



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
Facultad de Ciencias de Salud  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA RELACIONADO CON LA  
SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA DEL SERVICIO CRECIMIENTO Y  
DESARROLLO DE LA POSTA VILLA LOS ANGELES, RIMAC- 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**Presentado por:**

**Autora:** HUAYNAMARCA SUAREZ, EVELYN MARÍA

**Asesora:** DOC. GONZALES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE

**LIMA – PERU**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia Elva, Angélica, Francisco y dos personitas que están en el cielo José y María por ser el motivo, enseñarme con el ejemplo a luchar por mis sueños trabajarlo duro para conseguirlo, Sobre todo a mi padre Francisco que con su apoyo, insistencia, comprensión y ayudarme con los recursos necesarios para mis estudios. Me han dado todo lo que soy como persona mis valores, mis principios, mi carácter, mi perseverancia y mi coraje por conseguir mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien por todo lo que me ha dado en mi vida, por los dones de la vida, la inteligencia y la sabiduría, por darme su amor y apoyo en todo momento para vencer los obstáculos y nunca rendirme a llegar a ser una enfermera.

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo General .....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Teórica .....	6
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Practica.....	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	8
1.5.1. Temporal.....	8
1.5.2. Espacial.....	8
1.5.3. Recursos.....	8
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b> .....	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1 Calidad de atención .....	12
2.2.2 Satisfacción del paciente.....	16
2.2.3. Teoría de Enfermería .....	22

2.3. Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1 Hipótesis General .....	23
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
3.1. Método de Investigación .....	25
3 .2. Enfoque Investigativo.....	25
3.3. Tipo de Investigación .....	25
3.4. Diseño de la Investigación.....	25
3.5. Población, Muestra y Muestreo .....	26
3.6. Variables y Operacionalizacion .....	26
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	30
3.8 Procesamiento y Análisis de Datos .....	30
3.8.1 Técnicas .....	30
3.8.2. Descripción .....	30
3.8.3. Validación.....	31
3.8.4. Confiabilidad.....	31
3.9. Aspectos Éticos .....	31
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
4.1. Resultados.....	33
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	33
4.1.3. Discusión de resultados .....	38
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
5.1. Conclusiones: .....	41
5.2. Recomendaciones:.....	42
<b>Referencias bibliográficas.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>
Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	51
Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos.....	52
Anexo 3. Figuras Complementarias.....	55

## Índice de Tablas

Tablas	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Variables y Operacionalizacion	27
<b>Tabla 2.</b> Matriz operacional de la variable: Calidad de atención de enfermería	28
<b>Tabla 3.</b> Matriz operacional de la variable: Satisfacción de los Padres de Familia.	29
<b>Tabla 4.</b> Características demográficas de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta villa los Ángeles, Rímac– 2021	33
<b>Tabla 5.</b> Nivel de calidad de atención de enfermería a los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta villa los Ángeles, Rímac– 2021	34
<b>Tabla 6.</b> Nivel de calidad de atención en la dimensión humana de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta villa los Ángeles, Rímac– 2021	35
<b>Tabla 7.</b> Nivel de calidad de atención en la dimensión Técnico - científico de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta villa los Ángeles, Rímac– 2021	36
<b>Tabla 8.</b> Nivel de calidad de atención en la dimensión entorno de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta villa los Ángeles, Rímac– 2021	37

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021. **Material y métodos:** Es estudio tiene diseño descriptivo de corte transversal, participaron padres que acudieron con sus niños al servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac (n =60). Se empleó dos cuestionarios validados, uno evaluar la Calidad de atención de enfermería con 16 ítems y otro para Satisfacción de padres de familia con 8 ítems para, las respuestas tiene cinco gradaciones en la escala Likert.

**Resultado:** Participaron un total de 60 padres de niños que asistieron con sus hijos al servicio de control de Crecimiento y Desarrollo, respecto al nivel de calidad se observa que el 90% de los padres valoraron un nivel alto y el 10% logra alcanzar el nivel medio; en relación a la satisfacción el 83.3 % de los padres valoraron un nivel satisfecho y el 16.7% en un nivel medianamente satisfecho. Al evaluar la relación total de las escalas calidad de atención y la satisfacción de los padres no se observa una asociación significativa, sin embargo, cuando se desagrega entre dimensiones, la dimensión técnico-científico de la calidad se asocia significativamente con la satisfacción de los padres (Valor  $p= 0.048$ ; Chi cuadrado).

