud, comprometiéndose a mejorar la calidad de la atención en los establecimientos de salud, mejorando el sistema de salud, utilizando la satisfacción del usuario como un indicador de calidad y un resultado clave para medir la atención, con el fin de brindar servicios efectivos y seguros que satisfagan el número deseado de usuarios. La satisfacción con la atención se ha vuelto cada vez más importante en los debates sobre los derechos de los pacientes y el derecho a la salud en las últimas décadas.

Uno de los problemas que aquejaba a la población mundial se ha ido reduciendo, por lo que el inadecuado crecimiento de los niños menores de 5 años ha estado disminuyendo paulatinamente, esto se puede evidenciar en los años 2000 y 2016, respectivamente. Así mismo, la prevalencia de esta problemática se ha reducido del 33% al 23% y la cantidad de menores afectados se ha reducido de 198,4 a 154,8 millones aproximadamente<sup>4</sup>.

En el Perú se evidencia que existe una baja calidad de atención a las madres que llevan a sus hijos menores de cinco años al consultorio de CRED, lo que repercute de manera directa en la satisfacción de las madres sobre la evaluación del desarrollo psicomotor del niño con respecto a sus diferentes áreas<sup>5</sup>.

El Ministerio de Salud del Perú - (MINSA)<sup>1</sup>, ha planteado estrategias y lineamientos de políticas para lo que se prioriza la etapa de vida del menor, teniendo en consideración que se deben satisfacer las expectativas de atención y establecer una adecuada relación con los padres, por lo que esto va a permitir ofrecer una atención de calidad al poder adaptar a cada niño que visita el centro de salud y asegurarse que este regrese a sus controles. Sin embargo, los servicios del control de crecimiento y desarrollo de los centros del primer nivel de atención, son áreas muy demandadas por los pacientes y al mismo tiempo de mayor exigencia, impulsando a que el

personal de enfermería que trabaja en el establecimiento enfrente retos mayores.

En la región de Tumbes, se ha logrado evidenciar que en los consultorios de CRED no se brinda un servicio adecuado, por lo que, con frecuencia, se ha alcanzado escuchar manifestaciones de descontento usualmente de las madres que llevan a sus niños al CRED, lo cual se refleja en la inasistencia a los controles (incluso vacunación), quejas y reclamos porque los tiempos de espera son superiores al tiempo de atención que reciben sus hijos<sup>6</sup>.

Es una prioridad de la familia, los gobiernos, organizaciones y comunidad en general ofrecer al niño oportunidades para un crecimiento y desarrollo humano adecuado, que en la infancia es fundamental para su desarrollo. Los cuidados de enfermería involucran aspectos físicos, biológicos, emocionales, sociales, psicológicos y humanitarios; los que permitirán fortalecer los valores que se requieren<sup>7</sup>.

Ante la importancia de esto, investigaciones recientes ponen en evidencia que en el desarrollo de la primera etapa de la infancia es primordial lograr la formación de la personalidad, inteligencia y comportamiento social; por este motivo, los niños y niñas en los primeros años de edad deben recibir la atención y los cuidados necesarios, porque las consecuencias son acumulativas y prolongadas<sup>7</sup>.

Importantes estudios sobre cómo se correlacionaron las percepciones que las madres de familia tienen sobre los servicios de crecimiento y desarrollo, han arrojado niveles de satisfacción o insatisfacción relacionados con la calidad de la atención brindada a sus hijos en cada evaluación. Las preferencias de ellas se relacionan positivamente con el cumplimiento del rol de enfermería, lo que se denomina eficiencia y eficacia y sin duda depende de la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería, con el objetivo de ofrecer una atención integral al niño y superar la percepción de la madre sobre la atención brindada con calidad que se fundamenta en las características técnicas, humanas y ambientales, buscando lograr una óptima satisfacción de las madres que participan en el

control del crecimiento y desarrollo con aceptación e interacción con el personal de salud<sup>1</sup>.

Al percibir insatisfacción de algunas madres es que se plantea el problema del presente estudio desarrollando la interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023?

El estudio buscó mediante el sustento de teorías y concepto establecidos, propuestas para el conocimiento de la problemática, con la finalidad de explicar las características esenciales evidenciadas con respecto a la satisfacción en la atención que brinda el profesional de enfermería a las madres que asisten con sus hijos al servicio de CRED. Por otro lado, en la implicancia metodológica, se presentaron técnicas mediante las cuales se establecieron soluciones al fenómeno planteado en la investigación mediante la recolección de la información necesaria para la descripción del fenómeno.

Con respecto a la justificación práctica del estudio, de acuerdo con la resolución de los objetivos, se logró plantear soluciones en relación al problema que aqueja a la población, contribuyendo de esta manera a la disminución de afectación de la problemática en la población. Por último, como relevancia social, el estudio buscó el beneficio referente a la problemática para los implicados participantes en la investigación. Se consideraron características puntuales en los resultados que se encuentren una vez ejecutado el proyecto y obtenidos los resultados.

La importancia del estudio en ese determinado ámbito geográfico, ayudó a conocer la realidad de la problemática relacionada con la atención brindada por el profesional de enfermería y como se ve reflejada en la opinión de cada poblador que asiste al centro de salud Andrés Araujo Morán, considerando su gran extensión y la capacidad resolutoria ante la problemática en salud.

Para la investigación se consideró como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023. Para el aspecto específico, en su dimensión técnico-científico, se planteó identificar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería; en su dimensión aspecto humano, describir el nivel de satisfacción de los usuarios y en su dimensión entorno, establecer el nivel de satisfacción de los usuarios.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 3.11 Bases teóricas

La presente investigación presentó como objeto de estudio el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del centro de salud Andrés Araujo Morán, por lo que se inicia conceptualizando; la satisfacción, que según lo planteado por Ariza<sup>8</sup>, la define como el nivel de conformidad del usuario con los factores técnicos e interpersonales de los cuidados profesionales que le presta el profesional de enfermería y que, para alcanzar un nivel de satisfacción, se deben tener en cuenta algunas características; la accesibilidad, la anticipación, explicar y facilitar, mantener una relación de confianza y hacer el seguimiento correspondiente<sup>8</sup>.

Dichas características ayudan a que se consiga la satisfacción necesaria, ya que dando el apoyo y la ayuda correspondiente en el momento oportuno se crea una buena relación y comunicación con el sujeto de atención. La satisfacción se consigue logrando que la madre entienda el procedimiento que se llevará a cabo, explicando por qué se realizará y con qué finalidad, para que tengan claro lo que está pasando y se sientan a gusto, segura y con confianza<sup>8</sup>.

Para Couttolenc<sup>9</sup>, la atención de enfermería se refiere al cuidado que efectúa este personal en una persona; en distintas condiciones de salud. La profesión de enfermería comprende la atención autónoma y en colaboración con personas de diferentes edades, familias, grupos y comunidades, estén enfermos o no, abarcando la promoción de la salud, prevención de enfermedades y la atención dedicada a los niños menores de cinco años en CRED.

En los consultorios de CRED, el personal de enfermería desarrolla actividades de manera sistemática, con la finalidad de vigilar el crecimiento y

desarrollo correcto para poder detectar posibles peligros a fin de realizar un diagnóstico oportuno que facilite una intervención temprana<sup>10</sup>.

Para Cañarejo et al.<sup>11</sup>, la calidad de atención es brindar una respuesta correcta y conforme a las necesidades y expectativas de los pacientes que usan los servicios de salud; a través, de los recursos humanos, materiales que se disponen y el nivel de desarrollo científico actual para alcanzar un nivel máximo de desarrollo en la satisfacción que se le otorgue a los usuarios y profesionales.

Considerando a Capurro<sup>10</sup>, menciona que la calidad de atención del área de enfermería se define como una consecuencia del grupo de características y acciones que facilitan la restauración de cada uno de los pacientes del nivel de salud que no es adecuado.

El personal de enfermería es el encargado de educar y concientizar a las madres para el adecuado cuidado de sus hijos, de esta forma se busca que se eviten riesgos y retrasos en los controles que tienen los niños con edad menor de 5 años. Para el Ministerio de Salud del Perú - MINSA<sup>12</sup>, el control de crecimiento y desarrollo es un grupo de actividades constantes y sistemáticas realizadas por el personal de enfermería con la familia y principalmente con las madres y/o cuidadores, con la finalidad de monitorear oportuna e individualmente el crecimiento y desarrollo de los niños, con el propósito de detectar en forma temprana los riesgos, alteraciones o trastornos, así como la aparición de enfermedades, cuyo diagnóstico será más fácil de detectar permitiendo una intervención oportuna con el fin de reducir los riesgos, deficiencias y discapacidades; aumentando las oportunidades y la interferencia con factores protectores.

Por otro lado; la calidad, es el resultado de la efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia del CRED, realizado de manera periódica en menores de cinco años, dichos controles se desarrollan por las instituciones que prestan servicios de salud como el MINSA y EsSalud. Con el propósito de que los profesionales de enfermería puedan detectar de manera oportuna

las enfermedades y realizar tratamientos rápidos, el gobierno peruano da mayor importancia a los primeros años de vida de los niños, para lo cual señala que los niños deben ser llevados al control de crecimiento y desarrollo por los padres de familia y así puedan recibir consejería acerca del cuidado de los niños<sup>12</sup>.