**Conclusiones:** Existen aspectos de la calidad de atención de enfermería asociados con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.

**Palabras claves:** Calidad de atención de enfermería, Satisfacción de padres de familia, Servicio crecimiento y desarrollo.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine how the quality of nursing care is related to parents' satisfaction with the growth and development service at Posta Villa los Ángeles, Rímac - 2021. **Material and methods:** This study has a descriptive cross-sectional design, with the participation of parents who attended with their children to the growth and development service of the Posta Villa los Ángeles, Rímac (n = 60). Two validated questionnaires were used, one to evaluate the quality of nursing care with 16 items and the other for parental satisfaction with 8 items, with five Likert scale grades.

**Result:** A total of 60 parents of children who attended the growth and development control service with their children participated. With respect to the level of quality, 90% of the parents rated a high level and 10% achieved a regular level; in relation to satisfaction, 83.3% of the parents rated a satisfied level and 16.7% a moderately satisfied level. When evaluating the total relationship of the scales quality of care and parental satisfaction no significant association is observed, however, when disaggregated between dimensions, the technical-scientific dimension of quality is significantly associated with parental satisfaction (p-value = 0.048; Chi-square). **Conclusions:** There are aspects of nursing care quality associated with the satisfaction of parents of the growth and development service of the Posta Villa los Angeles, Rimac - 2021.

**Keywords:** Quality of Nursing Care, Family Parent Satisfaction, Growth and Development Service.



## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el campo de sanidad, los enfermeros universitarios, simbolizan el colectivo laboral más grandioso en el trabajo del cuidado para la salud. A escala global se encuentran alrededor de 28 millones de enfermeros o enfermeras, un tercio de ellos, casi 10 millones, laboran en la Zona de nuestro continente(1). Casi todos de los que trabajan como enfermeros se localizan en lugares cuyas poblaciones constituyen el 50% de la humanidad.

La máxima Organización Internacional en el ámbito de la salud, la OMS, informa que “a nivel mundial, cientos de millones de seres humanos necesitan los servicios básicos de cuidado sanitario, es con excesiva asiduidad rudimentaria o de insuficiente eficacia, por lo que diversos estados no tienen la posibilidad de responder con un sistema de salud que satisfaga con los servicios que ofrecen dejando mucho que reflexionar”(2).

A nivel panamericano la organización regional para la Salud, por sus siglas OPS, “centra su atención en el mejoramiento de la atención sanitaria con la finalidad de que sea justa y con eficacia pueda procurarse para en el continente americano y le esencialmente a la población de mayor necesidad”(3).

Por eso, las instituciones peruanas de Estadísticas y la Superintendencia de servicios de salud, por sus siglas INEI y SUSALUD respectivamente, revela que en el 2015 el 73,7% de los beneficiarios de atención medica externa en IPRESS y el 69,9% de SIS se sienten

contentos con el cuidado de enfermería recibido, números que contrastados con el año anterior representan un avance de 5% aproximadamente. De esta manera, más de la mitad (63,4%) de los médicos y profesionales de enfermería, están satisfecho en correspondencia con su trabajo como profesionales de la salud(4).

También en el 2016 (ENSUSALUD), se obtuvo como resultado a nivel nacional que 73,9% de los atendidos en los servicios externos de consulta médica tuvieron una buena satisfacción (teniendo en cuenta que en el 2014 aumento 3,8 puntos porcentuales), Asimismo el organismo ministerial de Salud (MINSA) y las administraciones de las regiones tuvieron un 66,7% de satisfacción, siendo así inferior, al promedio nacional y a las demás instituciones que prestaron servicio de médico en Perú(4).

Por eso en Perú, el ente ministerial de Salud, por medio del instituto que gestiona la eficacia de la salud, define la calidad como: los niveles de eficiencia de los servicios médicos asistenciales, que cumple con las condiciones de ser: humana, técnico-científica y entorno con la finalidad de que cada paciente se sienta satisfecho constantemente(5).

Donabidian, define la calidad de la atención de la enfermería como “la potencialidad de conseguir el mayor beneficio razonable y ansiado, para asumir los valores de los individuos y las sociedades”(6).

La satisfacción se define en relación a la salud como la medida que se tiene en la atención sanitaria, para así poder cumplir las perspectivas que posee cada beneficiario. Por eso, la complacencia que tiene la eficacia clínica esta mediado por la aprobación. Esta tiene como tres acontecimientos que son: las citas que deben ser cumplidas, efectuar el tratamiento recomendado y el tratamiento en uso(7).

Es así que los cuidados primarios, en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, las enfermeras son responsables de proporcionar una buena atención al niño y, sobre todo poder superar el conocimiento en cada padre de familia. Por eso el organismo ministerial MINSA en el territorio nacional mediante todas las instituciones, considera a Control Crecimiento y Desarrollo, por sus siglas CRED, como una acción prioritaria y sobretodo preventivo, siendo así muy importante, ya que vela por el desarrollo de los infantes que aún no cumplen los 5 años(8).

Consecuentemente la investigación estadística y demográfica en la salud de las familias peruanas, institución que por sus siglas se denomina ENDES, concluye que en 2017, en el primer semestre los infantes de tres años obtuvieron un 58,7%, en las cuales refieren una vigilancia de crecimiento y desarrollo finalizado para su tiempo. También que en la zona rural según el lugar de domicilio la proporción de niño (as) en CRED es de 65,2% y un 56,3% se aumenta en la zona urbana(9).

Diariamente en el establecimiento para el Crecimiento y Desarrollo de la Posta Villa los Ángeles del Rímac, las enfermeras del servicio realizan una atención rutinaria; ya que acoge a cientos de pacientes, teniendo espacios inadecuados, también la falta de tiempo para atender a cada niño (a); por eso no se toman el tiempo necesario en cada atención.

También deben tener en cuenta que de no llegar a su hora de la cita programada, esto hace que la atención se demore; de esta manera se molestan los padres de familia; por lo tanto, no se puede lograr una buena atención; se debe tener en cuenta que el departamento de crecimiento y desarrollo es muy importante; ya que ayuda a saber si el

niño o niña está bien en su crecimiento, como en su talla o peso, y sobre todo evaluar si su desarrollo corresponde a las habilidades de acuerdo a su edad.

Por eso identificar el agrado de los padres de familia con la eficacia del servicio que se presta, tiene que ver con la comunicación del personal y la relación del profesional de enfermería y con los pacientes; por lo tanto, ante la situación de que el servicio o atención que se da en el establecimiento de salud tiene una gran demanda, este tiende a presentarse con insatisfacciones cada vez más altas en los pacientes que asisten en el sistema de salud.

Por eso que hablar de calidad de atención en salud es referirse a los requerimientos del usuario individual vinculados a la necesidad para su satisfacción, tanto en la sociedad como en su entorno familiar de una forma total. Cuyo objetivo se basa en la organización para lograr excelentes niveles en sus prestaciones, y así mejorar en la institución para dar un buen rendimiento y poder eliminar errores(10).

Lo mencionado permite analizar si el nivel de agrado de los progenitores tiene relación con la eficacia del servicio que da la enfermera, por lo cual se debe considerar las expectativas de los familiares que trasladan a sus hijos al servicio de crecimiento y desarrollo, las licenciadas al dar una mala atención, traería consecuencia en el desarrollo de su salud del niño (a) y sobre todo a la Posta Villa los Ángeles del Rímac ya que generaría una disminución en la atención para el servicio de CRED.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué forma se relaciona la calidad en la atención de enfermería con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo humano y la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo científico-técnico con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021?
- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en el entorno con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo humano y la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.
- Determinar la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo científico-técnico con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.
- Determinar la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en el entorno con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Esta investigación tiene valores teóricos porque contribuye conocer la magnitud de relación de estos constructos de calidad y satisfacción en el contexto de atención primaria, específicamente en el área de atención CRED.

### **1.4.2. Metodológica**

A nivel metodológico valida la aplicación de instrumentos, que pueden servir como herramientas de gestión, esto es fundamental que en diversos establecimientos de salud la calidad de atención se ha vuelto un reto que asume cada servicio de salud; por lo tanto tratar de optimizar la eficacia de los cuidados sanitarios, es de las más importantes dificultades; es por eso “las

indagaciones en los pacientes es una investigación valiosa, ya que ayuda a valorar la eficacia y perfeccionamiento continuo en la calidad del servicio asistencial, mediante programas de valoración sobre los aspectos que obligan a mejorar la calidad”(11). Por ello, en lo metodológico, este proyecto se muestra estrategias cuantitativas que han sido aprobadas y trabajadas en este tema, para así poder calcular el grado de aceptación que tienen los padres de familia, sobre la calidad de atención, que presta enfermería.