Según la Organización Mundial de la salud - OMS<sup>2</sup>, el crecimiento y desarrollo de los niños a nivel mundial es un derecho primordial e inalienable, para que los gobiernos dediquen sus esfuerzos en preservar y proteger este derecho que es esencial para un desarrollo eficiente en la etapa de la niñez. En el consultorio de crecimiento y desarrollo - CRED, se desarrollan distintas tareas lideradas por el personal de enfermería, quienes buscan conservar este importante derecho.

A nivel nacional, en los últimos años los indicadores de deserción en el área de CRED han sido más elevados en los niños menores de 5 años, esta situación ha llevado a que los establecimientos del primer nivel de atención tengan mayor interés por tratar de solucionar esta problemática en el manejo y diagnóstico de los problemas de nutrición, crecimiento y desarrollo psicomotor, por lo que se han implementado políticas en la calidad de atención en el usuario, lo que permite al personal de salud brindar una atención de calidad y generar satisfacción en los usuarios, aplicando evaluaciones conjuntas físicas, emocionales, psicomotrices y sociales, trabajando con las familias y comunidades, siendo una necesidad primordial la identificación del nivel de satisfacción de las madres con el CRED, para garantizar su efectividad<sup>5</sup>.

Según datos del INEI<sup>13</sup>; en el año 2017, el número de niños y niñas de 0 a 11 años ha aumentado en el Perú a aproximadamente 6 millones 922 mil niños y niñas, lo que representa el 22% de la población total del país. Entre ellos, los hombres representaban el 50,8% y las mujeres el 49,2%. A medida que aumenta la población infantil, persisten diversos problemas de salud que merecen mayor atención, siendo los principales; la anemia infantil, la obesidad infantil, la desnutrición crónica, la disminución de la cobertura de

inmunizaciones, los cuales deben evitarse de manera sostenida y sostenible con los adecuados controles de crecimiento y desarrollo. Por lo tanto, el control del crecimiento y desarrollo se convierte en la base de la atención integral y es de gran valor para detectar cambios en el proceso evolutivo de los niños.

El desarrollo de la infancia es fundamental durante el progreso de la humanidad y la construcción del capital social; elementos que se consideran primordiales y necesarios para poder romper con el ciclo de pobreza y disminuir las brechas de inequidad. Para hacer frente a esta problemática, los profesionales del área de enfermería como integrantes del equipo de salud cumplen una función primordial en el componente del área de crecimiento y desarrollo, esto se da por medio de las actividades de prevención y promoción que son dirigidas ante una atención de manera integral al niño y que logre satisfacer las expectativas de las madres de familia. Por ende, la comunicación explícita es fundamental al momento de hacer una recomendación a las madres, siempre y cuando se respeten sus costumbres, creencias y hábitos alimentarios, otorgando un trato amable y aplicando los conocimientos para una atención de calidad<sup>14</sup>.

Medina<sup>15</sup> menciona que el control de crecimiento y desarrollo es parte de una estrategia nacional destinada a lograr los objetivos a través de las metas fijadas para poder favorecer el desarrollo integral del niño, mejorar su nutrición y salud por medio de los profesionales de enfermería; detectar de manera oportuna los cambios y riesgos en el estado de salud apoyando a la promoción de un estado de salud que ayude a favorecer el crecimiento y desarrollo eficaz de los niños a un nivel físico, emocional, mental y social, por lo que es de gran importancia conocer el nivel de su satisfacción de la madre con el CRED, para cumplir con su rol en el hogar.

Para Avendaño et al.<sup>16</sup>, el personal de enfermería se apega a la normativa técnica, esto hace referencia a la responsabilidad del personal de enfermería para conservar la salud emocional y física del niño y además prevenir enfermedades que logren perjudicar su crecimiento y desarrollo; cuando el

enfermero o enfermera a cargo programa una cita mensual con la mamá del menor para monitorear su nuevo crecimiento y desarrollo, además de brindar cuidado y atención muestra que ésta sea segura y esté libre de riesgos.

El personal de enfermería desarrolla habilidades y destrezas en la atención de los niños y aplica el paquete de CRED; la función educativa, puede ser de forma individual o colectiva en el desarrollo del reconocimiento de hallazgos y necesidades de los niños con el uso y cuidado de los menús infantiles conforme a su edad y el apoyo prematuro para la prevención de incidentes, además de realizar y promover estudios relacionados con la salud infantil<sup>16</sup>.

El personal de enfermería es un elemento fundamental en el área de CRED, pues este es el encargado de la promoción de la salud física y emocional de los niños, así como también actuar en la prevención de las enfermedades que alteren su crecimiento y desarrollo, y tiene como base una atención integral en la que se considere al niño como un ser biopsicosocial<sup>17</sup>.

La continuación de la atención se refleja en las indicaciones que el personal de enfermería deja a las madres de familia, además de mostrar interés porque estas faltan a las consultas cuando han sido citadas previamente por el personal a cargo para el control del niño a fin de evaluar su crecimiento y desarrollo; otra de las funciones que éste debe realizar, es un cuidado que evidencie que sea seguro y libre de riesgos por lo que el lugar donde se realizan los controles debe estar perfectamente limpio y ordenado, decorado con motivos adecuados que protege a los niños durante la consulta; del mismo modo, que considere que el tiempo de espera por consulta no se prolongue más de 30 a 60 minutos aproximadamente y que el tiempo que debe durar cada consulta sea entre los 15 a 30 minutos<sup>17</sup>.

No obstante, se debe tener en consideración que esto debe variar dependiendo de la demanda y las necesidades de los niños, es decir, esto requiere que se evalúe conforme a su desarrollo psicomotor por medio del EEDP o TEPSI y debe considerarse con un tiempo aproximado de 30 a 40

minutos por consulta por ende es importante que el diálogo sea constante para que se pueda brindar una atención de calidad<sup>17</sup>.

El rol de la madre es fundamental en el cuidado del bebé, por lo que ésta logra satisfacer sus necesidades fisiológicas y sus cuidados durante el día y la noche. Las madres desarrollan un vínculo emocional con sus hijos, lo que las hace sensibles ante sus necesidades y les permite satisfacerlas de manera apropiada; sus cuidados son fundamentales en etapa del comienzo de la vida, pues sin ellos los pequeños no podrían existir y desarrollarse de manera saludable, es así como las madres van influyendo en el desarrollo de la personalidad de los niños, mediante el contacto diario las madres van amoldando a sus hijos que reflejan sus necesidades propias<sup>18</sup>.

Un cuidado materno adecuado es importante en el desarrollo de los niños; existen factores que tienen influencia en el correcto desarrollo de los niños, como una relación estable con los niños que es caracterizada por el cuidado, ternura y tolerancia para poder ayudar a los pequeños a enfrentarse a la frustración, ansiedad, tristeza y enojo. La función que cumplen las madres en la vida de sus hijos es primordial, sobre todo durante los primeros años de vida, esta relación es muy cercana por lo que es sensible ante cualquier cambio en el ambiente familiar y las alteraciones de la personalidad de sus madres, todo esto se ve reflejado en el desarrollo de los niños. Una madre que se encuentra satisfecha con su rol de maternidad permite establecer una adecuada relación con sus hijos<sup>18</sup>.

Dentro de las características más destacadas, la eficacia, se refiere al actuar que se tiene al promover que las madres cumplan en el hogar las recomendaciones brindadas por el personal de enfermería; la efectividad, es la capacidad de las enfermeras de analizar las conductas de la población al orientar su atención; y la eficiencia, es reconocida como el uso adecuado de los servicios, medios y bienes que buscan garantizar los deseos del usuario externo, está asociada a la atención ininterrumpida y continua de las estrategias que son útiles en la resolución de problemas<sup>19</sup>.

Para Ríos<sup>20</sup>, esta dimensión se refiere al grupo de elementos que forman parte del procedimiento de la prestación de los servicios médicos como; el ajuste de la asistencia que se brinda, los avances científicos y la capacidad de los profesionales; en la estructura física, se encuentran servicios que involucran la ejecución de todos los procedimientos por medio de componentes fundamentales como; la eficiencia, competencia profesional, continuidad, accesibilidad y seguridad.

El aspecto humano está compuesto por las relaciones entre el enfermero y el paciente, así como también en la difusión de la información de carácter logístico y sanitario, es decir, que el nivel de comunicación e interacción que se desarrolla entre los pacientes y el personal de salud a cargo, implica una correcta relación interpersonal en la que debe predominar la confianza y el respeto, la empatía, cordialidad, un lenguaje claro y sobre todo la veracidad de la información que se brinda a los pacientes, pues ésta va a influir directamente en su nivel de satisfacción. Finalmente, se tiene en cuenta que se debe mostrar interés en los pacientes que son atendidos y así demostrar la ética y los valores por parte del personal de salud<sup>21</sup>.

Para Rosales<sup>22</sup>, el entorno está conformado por las circunstancias de comodidad que se ofrecen en un centro de salud; es el grupo de circunstancias que hacen que el paciente se sienta conforme, entre los que están compuestos; limpieza, confort, privacidad, orden y ambientación, además de la seguridad que el paciente debe sentir por los servicios que se le ofrecen.

López et al<sup>23</sup>, mencionan que la comodidad es definida como todas las características del medio en que se prestan los servicios que hacen que la atención a los pacientes sea agradable, privada, confortable y sobre todo deseable. La comodidad se refiere a un estado de tranquilidad y satisfacción ante cualquier circunstancia que haga la vida fácil o agradable.