### **1.4.3. Practica**

El trabajo tiene relevancia práctica ya permite implementar estrategias de mejoramiento antes los requerimientos de padres de familia, ya que todo profesional de salud, sobre todo enfermería, tiene el compromiso de brindar excelente atención de salud. Tener en cuenta que el Servicio de Crecimiento y Desarrollo es considerado para el MINSA “velar por el perfeccionamiento óptimo del infante es importante, ya que es una actividad muy importante y provisoria”(8). Es por eso que el padre ocupa un papel fundamental ya que ellos son los interesados en acudir a la atención sanitaria. Por lo tanto, al tener una evaluación CRED, nos da la certeza de poder detectar tanto las alteraciones patológicas, corporales o psicomotoras que podría demostrar el infante, a fin de obtener un hallazgo temprano del problema y actuar de manera inmediata y no poner en riesgo la salud del menor. Evaluar la satisfacción en padres que se llevan a sus hijos al CRED es importante, ya que está probado que padres de familia satisfecho se muestra más dispuesto a seguir y cumplir con los controles de su menor hijo; es por eso, evaluar la satisfacción del padre

de familia, nos ayuda a poder implementar estrategias, acciones y fomentar el progreso continuo en la eficacia del servicio que propone el enfermero.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

En el presente estudio se realizará en el plazo comprendido en el primer trimestre del año 2021.

### **1.5.2. Espacial**

El ámbito geográfico en el cual se ejecutará esta investigación, se delimitará al ámbito del Servicio Crecimiento y Desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac, Lima, Perú.

### **1.5.3. Recursos**

Los recursos materiales a emplear son equipos de ofimáticas, que son recursos propios, los recursos humana se cuanta con el apoyo de los profesionales asistenciales del servicio de CRED, los padres no reciben ningún estipendio económico, lo cual disminuye el costo de ejecución del proyecto.



## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

González, et al., (2016) realizaron un estudio en Colombia que tiene como título **“Satisfacción de Padres de Niños y Niñas que asisten al Programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincelejo”** cuyo propósito fue “Identificar que tan satisfechos están los padres que llevan a sus hijos a la IPS 20 de enero Sincelejo”. La investigación fue cuantitativa y descriptiva, transversal para verificar la complacencia en las familias que acuden al programa. Por eso aplica un cuestionario organizado a los padres escogidos. La muestra estuvo atendida con 292 asistentes al control de crecimiento y desarrollo, constituida por 274 señoras y 18 caballeros. El 94% mostraron agrado con el servicio y el 96% de los padres reveló ser tratado con respeto, el 91% especula que el contexto es favorable, el 81% reconoce que la atención es privada, el contexto de la entidad fue estimado aseado siendo 87%, y el 65% mencionó que la duración de la espera fue apropiada. En la cual la complacencia fue: un adecuado contexto, buena información y tratamiento. Por último el periodo de la espera se relacionó con la insatisfacción(12).

Aguilar, et al... (2017) realizaron un estudio en México que tiene como título **“Calidad de la Atención en una Institución Pediátrica”**, cuyo objetivo es “comprender el contexto de la eficacia del servicio pediátrico externo”, la investigación fue descriptivo, transversal. La muestra correspondió a 400 padres de

los menores que asistieron a la consulta externa. Los resultados revelan que el 60% describieron es buena la atención, mediante las dimensiones el 84% de los usuarios refirió que la enfermera le explico sobre los tramites, el 53% contesto que la enfermera trato con delicadeza a su hijo (a)(13).

Maggi (2018) realizaron un estudio en Ecuador que tiene como título “**Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro**”, cuyo propósito fue “Estimar el grado de satisfacción de del servicio brindado en la emergencia pediátrica”. La investigación fue descriptiva y enfoque cuantitativo. Se tuvo un grupo poblacional de 357 representantes de los niños. Utilizando la encuesta para los padres. Siendo insatisfactorias la fiabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad de los beneficiarios del servicio de emergencia pediátrica; por lo cual fue considerado en parte satisfecho, con una percepción baja la valoración de las expectativas. Por lo tanto el servicio que se conoció que el servicio de emergencia pediátrica, tiene una atención deficiente a la calidez en el trato, ya que no ofrece la seguridad al paciente(14).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Castillo y Atoche (2018) efectuaron un estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y su correlación con la satisfacción de las Madres de los Niños Atendidos en el CRED del Establecimiento de Salud “El Obrero” Sullana, 2018”, teniendo como propósito “Establecer la correlación de la eficacia de la atención de enfermería y la complacencia de las madres de niños atendidos en el CRED del establecimiento de Salud El Obrero - Sullana, 2018”, empleando la metodología cuantitativa, no

experimental y correlacional; teniendo una población conformada por 600 madres. Mediante el cuestionario se obtuvo el recojo de información, relativo a eficacia de la atención y el agrado; estuvieron validados por jueces expertos. Dando como resultado que el valor más relevante es un 61.7% de las atendidas en el CRED consideran que el nivel calidad es mediano, con el 61.7%. Es decir, existe una relación alta, si la calidad de enfermería es mayor, entonces la satisfacción de nivel será mayor en la atención de servicio en CRED de las madres que son atendidos(15).

Albornoz y Arica (2018) realizaron una investigación que tiene por título “Nivel de Satisfacción de las Madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo de sus Niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac-2017”, que tiene como objetivo “Comprobar el grado de conformidad con la calidad del servicio enfermería de revisión del crecimiento y desarrollo y nivel de la nutrición de los infantes”, utilizando un paradigma cuantitativo, con una metodología descriptiva-transversal, su población fue de 80 madres que concurrieron al servicio CRED. Teniendo como resultado que 41 madres obtuvo el 51,2% un grado medio de aceptación, en grado alto fue de un 46,3%, y de nivel bajo un 2.5%. Además la dimensión técnico–científica, la satisfacción baja es de 65% de 52 madres, así mismo un 18.8% una satisfacción media de 15 madres y finalmente el nivel alto de satisfacción obtuvo un 16.3% de 13 madres. Por otro lado, en lo humano el nivel alto con 52.5%, el nivel bajo con 47.5%. En el factor del entorno, el 51,3% un nivel alto, y un 48,8% de nivel bajo. Por lo tanto la mayor parte de las madres que van al CRED, manifestaron un nivel medio de valoración a la eficacia del servicio de enfermería(16).

Milián (2017) realizó la investigación que tiene como título “Satisfacción de las Madres sobre la Calidad de Atención de Enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Las Brisas – Chiclayo 2017”; teniendo como objetivo “Comprobar el grado de correlación de la satisfacción de las Madres referido a la Eficacia del servicio de Enfermería en el CRED”; asumiendo un enfoque metodológico cuantitativo, correlacional y transversal, con base poblacional de 81 madres; obteniendo los siguientes resultados: 45% en elementos tangibilidad, 40% en fiabilidad y 40% en facultad de respuesta. En la eficacia de atención, a nivel técnico se obtuvo un nivel medio con 41%, nivel bajo 37% y nivel alto 22%. Por lo cual, se manifiesta una correlación alta entre satisfacción y calidad de la enfermería en el servicio CRED(17).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención**

#### **a. Definición de calidad**

La calidad del paciente es proporcionar el más completo y máximo bienestar, considerando logros y detrimentos esperados, que siguen el sistema de los servicios en todos sus segmentos. Esta eficacia selecciona los procedimientos técnicos en la medicina, involucrando a todo el personal de que trabaja en los servicios de salud, con la validez formativa que le dan las universidades académicamente(18).

Por calidad se entiende a todas las propiedades y distintivos de un servicio, beneficio, que satisface tanto la necesidad del usuario o el cliente. Es la pertenencia o todas las

características inseparables de algo que admiten estimarla como semejante, superior o menor que otras de su tipo (19).

### **b. Calidad de Atención**

Según Donabedian, refiere este concepto como un modo para acrecentar la calidad de atención en función del agrado y aprobación, manifestado en la forma como conciben los individuos y el cálculo que posea de estos sobre elementos de logro o pérdida que consigan suceder en los servicios de enfermería. Es decir, la calidad de atención es proporcionar al nivel del restablecimiento de una vida mejor, conjeturando que el precio no componga un impedimento (20).

También dice que es "aquella forma de cuidado que aspira extender un explícito favor al paciente, inmediatamente tomar en consideración el cálculo de logros y desgastes comprometidos con las fracciones del servicio de enfermería" (21).

Según Fernández, la calidad de atención en el servicio de salud es “el suministro de atenciones médicas a personas y grupos de forma asequible e imparcial, mediante un grado profesional significativo, tomando en consideración el cálculo entre logros, peligros y precios, con la intención de conseguir la deferencia y complacencia de los beneficiarios usuarios” (22).