### **3.12 Antecedentes**

#### **A nivel internacional**

Londoño et al.<sup>24</sup>, en su investigación titulada Nivel de satisfacción de los padres y/ o cuidadores de los niños menores de 5 años que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de Filandia. El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los padres y cuidadores de los niños menores de 5 años. El método fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, con una encuesta que se aplicó en dos jardines infantiles del municipio. Los resultados obtenidos por el autor indican que se encontró que el 90% de los padres y/o cuidadores muestran un alto nivel de satisfacción en el momento que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus pequeños hijos; y el 10% restante muestra un grado de insatisfacción, relacionado con el tiempo de espera previamente a la atención, acompañado del tiempo de duración del control y la aclaración de los perjuicios presentados en el desarrollo.

Acevedo et al.<sup>25</sup>, en su investigación Satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia desde la teoría de cuidados de enfermería de Kristen Swanson en una empresa social del estado de baja complejidad, Cúcuta 2021. El objetivo fue determinar la satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia. En los resultados encontrados por los autores, las madres que reciben atención en primera infancia, evidencian que el 80% tiene un grado alto de satisfacción. En cuanto a los resultados adicionales, las madres se encargaron de mostrar un 58% de satisfacción alta. Finalmente, los autores concluyen que es importante el evaluar la percepción del cuidador sobre las actitudes y el trato del enfermero durante el cuidado brindado.

## **A nivel nacional**

Matos<sup>26</sup>, en su investigación titulada Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja - El Agustino 2019. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca del cuidado del niño sano. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de corte transversal, descriptivo, no experimental; con una población de alrededor de 100 madres. Los resultados obtenidos por el autor evidenciaron una satisfacción alta en un 90%, una satisfacción media con un 9% y la satisfacción baja en un 1%; en relación con las dimensiones se identificó que la dimensión que más predominó fue la técnico- científico con un 89% de satisfacción alta y un 11% de satisfacción media. Finalmente, el autor concluye que la satisfacción de las madres de familia del establecimiento de salud Ancieta Baja acerca del cuidado del niño sano está en un nivel alto.

Según Alvarado et al.<sup>27</sup>, en su investigación titulada Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza - Rímac 2019. El objetivo fue determinar la satisfacción de las madres con niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED. La metodología fue de tipo descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 132 madres. Los autores mostraron que los resultados evidenciaron que el 48% de las madres presentaron un nivel de satisfacción medio. Los investigadores concluyen que las madres que asisten al servicio de CRED manifestaron una satisfacción media con tendencia a una satisfacción alta en relación a la atención de enfermería, con respecto a las dimensiones, predominó la satisfacción media en la dimensión humana con un 58%.

Orihuela<sup>28</sup>, en su investigación titulada Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte - 2019. El objetivo fue evidenciar el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención que se brindó por las enfermeras. La metodología fue de

enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con una muestra de 180 madres. Los resultados encontrados por el autor evidenciaron que el 93% de las madres se encuentran satisfechas; en la dimensión técnica - científica el 96% se muestran satisfechas. Con respecto a la dimensión humana, el 93% están satisfechas; en la dimensión entorno el 44% están medianamente satisfechas. El autor concluye que el nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención del personal de enfermería en el consultorio de CRED, la mayor parte de las madres se encuentra completamente satisfechas.

Para Cahua<sup>29</sup>, en su investigación titulada Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo - Cusco, 2019. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de las madres acerca de la atención del personal de enfermería. La metodología fue de tipo descriptivo de corte transversal, con una muestra de 62 madres. Los resultados encontrados por el autor evidenciaron que, el 73% de las madres no tiene un trabajo remunerado y el 42% de las madres son convivientes. Con respecto, a las dimensiones, la dimensión técnica - científico el 69% tiene un nivel de satisfacción bajo, en la dimensión entorno el 97% tiene un nivel bajo de satisfacción. El autor concluye que el 82% de las madres de niños menores de 5 años tiene un nivel bajo de satisfacción en relación con la atención de enfermería en el servicio de CRED.

Arroyo<sup>30</sup>, en su estudio titulado Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud La Fraternidad, Lima, Perú, 2021. El objetivo fue delimitar la estimación de las madres de familia acerca de la calidad de la atención del personal de enfermería. La metodología fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental; la muestra fue de 50 madres. Los resultados hallados por el autor evidenciaron que la percepción de calidad de la atención del personal de enfermería es favorable en un 96%; con respecto a los indicadores en la dimensión técnica se evidenció que es favorable en un 94%; mientras que, en la dimensión humana, el 96% es favorable. Por último, en la dimensión del entorno el 72% es favorable. Finalmente, el autor

concluye que la percepción de las madres acerca de la calidad de atención en el personal de enfermería en su mayoría fue favorable y con respecto a la dimensión técnica, humana y del entorno tienen una percepción favorable.

Reque<sup>31</sup>, en su investigación titulada Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumazá, Perú - 2020. El objetivo fue determinar la satisfacción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería. La metodología fue de tipo cuantitativo y descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal; la muestra fue de 143 personas. Los resultados encontrados por el autor evidenciaron que el 97% de las personas que fueron encuestados se sienten insatisfechas. El autor concluye que en el consultorio de CRED, del total de las madres encuestadas; 139 están insatisfechas, 3 de ellas mencionan estar medianamente satisfechas y solo 1 se siente satisfecha, por lo que el mayor porcentaje de las madres no se encuentran satisfechas.

Quispe<sup>32</sup>, en su estudio nombrado Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Condorrillo - Chincha, Perú - 2018. El objetivo fue determinar la relación existente entre los niveles de atención y el grado de satisfacción de los padres. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño correlacional y de corte transversal; con una muestra de 168 padres. Los resultados obtenidos por el autor evidenciaron que aproximadamente el 52% de los padres de familia perciben un nivel regular en la atención del personal de enfermería. Además, el 27% de los padres de familia que fueron parte de la investigación presenta una completa satisfacción. Finalmente, al autor concluye que existe una relación directa entre la variable nivel de atención y el grado de satisfacción por parte de los padres, por ende, se acepta la hipótesis principal de la investigación.

Según Caruajulca<sup>33</sup>, en su investigación titulada Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota, Chota 2021. El objetivo fue determinar la satisfacción de las madres acerca de la calidad de

atención de enfermería. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y de diseño no experimental, de corte transversal; con una muestra de 121 madres. Los resultados encontrados por el autor muestran que aproximadamente el 95% de las madres sí mostró una completa satisfacción con respecto a la calidad de atención de enfermería; con relación a la dimensión humana, el 91% logró una satisfacción completa; en la dimensión técnico - científica el 99% obtuvo una satisfacción completa como también en la dimensión entorno; a nivel general el 99% de las madres consiguió una satisfacción completa. El autor concluye que las madres de los niños menores de 5 años tuvieron una satisfacción completa respecto a la calidad de atención del personal de enfermería brindada en el consultorio de CRED.

Barrientos et al.<sup>34</sup>, en su estudio titulado Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud La Esperanza - Chilca, Perú - 2020. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención de las enfermeras hacia las madres. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal; la muestra se conformó por 195 madres. Los resultados encontrados por los autores evidenciaron que, de acuerdo al nivel de significancia, se comprobó que, sí existe una relación entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y las características tangibles a la atención humana, oportuna y segura por parte del profesional de enfermería. El autor concluye que, sí existe una relación entre la satisfacción de las madres y la calidad de la atención por parte del profesional de enfermería.

Para Mamani et al.<sup>35</sup>, en su investigación titulada Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa - Cusco 2020. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad y la satisfacción de las madres sobre la atención del personal de enfermería. La metodología fue un estudio de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental; y la muestra fue de 177 madres. Los resultados muestran que 88% de madres presentan un nivel alto en la

satisfacción del personal de enfermería. Los autores concluyen que existe una relación directa y significativa entre las variables de percepción de la calidad y el nivel de atención en las madres acerca de la atención del área de enfermería.

### **A nivel local**

Carrillo<sup>36</sup>, en su investigación titulada Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales - Tumbes, 2022. El objetivo fue determinar si los pacientes del consultorio de control de crecimiento y desarrollo (CRED) se encontraban satisfechos con la atención de enfermería que recibían de los profesionales de dicho lugar. Se utilizó la técnica de la entrevista y un cuestionario. Los resultados encontrados mostraron que, en cuanto a la dimensión humana; el 95% de los participantes se encuentran satisfechos; en cuanto a la satisfacción de los usuarios evidencian que el 88% se encuentran en un nivel satisfactorio; la dimensión técnico-científica, el 83% de los usuarios están satisfechos. Se concluye, que los participantes se encuentran 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.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Enfoque y tipo de estudio

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo simple, enfatizado solo en la observación del fenómeno de estudio y la descripción del mismo, para que así, finalmente se obtuvieran soluciones en base a la información encontrada.

#### 3.2 Diseño de investigación

El estudio presentó un diseño no experimental, de corte transversal, lo que significa que la variable no fue manipulada por la autora de ninguna forma, solo se llevó a cabo la observación y descripción del fenómeno, durante un lapso de tiempo determinado en la investigación.