### **c. Calidad de Atención en Salud**

La calidad de atención en los servicios sanitarios queda relacionada con la capacidad de satisfacer las insuficiencias y requerimientos del beneficiario particular, de su ambiente de familia y del conjunto de todas las relaciones sociales (23). Se fundamenta en la formación que tiene como propósito alcanzar los estándares de

perfección en los servicios descartando faltas y optimizando el provecho de los sujetos beneficiarios; por eso el máximo organismo internacional de la salud precisa los requerimientos obligatorios para alcanzar la Eficacia en los servicios médicos: la excelencia competitiva, eficiencia en los costos y gastos, bajo riesgo, prominente satisfacción, y evaluación del influjo conclusivo en el bienestar físico y psicológico del paciente.

#### **d. Atención de Calidad en Enfermería**

En el país, los servicios profesionales del cuidado de salud son definidos como una vigilancia pertinente, individualizada, permanente y eficaz, que conlleva un proceso continuo de revisión y control, que se inician en las investigaciones que se realizan en las universidades y los centros de estudios científicos para el perfeccionamiento de la salud pública. Entre todos los trabajadores del área de la salud los enfermeros son muy importantes considerando que están en una más constante y cercana relación con los pacientes. Cabe destacar que el trabajo de la enfermería tiene carácter integral porque atiende diversos elementos y situaciones que afectan al paciente. De esta manera, el personal de enfermería informara a todo paciente que requiera de conocimientos con un trato amable, mostrando empatía y siendo oportuno en la ejecución de las acciones encaminadas al paciente, teniendo por ello una gran jerarquía su contribución en los logros de las metas propuestas en el servicio de salud (24).

#### **e. Dimensión de Calidad de Atención**

Donabedian, evolucionó la concepción de los esquemas organizativos de los centros e instituciones de salud, considerando tres dimensiones: la científico-técnica, lo humano y la del contexto o entorno (25). Seguidamente se explican:

**Dimensión Científico-técnica:** es la manifestación de los adelantos científicos y la formación académica y profesional, por lo que comprende la realización y ejercicio de todas las instrucciones con pericia, riguridad y metódicamente, sus particularidades son:

- Seguridad
- Eficiencia
- Validez
- Persistencia
- Complejidad

**Dimensión de lo humano:** Reflexiona sobre aquellas cualidades éticas y de sensibilidad que debe tener un trabajador de la salud en sus procedimientos administrativos o de cuidado del paciente, que se presentan en las relaciones interpersonales. Tiene las características siguientes:

- Cortesía
- Confidencialidad
- Comunicación
- Comprensión

**Dimensión del Entorno o de contexto:** refleja la trascendencia que el contexto posee para los servicios de atención de la salud, se corresponde con las fortalezas y potencialidades que los centros hospitalarios instalan para prestar un excelente servicio de salud y que le otorga un mayor valor para el beneficiario a precios moderados y verosímiles. Sus características son:

- Integralidad
- Oportunidad
- Continuidad

### **2.2.2 Satisfacción del paciente**

#### **a. Definición de Satisfacción**

Para **Münch (1998)**, se tienen una cierta disposición que indica a la satisfacción de proceder mediante una buena prestación del cuidado del paciente, y demuestra asimismo que la eficacia se consigue con al satisfacer todas las insuficiencias que tenga el usuario del servicio, a través de acciones substancialmente impalpables con una valía incorporada y el acatamiento de las exigencias convenientes para un buen trabajo de enfermería. También **Sancho (1998)**, dice que la satisfacción posee una significación espiritual, porque es como un sentimiento de calidad de vida y goce por conseguir lo que se anhela y se tiene en la expectativa del servicio de enfermería (26).

Donabedian expone que satisfacer al usuario del servicio de salud es el factor más destacado para medir o valorar el nivel de calidad del trabajo del enfermero (27).



## **b. Satisfacción del Paciente**

La satisfacer al usuario es un elemento de medición determinante para la calidad de un servicio hospitalario. En lo que respecta a lo emocional y espiritual la actitud de satisfacción se presenta luego sobreponerse a un estado de insuficiencia, de insolvencia o necesidad. Por eso **Wittaker**, define la satisfacción como una tendencia efectiva hacia determinadas cosas o doctrinas. Satisfacer a un usuario del servicio de salud depende de la productividad del profesional de la enfermería, es decir su eficiencia o calidad de los cuidados (28).

## **c. Satisfacción del Paciente en Salud**

Es un sistema diverso de opiniones a través de las cuales el individuo y sus familiares que se benefician de un servicio de salud, manifiestan un sentir satisfactorio. Existe una fórmula que calcula la satisfacción y es el resultado de la expectativa de la atención y el servicio que en realidad es recibido. La valoración de la eficacia del servicio de enfermería debe entenderse como algo permanente y adaptable.

## **d. Atención en la Satisfacción del Paciente**

Satisfacer al beneficiario de la atención hospitalaria es importante para la determinación de los niveles de calidad de la enfermería. Una queja común en los pacientes peruanos es la baja calidad del servicio de enfermería, por ello es necesario comprender sus características y concepciones teóricas.

**Donabedian** concibe que satisfacer al usuario es la principal forma de medir la calidad del trabajo de los profesionales de la enfermería (29).

**Robbins**, por su parte, considera que satisfacer al paciente se mide en la reacción del sujeto beneficiario en base a sus expectativas, en definitiva es un factor de tipo subjetivo que depende de criterios propios del usuario.

**Linder-Pelz** definen primeramente la palabra satisfacer considerando que es una cualidad efectiva particular del usuario tomando en cuenta situaciones diversas en la estancia hospitalaria. De igual forma definen la actitud como una razón lógica mental o cognoscitiva que repercute emocionalmente en la conducta y valoraciones del individuo (29).

#### **e. Niveles de Satisfacción**

Según la investigación nos dice que **Zas** refiere que actualmente satisfacer al paciente es una forma de evaluación común para los servicios de enfermería. Según **Huilla** considera que no es una tarea sencilla hacer una evaluación de la calidad del servicio de enfermería, pero es de vital importancia para los centros hospitalarios en sus aspectos gerenciales saber cuál es la calidad del servicio, basado en la opinión satisfactoria o no del paciente (30). Debe convertirse por lo tanto en una costumbre administrativa y evaluativa asumiendo la opinión de los pacientes como considerando los indicadores siguientes:

- **Satisfecho:** las perspectivas del paciente son satisfechas parcial o totalmente.
- **Medianamente satisfecho:** las perspectivas del paciente son satisfechas de forma parcial.
- **Insatisfecho:** las perspectivas del paciente no son satisfechas.

## **f. Beneficios de lograr la satisfacción del paciente**

Tener en cuenta que estos beneficios es lo que queremos lograr para poder tener una buena calidad de atención hacia nuestros pacientes; por eso existen varias ganancias que cualquier compañía u institución consiguen alcanzar al obtener la complacencia de sus usuarios, para así plantear una razón más clara relativa a la necesidad de satisfacer al usuario del servicio (31). Estos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios:

- **Primer Beneficio:** Por lo general, un paciente satisfecho, vuelve a atenderse en dicha entidad, Por tanto, la compañía u organización alcanza como ganancia su fidelidad.
- **Segundo Beneficio:** la satisfacción de un paciente es una forma de publicidad interpersonal cuando son contadas a otros sus vivencias efectivas en relación a la calidad del servicio que se le prestó.
- **Tercer Beneficio:** la competitividad de una institución hospitalaria aumenta frente a otros centros de salud que pueden ser competencia, cuando los pacientes dan fe de la calidad del servicio recibido.

## **A. Crecimiento y Desarrollo (CRED)**

### **a. Generalidades**

En todos los momentos del desarrollo humano a nivel biológico es necesario tener una atención especializada; por eso que debemos de tener en cuenta que la etapa de la infancia es fundamental, ya que podemos prevenir enfermedades de salud a esta temprana edad; mediante los CRED se evalúan las medidas antropométricas, contrastando los datos que

se obtengan con las medidas ideales para cada edad. Es importante este control para descartar enfermedades y hacer las prevenciones o tratamientos respectivos (32).

Por eso tenemos los siguientes conceptos mediante la norma técnica (33):

**Crecimiento:** se refiere al aumento progresivo de las estructuras corporales propias de la hiperplasia y la hipertrofia celular. Depende de muchos factores biológicos, sociales y psicológicos. Se calcula a través de medidas antropométricas.

**Desarrollo:** es el progreso equilibrado entre la masa corporal y las capacidades multifuncionales, biológicas, psicológicas, sexuales y sociales. También se encuentra influenciado tanto los factores genéticos, culturales y ambientales.

**CRED:** se denomina así al centro donde se crean y ejecutan las estrategias dirigidas para cuidar, prevenir y hacer evolucionar el crecimiento y desarrollo integral del ser humano, en de menos de 5 años. Especial atención tienen los menores de 3 años, donde se necesita mayor atención para la madurez del sistema nervioso. Su propósito es prevenir y ayudar al crecimiento equilibrado de los niños.