El esquema del diseño a investigar es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O = Variable 1 (Nivel de satisfacción)

#### 3.3 Población, muestra y muestreo

##### Población

La población estuvo conformada por las madres que asisten al C.S. Andrés Araujo Morán para las atenciones de enfermería en el área de CRED. Según la Dirección Regional de Salud, la población estimada de madres con niños

menores de 5 años que realizan sus atenciones en el Centro de Salud antes mencionado son aproximadamente 1140.

### **Muestra**

La muestra se conformó por 288 madres de niños que realizan sus atenciones en el C.S. Andrés Araujo Morán, para lo cual se tendrá que tener en consideración por la autora características como la fluidez de asistencias y la accesibilidad a los domicilios de algunas madres.

$$n = \frac{N x Z^2 x p x q}{d^2 x (N - 1) + Z^2 x p x q}$$

**En donde:**

n= Muestra.

N= Tamaño de la población.

Z= Nivel de confianza.

p= Probabilidad de éxito.

q= Probabilidad de fracaso.

d<sup>2</sup>= Error máximo.

$$n = \frac{1140 x 1.96^2 x 0.5 x 0.5}{0.09^2 x (1140 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$n_0 = 287.5$$

$$n = 288$$

### **Muestreo**

El muestreo que se utilizó fue determinado de manera probabilística aleatoria, considerando las características de la población que participó en la investigación.

## **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

- Madres de niños menores de 5 años, que realizaron sus controles en el establecimiento de salud “Andrés Araujo Morán”.
- Madres de niños que se encuentran actualmente viviendo en la localidad.
- Madres que asistieron regularmente a los controles de sus niños.
- Madres que aceptaron participar voluntariamente de la investigación.

### **Criterio de exclusión**

- Madres de niños mayores de 5 años.
- Madres de niños que no asistieron con regularidad a sus controles en el centro de salud.
- Madres que no desearon participar en el estudio.
- Madres que vivan en zonas de difícil accesibilidad.

## **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, la cual permitió el recojo de información necesaria para el análisis del fenómeno en estudio.

### **Instrumento**

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual fue propuesto por Orihuela (2019), en su investigación similar a la planteada, sobre el nivel de satisfacción. Fue tomado, citado y usado de manera adecuada en la presente investigación para la recolección de información necesaria y para la descripción del fenómeno. El instrumento se titula “Cuestionario sobre el

nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería en el área CRED”. Conformado por 30 preguntas, las cuales tienen una escala de valoración multitómica. Los ítems del 1 al 14 están inmersos en la dimensión 1, técnico – científico; los ítems del 15 al 23 se instauran dentro de la dimensión 2, aspecto humano; y como parte final, del 24 al 30 se encuentran en la dimensión 3, entorno. Para la evaluación establecida en cada pregunta, se utilizó la siguiente escala de Likert: Nunca (1), a veces (2) y siempre (3)

Por consiguiente, para la evaluación y clasificación de la variable se consideró la siguiente escala establecida mediante la realización del baremo estadístico y el sumatorio total de los ítems del cuestionario planteado:

<b>BAREMOS ESTADÍSTICO VARIABLE</b>
Satisfecho = 71 – 90
Poco satisfecho = 51 - 70
Insatisfecho = 30 - 50

### **La validez del instrumento**

Al presentarse un instrumento perteneciente a otro autor, se procedió al citado correspondiente, pero al ya haberse validado mediante juicio de expertos, considerando los cambios realizados, se volvió a aplicar la validación del mismo (Anexo 5).

### **La confiabilidad**

Mediante la prueba piloto aplicada a un grupo de 15 personas ajenas al grupo selecto participante de la investigación, se realizó la aplicación del instrumento con la finalidad de evaluar su confiabilidad. Dicha prueba fue realizada luego de la recolección de datos y tabulación de los mismos, en el programa estadístico Microsoft Excel 2018, en el cual se obtuvo, mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach, el nivel de confianza en que se encuentra el instrumento que será aplicado a la población de madres, el cual

fue de 0.879, lo que significa que el instrumento es confiable para su aplicación (Anexo 6).

### **3.5 Procedimiento para el recojo de información**

Para el desarrollo de la recogida de datos se presentó un documento a la institución pertinente, en este caso se envió una solicitud dirigida al jefe (a) del establecimiento de Andrés Araujo Morán, requiriendo la autorización para el desarrollo de la investigación dentro de las instalaciones del establecimiento. Esto facilitó en gran manera el encuentro entre la entrevistadora y las entrevistadas, y la realización del cuestionario.

Una vez que se obtuvo la autorización correspondiente, se realizaron coordinaciones correspondientes con el área CRED y el personal que rota en este programa, para poder conocer los días con mayor afluencia en el establecimiento. Contando con la información anterior, se empezó con la aplicación del cuestionario de manera aleatoria, teniendo en consideración la asistencia constante de algunas madres que viven cerca al centro de salud. Se les explicó brevemente de que trata la investigación y las características que ésta tiene; una vez aplicado el instrumento a la muestra establecida, se procedió al análisis respectivo.

### **3.6 Procesamiento y análisis de información**

Para el procesamiento de la investigación, una vez tabulada la información de manera ordenada en relación a los días de obtención de la misma, se procedió con el análisis estadístico descriptivo, para el cual se utilizó el software estadístico SPSS 23 y el programa Microsoft Excel 2018, para la obtención de las tablas y gráficas, las cuales permitieron conocer la índole del problema planteado en la investigación y las características que definen al mismo de manera específica. Una vez planteada esta información se dió respuesta a los objetivos del estudio.

### 3.7 Aspectos éticos

**Criterios de rigor ético.** – Los diversos puntos éticos que se establecieron en el D.S. N° 011-2011-JUS, serán tomado en consideración durante el desarrollo del presente estudio, en el cual no se busca afectar de ninguna manera a los participantes voluntarios.

- 1. Principio de respeto de la dignidad humana:** Las madres participantes de la investigación fueron resguardadas por la autora, la cual consideró las limitantes para su adecuada participación.
- 2. Principio de primacía del ser humano y de defensa de la vida física:** Una de las características que debe tener el estudio se refleja en el cuidado y protección del ser humano como persona sintiente, tanto física como espiritualmente.
- 3. Principio de autonomía y responsabilidad personal:** Las madres que participaron en el estudio, fueron libres de decidir si hacerlo o no. Mediante el consentimiento informado se dió a conocer las características de la investigación, su finalidad, entre otros puntos, esperando su respuesta clara y concisa.
- 4. Principio de beneficencia y ausencia de daño:** Los resultados de la investigación, mediante la aplicación del instrumento no buscaron dañar o promover algún tipo de actitud negativa en relación al tema tratado, más bien, se buscó constituir soluciones que beneficien a la población involucrada.
- 5. Principio de igualdad, justicia y equidad:** Cada participante en la investigación, tuvo el mismo trato especial y adecuado en base a las características que se plantean como principios éticos, buscando conformidad con cada actividad realizada.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023.

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfecho	178	61.8%
Poco satisfecho	51	17.7%
Insatisfecho	59	20.5%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100.0%</b>

La tabla 1 muestra que, del total de los participantes, el 61.8% (178) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la atención de enfermería, mientras que el 20.5% (59) logró un nivel insatisfecho y el 17.7% (51) mostró un nivel poco satisfecho.

**Tabla 2.** Satisfacción de los usuarios en su dimensión técnico-científico sobre la atención de enfermería.

<b>D1. Técnico-científico</b>	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	170	59.0%
Poco satisfecho	117	40.6%
Insatisfecho	1	0.3%
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100.0%</b>

La tabla 2 muestra que, del total de los participantes, el 59.0% (170) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión técnico-científico, mientras que el 40.6% (117) logró un nivel poco satisfecho y el 0.3% (1) mostró un nivel insatisfecho.

**Tabla 3.** Satisfacción de los usuarios en su dimensión aspecto humano sobre la atención de enfermería.

<b>D2. Aspecto humano</b>	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	178	61.8%
Poco satisfecho	46	16.0%
Insatisfecho	64	22.2%
<b>Total</b>	288	100.0%

La tabla 3 muestra que, del total de los participantes, el 61.8% (178) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión aspecto humano, mientras que el 22.2% (64) logró un nivel insatisfecho y el 16.0% (46) mostró un nivel poco satisfecho.

**Tabla 4.** Satisfacción de los usuarios en su dimensión entorno sobre la atención de enfermería.

<b>D3. Entorno</b>	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	164	56.9
Poco satisfecho	52	18.1
Insatisfecho	72	25.0
<b>Total</b>	288	100.0

La tabla 4 muestra que, del total de los participantes, el 56.9% (164) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión entorno, mientras que el 25.0% (72) logró un nivel insatisfecho y el 18.1% (52) mostró un nivel poco satisfecho.

## 4.2. Discusión

**En la tabla 1.** Con relación al objetivo general, se logró determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023, encontrando como resultados que el 61.8% (178) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la atención de enfermería. Resultado que es positivo con respecto a la labor del profesional de enfermería, quien en todo momento busca siempre brindar una atención de calidad que se vea reflejada en la satisfacción que los usuarios muestran, la cual tiene que ser constante y reforzada, para poder cumplir y superar las expectativas del usuario y lograr satisfacer sus necesidades sanitarias.

Algo similar encontró Londoño et al.<sup>24</sup>, en su investigación donde se muestra que el 90% de los padres y/o cuidadores muestran un alto nivel de satisfacción en el momento que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus pequeños hijos. Del mismo modo, Acevedo et al.<sup>25</sup>, encontró en su investigación que el 80% de las madres tienen un grado alto de satisfacción. Asimismo, Matos<sup>26</sup>, en su investigación, descubrió que el nivel de satisfacción fue alto en un 90%. Orihuela<sup>28</sup>, obtuvo como resultados en su estudio que el 93% de las madres se encuentran satisfechas. Igualmente, para Caruajulca<sup>33</sup>, en su investigación aproximadamente el 95% de las madres si logró una completa satisfacción con respecto a la calidad de atención de enfermería. Finalmente, Mamani et al.<sup>35</sup>, en su investigación, encontró que el 88% de madres presentaron un nivel alto de satisfacción con el personal de enfermería.

Dato distinto el encontrado por Alvarado et al.<sup>27</sup>, donde el 48% de las madres presentaron un nivel de satisfacción medio. Para Cahua<sup>29</sup>, en su estudio, el 82% de las madres de niños menores de 5 años tienen un nivel bajo de satisfacción de la atención de enfermería. Distinto también lo encontrado por Reque<sup>31</sup>, en su investigación donde el 97% de las personas que fueron encuestados se sintieron insatisfechos.

**En la tabla 2.** Para el objetivo específico 1, se logró identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en su dimensión técnico-científico sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, mostrando que, del total de los participantes, el 59.0% (170) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión técnico-científico. En este aspecto, los resultados indican que el profesional de enfermería brinda una atención oportuna, a través de la difusión de información adecuada y entendible para que el usuario ponga en práctica los cuidados en el hogar. Esto también incentiva e impulsa al profesional de enfermería a seguir capacitándose y preparándose, debido a que la tecnología cada día avanza y la salud no es ajena a nuevos descubrimientos.

Resultado similar el encontrado por Matos<sup>26</sup>, donde se evidenció que la dimensión técnico-científico, el 89% obtuvo un nivel de satisfacción alta. Del mismo modo, Orihuela<sup>28</sup>, en su investigación encontró en la dimensión técnica-científica que el 96% se encuentran satisfechas. También Arroyo<sup>30</sup>, concuerda en su estudio que en la dimensión técnica se evidenció un nivel favorable con un 94%. De igual forma, Caruajulca<sup>33</sup>, en su investigación, descubrió que, en la dimensión técnico-científica, el 99% logró una satisfacción completa. Finalmente, Carrillo<sup>36</sup>, en su investigación, encontró que, en la dimensión técnico-científica, el 83% de los usuarios se encuentran satisfechos.

Resultado diferente el encontrado por Cahua<sup>29</sup>, en su investigación, donde la dimensión técnica-científico el 69% tiene un nivel de satisfacción bajo.

**En la tabla 3.** Para el objetivo específico 2, se logró describir el nivel de satisfacción de los usuarios en su dimensión aspecto humano sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, del total de los participantes, el 61.8% (178) obtuvo un nivel satisfactorio. Por lo tanto, demuestra la aprobación de las madres sobre la calidad humana que el personal de enfermería les brinda al demostrar el trato bueno, amable, justo e igualitario, logrando así la confianza y reconocimiento de los usuarios ante su atención y trato humanitario.

Información similar encontró Orihuela<sup>28</sup>, en su estudio, con respecto a la dimensión humana el 93% de las madres están satisfechas. Del mismo modo, Arroyo<sup>30</sup>, mostró que, en la dimensión humana, el 96% es favorable. Caruajulca<sup>33</sup>, evidenció algo similar en su investigación, donde la dimensión humana obtuvo un 91% de satisfacción completa. Por último, Carrillo<sup>36</sup>, en su investigación, con respecto a la dimensión humana, el 95% de los participantes se encuentran satisfechos.

Dato distinto el mostrado por Alvarado et al.<sup>27</sup>, en su investigación, donde predominó la satisfacción media en la dimensión humana con un 58%.

**En la tabla 4.** Para el objetivo específico 3, se logró establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en su dimensión entorno sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, del total de los participantes, el 56.9% (164) obtuvo un nivel satisfactorio con relevancia a la dimensión entorno. Por consiguiente, las madres reconocen que un ambiente adecuado para llevar a sus menores hijos tiene que ser seguro, iluminado, limpio, ordenado y organizado; que no coloque en riesgo la vida del personal de enfermería ni del paciente. Un entorno apropiado ayuda al correcto desarrollo de procedimientos y cuidados, y logra el confort, mejoría y satisfacción del usuario que recibe la atención.

Resultado similar el obtenido por Arroyo<sup>30</sup>, en su estudio, donde la dimensión del entorno resultó ser favorable en un 72%. Para Caruajulca<sup>33</sup>, en su investigación, el 99% logró una satisfacción completa en la dimensión entorno.

Dato distinto el obtenido por Orihuela<sup>28</sup>, en su investigación, donde se muestra que en la dimensión entorno el 44% de las madres están medianamente satisfechas. Por otro lado, Cahua<sup>29</sup>, en su investigación, menciona que en la dimensión entorno, el 97% de las madres muestran un nivel bajo de satisfacción.

## V. CONCLUSIONES

1. Mediante el desarrollo de un análisis profundo sobre el nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en el consultorio de CRED, se pudo concluir que las participantes muestran un nivel satisfactorio en su mayoría, descubriendo que las acciones realizadas por los profesionales de enfermería se vienen dando de forma adecuada en los diversos aspectos observados por la población objetiva.
2. En relación con la dimensión técnico-científico, considerando los resultados obtenidos, se concluye que, a través de los procedimientos y habilidades del profesional, se evidenció un nivel adecuado para el desarrollo de la atención.
3. Para la medición del aspecto humano, se pudo determinar que la gran mayoría de los participantes se mostraron satisfechos con respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería, considerando las capacidades cognoscitivas que participan dentro de la interacción entre el personal de salud y los sujetos de cuidado.
4. Por último, el entorno con el que cuenta este centro de salud, como parte de la medición de la satisfacción de los usuarios para realizar el control de crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años, muestra un nivel satisfactorio por parte de los participantes; esto facilita la educación de las madres para continuar con las actividades estimulantes en el hogar.

## VI. RECOMENDACIONES

1. A la Dirección Regional de Salud, se recomienda, con respecto a los resultados encontrados, instaurar comités que permitan evaluar la atención constante dentro de los diversos centros de salud, considerando que, si bien es cierto, la gran parte de los participantes mostraron un nivel óptimo con respecto a la satisfacción, aún existe un porcentaje de personas que se encuentran insatisfechas.
2. Al responsable de cada centro de salud, evaluar debidamente la atención que se brinda por los profesionales que laboran en el establecimiento hacia la población de dicha jurisdicción, considerando también la evaluación de los niños menores de cinco años que realicen sus controles de crecimiento y desarrollo dentro del establecimiento.
3. A los responsables del programa de control de crecimiento y desarrollo, se les sugiere realizar actividades correspondientes con conciencia y responsabilidad, identificando y estableciendo medidas que prevengan los riesgos a los que el niño está expuesto en forma oportuna, brindando una atención de calidad viéndose reflejada en la satisfacción del usuario.
4. A los docentes de las asignaturas que se vinculen directamente con la enseñanza y atención primaria de la salud, se les sugiere desarrollar actividades de enseñanza y aprendizaje de relevancia en el aspecto teórico y práctico aplicados a la comunidad de Tumbes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arce M. Crecimiento y desarrollo infantil temprano. [Internet]. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, Perú. 2015 - [consultado agosto 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342015000300023&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342015000300023&script=sci_abstract)
2. Organización Mundial de la Salud. Salud en las Américas. [Internet]. OMS.Com 20, Ginebra - [consultado 10 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
3. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la vigilancia del desarrollo infantil (0-6 años) en el contexto de AIEPI. [Internet]. OPS.Com 2012, Ginebra - [consultado 10 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www1.paho.org/hq/dmdocuments/manual-vigilancia-desarrollo-infantil-aiepi-2011.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud. Estadísticas Sanitarias Mundiales. [Internet]. OMS.Com 20, Ginebra - [consultado 10 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/data/gho/publications/world-health-statistics>
5. García B, Chávez I, Guzmán D. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia Paz y Vida – Huancayo 2019. [Internet]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Perú - [consultado 10 febrero 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/188?show=full>
6. Colquicocha J. Relación entre el estado nutricional y rendimiento escolar en niños de 6 a 12 años de edad de la I.E. Huáscar N.º 0096, 2008. [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú - [consultado 11 de febrero 2023]. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3252/Colquicocha\\_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3252/Colquicocha_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años R.M. N.º 537-2017/MINSA. [Sede web]. MINSA.Com 2017, Perú - [consultado agosto 2023]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
8. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. [Internet]. Revista Médica Medwave, Chile - [consultado 11 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.medwave.cl/2001-2011/2712.html>
9. Couttolenc J. Centro de Estudios y servicios de Salud. [Internet]. Universidad Veracruzana, México - [consultado 11 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.uv.mx/veracruz/cess/vinculacion-y-extension/enfermeria/>
10. Cordero L. Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. [Internet]. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, Perú - [consultado 12 de febrero 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000100004&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000100004&script=sci_abstract)
11. Cañarejo A y Pabón P. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el período 2011-2012. [Internet]. Universidad Técnica del Norte, Ecuador - [consultado 12 de febrero 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/3/06%20ENF%20529%20ARTICULO%20CIENTIFICO.pdf>
12. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. R.M. N.º 990-2010/MINSA. [Internet]. MINSA.Com 2011, Perú - [consultado 13 de

febrero 2023]. Disponible en:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390869/Norma\\_t%C3%A9cnica\\_de\\_salud\\_para\\_el\\_control\\_del\\_crecimiento\\_y\\_desarrollo\\_de\\_la\\_ni%C3%B1a\\_y\\_el\\_ni%C3%B1o\\_menor\\_de\\_cinco\\_a%C3%B1os.\\_R.M.\\_N%C2%BA\\_990-2010MINSA20191017-26355-ne1elk.pdf?v=1571311779](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390869/Norma_t%C3%A9cnica_de_salud_para_el_control_del_crecimiento_y_desarrollo_de_la_ni%C3%B1a_y_el_ni%C3%B1o_menor_de_cinco_a%C3%B1os._R.M._N%C2%BA_990-2010MINSA20191017-26355-ne1elk.pdf?v=1571311779)

13. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Cerca de 7 millones de niñas y niños viven en el Perú [Sede web]. INEI.Com 2017, Perú - [actualizado agosto 2017, consultado agosto 2023]. Disponible en:  
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-cerca-de-7-millones-deninas-y-ninos-viven-en-el-peru-9010/imprimir/>
14. Arroyo E. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud La Fraternidad, Lima, Perú, 2021. [Internet]. Universidad Ricardo Palma, Perú - [consultado 11 de febrero 2023]. Disponible en:  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5040/zENF-T030\\_71441001\\_T%20ESMERCY%20JULIANA%20%20ARROYO%20RAMO\\_S.pdf?sequence=1](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5040/zENF-T030_71441001_T%20ESMERCY%20JULIANA%20%20ARROYO%20RAMO_S.pdf?sequence=1)
15. Medina Y. Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de clínica hospital Isidro Ayora. [Internet]. Universidad Nacional de Loja, Ecuador - [consultado 14 de febrero 2023]. Disponible en:  
[https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20SATI\\_SFACCION%20DEL%20USUARIO.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20SATI_SFACCION%20DEL%20USUARIO.pdf)
16. Avendaño R y Pocco S. Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022. [Internet]. Universidad Tecnológica de los Andes, Perú - [consultado 14 de febrero 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/402/1/Calidad%20de%20atenci%C3%B3n->

[%20Avenida%c3%b1o%20Cuaresma%2c%20Rosmery%3b%20Pocco%20Allica%2c%20Sandra.pdf](#)

17. Mellado C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú - [consultado 14 de febrero 2023]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado\\_hc.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2689/Mellado_hc.pdf?sequence=1)
18. Chaparrea Y. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del centro de salud Manco Ccapac – Cusco 2022. [Internet]. Universidad Andina del Cusco, Perú - [consultado 14 de febrero 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4981/Yanet\\_Tesis\\_bachiller\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4981/Yanet_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Donabedian A. Calidad Asistencial. [Internet]. Revista de órgano de la sociedad española de calidad asistencial, España - [consultado 14 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
20. 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. [Internet]. Universidad Privada de la Selva Peruana, Perú - [consultado 15 de febrero 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS%20LENY%20NAHIR%20DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>
21. Bautista M, Espíritu T, Huamanchoque H. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica – Lima. [Internet]. Revista Científica Ciencias de la Salud, Perú - [consultado 21 de febrero 2023]. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/326278742\\_Calidad\\_del\\_cuidado\\_de\\_enfermeria\\_y\\_la\\_evaluacion\\_del\\_desarrollo\\_psicomotor\\_del\\_nino\\_menor\\_de\\_cinco\\_anos\\_en\\_el\\_Centro\\_de\\_Salud\\_Virgen\\_del\\_Carmen\\_La\\_Era\\_Lurigancho\\_Chosica\\_-\\_Lima](https://www.researchgate.net/publication/326278742_Calidad_del_cuidado_de_enfermeria_y_la_evaluacion_del_desarrollo_psicomotor_del_nino_menor_de_cinco_anos_en_el_Centro_de_Salud_Virgen_del_Carmen_La_Era_Lurigancho_Chosica_-_Lima)

22. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Internet]. Universidad Cesar Vallejo, Perú 2017 - [consultado 25 de febrero 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
23. López E, Sifuentes M, Rodríguez R, Aguilar S, Perea G. Entre - ciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento. [Internet]. Universidad Autónoma de México, México - [consultado 26 de febrero 2023]. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003)
24. Londoño Y, Rodríguez Y, Sánchez D. Nivel de satisfacción de los padres y/o cuidadores de los niños menores de 5 años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de Filandia. [Internet]. Fundación Universitaria Del Área Andina, Colombia 2019 - [consultado 1 de marzo 2023]. Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/2154/Nivel%20de%20satisfacción%20de%20los%20padres%20y%20o%20cuidadores%20de%20los%20niños%20menores%20de%205%20años.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Acevedo I, Rondón D. Satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia desde la teoría de cuidados de enfermería de Kristen Swanson en una empresa social del estado de baja complejidad, Cúcuta 2021. [Internet]. Repositorio de la Universidad de Pamplona - [consultado 2 de marzo 2023]. Disponible en: [http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/7108/1/Acevedo\\_Rondón\\_2021\\_TG.pdf](http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/7108/1/Acevedo_Rondón_2021_TG.pdf)

26. Matos N. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado del niño sano en el Centro de Salud Ancieta Baja – El Agustino 2019. [Internet]. Universidad Cesar Vallejo, Perú - [consultado 2 de marzo 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40066/Matos\\_MNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40066/Matos_MNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. Alvarado J y Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza – Rímac 2019. [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú - [consultado 3 de marzo 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion\\_AlvaradoMinaya\\_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Conclusiones%3A%20Las%20madres%20que%20asisten,%25\)%20y%20segura%20\(67.4%25](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Conclusiones%3A%20Las%20madres%20que%20asisten,%25)%20y%20segura%20(67.4%25)
28. Orihuela K. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte – 2019. [Internet]. Universidad Privada del Norte, Perú - [consultado 3 de marzo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21971>
29. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – Cusco, 2019. [Internet]. Universidad Andina del Cusco, Perú - [consultado 3 de marzo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3006>
30. Arroyo E. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud la Fraternidad, Lima, Perú, 2021. [Internet]. Universidad Ricardo Palma, Perú - [consultado 4 de marzo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5040>

31. Reque L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en Microred Contumaza. [Internet]. Universidad Cesar Vallejo, Perú - [consultado 4 de marzo 2023]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque\\_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
32. Quispe H. Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud condorrillo – chincha – 2018. [Internet]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú - [consultado 5 de marzo 2023]. Disponible en:  
[http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3212/TESIS\\_HELEN%20RUTH%20QUISPE%20GARAVITO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3212/TESIS_HELEN%20RUTH%20QUISPE%20GARAVITO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
33. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud patrona de Chota, Chota 2021. [Internet]. Universidad Nacional Autónoma de Chota, Perú - [consultado 5 de marzo 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315/Satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20madres%20sobre%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20consultorio%20de%20Crecimiento%20y%20Desarrollo%20del%20ni%C3%B1o%2C%20Centro%20de%20Salud%20Patrona%20de%20Chota%2C%20Chota%202021..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Barrientos M y Palomino G. Satisfacción relacionado a la calidad de atención de enfermería a madres que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del puesto salud la esperanza - Chilca, 2020. [Internet]. Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” Huánuco, Perú - [consultado 5 de marzo 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6847/2EN.CDN019B25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

35. Mamani S y Quispe B. Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa - Cusco 2020. [Internet]. Universidad Peruana Unión, Perú - [consultado 5 de marzo 2023]. Disponible en:  
[http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/6160/Sandy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/6160/Sandy_Tesis_Licenciatura_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Carrillo E. Satisfacción del usuario en la atención que brinda enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Corrales – Tumbes, 2022. [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes, Perú - [consultado 5 de marzo 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63794>
37. Hammond M. Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. [Internet]. HubSpot – Bloc internacional. 2023 – [consultado 5 de marzo 2023]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 1

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED DEL C.S. ANDRÉS ARAUJO MORÁN, TUMBES 2023.**

Yo....., acepto participar en la investigación antes mencionada. Siendo realizada por la bachiller de pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes, **DAYANA JAZMIN ELIZALDE AGURTO**, teniendo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de CRED del C.S. Andrés Araujo Morán, Tumbes 2023.

Por lo tanto, participaré de la encuesta que será realizada por la investigadora, asumiendo que la información será solamente de conocimiento de la investigadora y su asesor, quienes garantizan el secreto respecto a mi privacidad, estando consiente que el resultado será publicado sin mencionar nombres de los participantes.

Tumbes, mayo 2023.

---

Firma o huella del participante

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED

**Autora:** Orihuela, K. (2019)

**Modificación:** Elizalde, D. (2023)

La presente investigación se realiza con la finalidad de conocer cuál es el nivel de satisfacción que tienen las madres que asisten a los controles CRED de sus hijos frente al cuidado del profesional de enfermería, teniendo en consideración dimensiones intervinientes que describen a la variable en estudio.

#### I. Datos generales

##### Edad de la Madre:

- a) 15 - 20.
- b) 21 - 25.
- c) 26 - 30.
- d) 31 a más.

**Edad del Niño:** .....meses // ..... años.

**Zona o sector de procedencia:** .....

**Fecha de nacimiento del niño:** .....

##### Grado de instrucción:

- a) Primaria.
- b) Secundaria.
- c) Superior técnico.
- d) Superior universitaria.

**Con que frecuencia va al consultorio de CRED:** .....

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente.

Nunca = 1  
 A veces = 2  
 Siempre = 3

N°	ITEMS	1	2	3
	DIMENSIÓN 1: TÉCNICO – CIENTÍFICO			
1	El enfermero(a) le proporciona la debida importancia a la toma de medidas antropométricas: peso, talla, realiza el registro en la cartilla CRED y le explica del estado de salud de su niño(a).	1	2	3
2	El enfermero(a) realiza higiene de manos antes de realizar el examen físico a su niño(a).	1	2	3
3	El enfermero(a) realiza higiene de manos después de realizar el examen físico de su niño(a).	1	2	3
4	El enfermero (a) evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre los hallazgos encontrados.	1	2	3
5	El enfermero (a) le brinda la información en un lenguaje entendible para usted.	1	2	3
6	El enfermero (a) evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control postura, coordinación y motricidad.	1	2	3
7	El enfermero (a) gestiona, indica las interconsultas o refiere de manera preventiva ante alguna alteración como (timidez, agresividad, entre otros) encontrada durante la consulta.	1	2	3
8	El enfermero (a) educa sobre los cuidados de su niño(a) sobre la higiene oral, limpieza de su cuerpo, ventilación de la casa.	1	2	3
9	El enfermero (a) detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a odontología, nutrición entre otros.	1	2	3
10	El enfermero (a) le orienta para que realice exámenes de laboratorio a su niño(a) según la edad que tenga como (descarte de anemia y descarte de parásitos).	1	2	3
11	El enfermero (a) le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio, según la edad que tenga: D/C parásitos, D/C anemia y Test de Graham.	1	2	3
12	El enfermero(a) realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica de todas las actividades realizadas.	1	2	3
13	El enfermero(a) le brinda pautas de estimulación temprana, según la edad de su niño(a).	1	2	3
14	El enfermero (a) educa sobre los cuidados de su niño(a) sobre la alimentación según la edad, estimulación temprana, sueño y reposo, entre otros.	1	2	3

<b>DIMENSIÓN 2: ASPECTO HUMANO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
15	El enfermero (a) saluda cordialmente a la madre y al niño(a) llamándolo por su nombre.	1	2	3
16	El enfermero (a) mantiene buena comunicación, trata con respeto durante la consulta con un tono de voz adecuada.	1	2	3
17	El enfermero (a) se preocupa por saber las razones de las inasistencias a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. Por haber acudido a los controles oportunos.	1	2	3
18	El enfermero (a) lo anima, orienta e informa para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema nacional de vacunación y edad de su niño(a).	1	2	3
19	El enfermero (a) brinda importancia a los problemas de conducta que tenga (tuviera) su niño(a) como: timidez, agresividad entre otros.	1	2	3
20	El enfermero (a) se mantiene amable durante la consulta de su mejor hijo.	1	2	3
21	El enfermero (a) le brinda una explicación sencilla usando términos claves sobre los procedimientos a realizar durante la consulta.			
22	El enfermero (a) mantiene la privacidad de su niño (a) durante la atención realizada.			
23	El enfermero (a) está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.			
<b>DIMENSIÓN 3: ENTORNO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
24	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta, en el programa de CRED es adecuado.	1	2	3
25	Las condiciones físicas del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables.	1	2	3
26	El ambiente en donde se realiza las consultas cuenta con fichas orientadoras.	1	2	3
27	Se mantiene la privacidad durante la atención a su niño.	1	2	3
28	El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).	1	2	3
29	El consultorio se mantiene limpio y ordenado cada vez que ha pasado consulta.	1	2	3
30	El enfermero(a) al finalizar la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo se despide cordialmente de usted y su niño(a) y le orienta para su próxima cita.	1	2	3

<b>BAREMOS ESTADÍSTICO</b>		
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	SATISFECHO	<b>71 – 90</b>
	POCO SATISFECHO	<b>51 – 70</b>
	INSATISFECHO	<b>30 – 50</b>

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

### ANEXO 3

## SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO (PRUEBA PILOTO)

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

**SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA  
APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO.**

**SEÑOR(A)**

**Dr.**

**Jefe del Centro de Salud de Pampa Grande.**

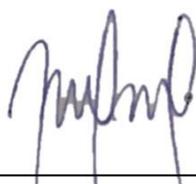
La que suscribe, Br. Enf. **DAYANA JAZMIN ELIZALDE AGURTO**, a usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, me encuentro elaborando mi proyecto de investigación de pregrado “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED DEL C.S. ANDRÉS ARAUJO MORÁN, TUMBES 2023**”, para ser acreedora al título profesional de Licenciada en Enfermería.

Por tal motivo solicito a usted autorización escrita, permitiéndome aplicar el instrumento de recolección de datos en una prueba piloto dirigida a las madres que asisten continuamente al control CRED de sus hijos desarrollado en el área de enfermería del centro de salud. Dichos resultados servirán para probar la confiabilidad del instrumento con una población de características similares a la muestra en estudio.

Por lo expresado líneas arriba, ruego autorizar a quien corresponda se me extienda lo solicitado, por ser de justicia.

Tumbes, mayo del 2023



---

DAYANA JAZMIN ELIZALDE AGURTO

Bachiller en enfermería

## ANEXO 4

### SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

**SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA  
APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN.**

**SEÑOR(A)**

**Dr.**

**Jefe del Centro de Salud Andrés Araujo Morán.**

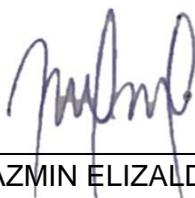
La que suscribe, Br. Enf. **DAYANA JAZMIN ELIZALDE AGURTO**, a usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, me encuentro elaborando mi proyecto de investigación de pregrado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED DEL C.S. ANDRÉS ARAUJO MORÁN, TUMBES 2023”**, para ser acreedora al título profesional de Licenciada en Enfermería.

Por tal motivo solicito a usted autorización escrita, permitiéndome aplicar el instrumento de recolección de datos dirigida a las madres que asisten continuamente al control CRED de sus hijos menores, desarrollados en el área de enfermería del centro de salud, también solicitar el apoyo correspondiente para su ubicación y participación activa en la investigación. Dichos resultados servirán para contribuir con el problema en estudio.

Por lo expresado líneas arriba, ruego autorizar a quien corresponda se me extienda lo solicitado, por ser de justicia.

Tumbes, setiembre del 2023



---

DAYANA JAZMIN ELIZALDE AGURTO

Bachiller en enfermería

## ANEXO 5

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (juicio de expertos)

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** CHAVEZ DIOSES, GASPAR.

**PROFESIÓN:** ESTADÍSTICO.

**Título de la investigación:** NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED DEL C.S. ANDRÉS ARAUJO MORÁN, TUMBES 2023.

**Instrumento:** CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

DEFICIENTE: **0.00 – 0.2**  
REGULAR: **0.21 – 0.5**  
BUENO: **0.51 – 7**  
MUY BUENO: **0.71 – 8**  
EXCELENTE: **0.81 – 1.0**

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	0.5
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	0.7
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	0.5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	0.4
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	0.7
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	0.8
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	0.8
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	0.7
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	0.7

SUGERENCIAS:

---

---



Firma y sello

COD:

FECHA: 02/08/2023

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (juicio de expertos)

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** ARELLANO CORDOVA, VANESSA

**PROFESIÓN:** ENFERMERA.

**Título de la investigación:** NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED DEL C.S. ANDRÉS ARAUJO MORÁN, TUMBES 2023.

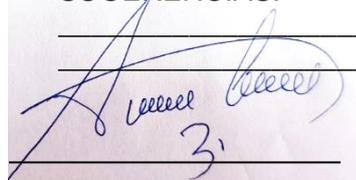
**Instrumento:** CUESTIONARIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CRED.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

DEFICIENTE: **0.00 – 0.2**  
REGULAR: **0.21 – 0.5**  
BUENO: **0.51 – 7**  
MUY BUENO: **0.71 – 8**  
EXCELENTE: **0.81 – 1.0**

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	0.6
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	0.6
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	0.6
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	0.7
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	0.7
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	0.8
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	0.6
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	0.7
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	0.7

SUGERENCIAS:



Firma y sello

COD:

FECHA: 02/08/2023

## ANEXO 6

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE																															Suma de Ítems
CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN																															
ÍTEMS																															
	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	26	27	28	29	30	
Muestra 1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	82
Muestra 2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	78
Muestra 3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	65
Muestra 4	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	67
Muestra 5	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	63
Muestra 6	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	68	
Muestra 7	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	66
Muestra 8	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	51
Muestra 9	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	64
Muestra 10	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	70
Muestra 11	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	70
Muestra 12	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	81
Muestra 13	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	49
Muestra 14	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	73
Muestra 15	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	68
VAR.P	0.25	0.56	0.56	0.24	0.25	0.46	0.46	0.22	0.69	0.12	0.24	0.20	0.46	0.43	0.25	0.25	0.78	0.12	0.46	0.25	0.25	0.52	0.53	0.25	0.33	0.24	0.52	0.27	0.25	0.25	10.64

<b>K:</b> El número de ítems	<b>30</b>
<b>K - 1:</b>	<b>29</b>
<b><math>\Sigma S_i^2</math>:</b> Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	<b>10.64</b>
<b><math>S_T^2</math>:</b> La Varianza de la suma de los Ítems	<b>80.09</b>
<b><math>\alpha</math>:</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach	
<b><math>\alpha =</math></b> <b>0.897</b>	



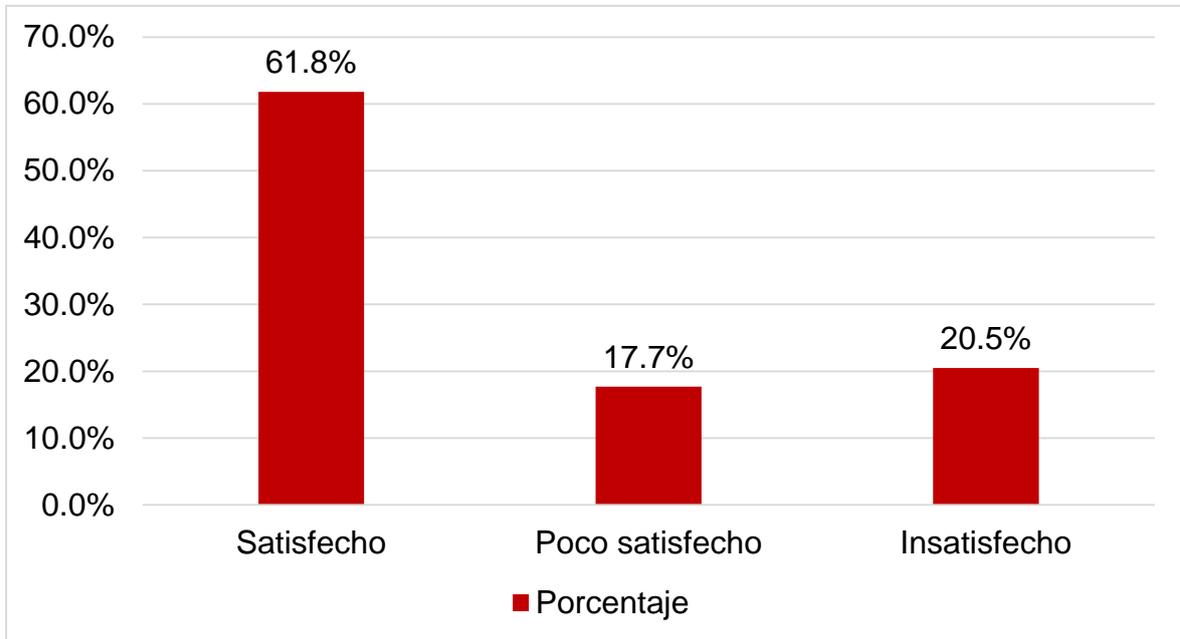
El resultado de la prueba piloto muestra un nivel de confiabilidad adecuado para su aplicación correspondiente.

**ANEXO 7**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

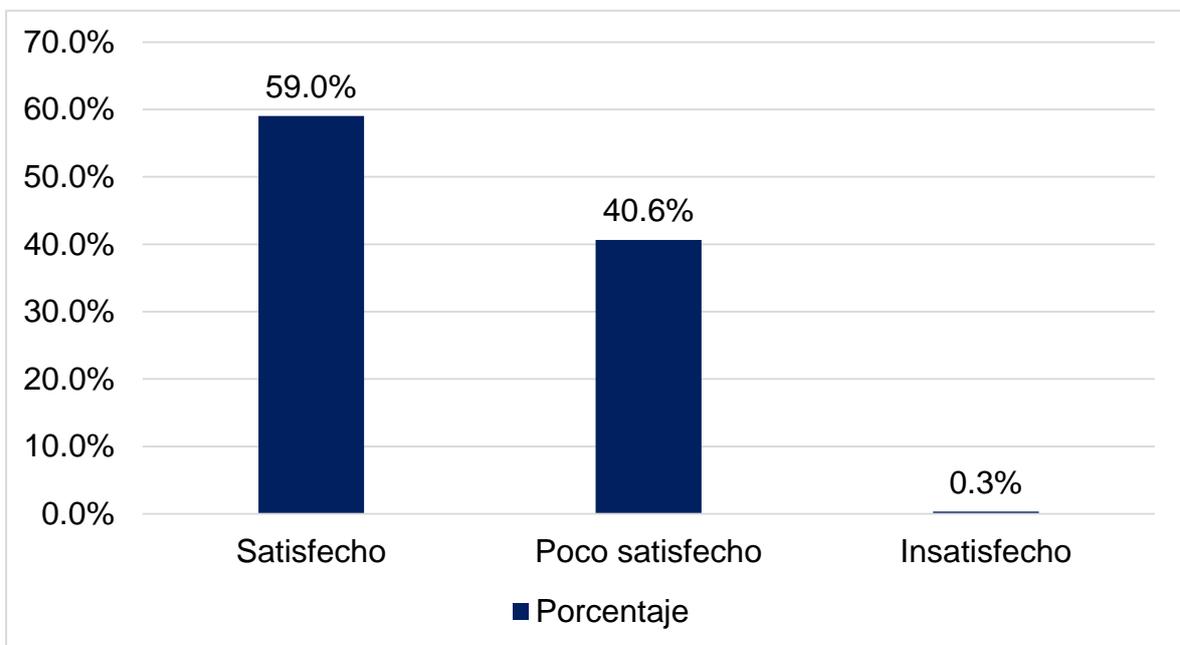
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería	Cuando nos referimos al nivel de satisfacción hablamos sobre la representación del nivel de cumplimiento de las perspectivas que tiene una persona al recibir un servicio o un producto. En este caso, será la satisfacción que muestren las madres ante la atención del profesional de enfermería que labora en el área de crecimiento y desarrollo <sup>37</sup> .	La variable será medida mediante una escala establecida teniendo en consideración los puntajes obtenidos en la resolución del cuestionario por cada una de las madres, clasificándose de la siguiente manera:  Satisfecha = 71 – 90 Poco satisfecha = 51 – 70 Insatisfecha = 30 – 50	Técnico - científico	Efectividad	Escala ordinal
				Eficacia	
				Eficiencia	
				Continuidad	
				Seguridad	
			Aspecto Humano	Integralidad	
				Respeto	
				Interés	
				Amabilidad	
			Entorno	Continuidad	
				Confianza	
				Comodidad	
	Privacidad				
	Limpieza y orden				

**ANEXO 8**  
**FIGURAS SEGÚN RESULTADOS**

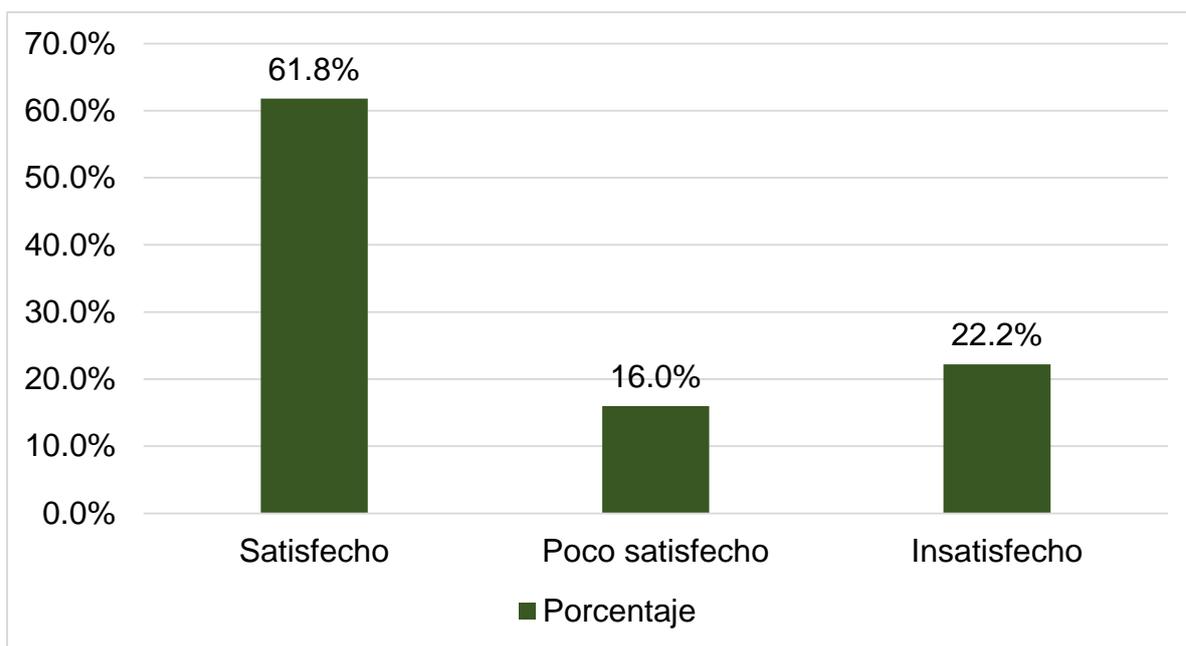
**Figura 1.** Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería.



**Figura 2.** Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en la dimensión técnico-científico.



**Figura 3.** Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en la dimensión aspecto humano.



**Figura 4.** Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en la dimensión entorno.