#### **b. Importancia de Crecimiento y Desarrollo (CRED)**

El servicio de CRED son importantes porque a través de ellos se conseguirá comprobar que los niños estén progresando apropiadamente, es decir, tengan un progreso de peso y talla adecuado; así también se estimula en desarrollo de las habilidades psicológicas y sociales. En el servicio de CRED los profesionales de la enfermería dan información y formación para un desarrollo proporcionado y una evolución sana y enérgica (8).

### **c. Control de Crecimiento y Desarrollo CRED**

Se refiere a aquellas dependencias de las instituciones de salud en donde se planifican y ejecutan por parte del personal de salud estrategias para el desarrollo y crecimiento correcto de los niños, con la finalidad de prevenir enfermedades y otros factores de riesgo, aplicando la intervención profesional necesaria y pertinente (33).

Los profesionales de la enfermería tienen en los CRED el rol de promover y prevenir enfermedades afecta el crecimiento y desarrollo en cualquier sentido biológico, psicológico o social. Así mismo la atención a cada niño debe de durar aproximadamente de 15 a 30 minutos.

Servicios o atenciones prestadas en los CRED:

- Descubre elementos de peligro que trastorne el desarrollo.
- Advierte el maltrato infantil y anima las relaciones afectivas en las familias.
- Estimula la lactancia materna exclusiva (LME) en la primera mitad de año de vida informa sobre la alimentación complementaria de los niños.
- Inspecciona y alerta sobre la correcta alimentación.

En el Perú se creó la “Norma técnica de supervisión integral”, con la finalidad de conseguir el progreso integral de los seres humanos mediante al amparo, impulso y recuperación, presente en la Resolución Ministerial N° 089- 2010-MINSA, Norma técnicas de salud para el control de CRED (34).

La frecuencia que se debe de llevar al Control de Crecimiento y Desarrollo al niño o niña es:

- Recién nacido: primer mes con control semanal

- 1 a 11 meses; mensual
- 12 a 23 meses; bimensual
- 24 a 59 meses: trimestral.

### 2.2.3. Teoría de Enfermería

La enfermería se ha ganado el nivel gnoseológico científico y profesional evolucionando las formas como se presta el servicio sustentado en la permanente investigación dentro del campo de las ciencias de la salud. Los aportes teóricos que las universidades, los centros de investigación y las publicaciones científicas de enfermería han hecho que sea una ciencia de altísima importancia social. Por eso el enfermero académicamente formado tiene un dominio conceptual, operacional y axiológico de la profesión como ciencia.

Por ello se pretende el perfeccionamiento continuo de sus cualidades y motivos profesionales para lograr instaurar una correcta comunicación con su contexto. Entre las teorías se tienen:

**Dorotea Orem** establece “el cuidado como una actividad orientada hacia el objetivo que conduce a un propósito de la satisfacción de exigencias explícitas, y por otro lado el autocuidado son los factores intencionales que efectúa el individuo para vigilar e intervenir en los elementos de orden externo e interno, en donde se puede complicar la salud y la existencia posterior”(35). Tener en cuenta que Orem nos quiere hacer entender el interés y el funcionamiento con el progreso propio y la calidad de vida que va hacia la felicidad y esto hace que regule la función y el desarrollo para el paciente mediante el cuidador.

**Jean Watson**, entiende que los sujetos son “un ser en el mundo”, fundamentado en tres elementos: espíritu, cuerpo y alma. “El enfermero en sus servicios no puede desatender estos elementos, sabiendo que son la base de los sentimientos y acciones más humanas, con los cuales se ayuda a optimizar la eficacia del servicio”(36). Por eso que esta teoría se relaciona ante la atención del enfermero ante los aspectos humanos, facilitando bienestar y perfeccionar la eficacia.

**Florencia Nightingale**, durante la guerra, se consagraba a servir un cuidado humanizado de los pacientes efectuando métodos que contribuyen con la recuperación de los pacientes, entre los más resaltantes está la teoría del entorno que constituye básicamente a tener un ambiente cómodo, con buena iluminación, una adecuada temperatura, un ambiente higiénico y libre de ruido(24).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis General**

**Hi:** Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.

**Ho:** No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.

### 2.3.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación entre calidad de atención de enfermería en lo humano con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021.
- No Existe relación entre calidad de atención de enfermería en lo humano con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021.
- Existe relación entre calidad de atención de enfermería en lo científico-técnico con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021.
- No Existe relación entre calidad de atención de enfermería en lo científico-técnico con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021.
- Existe relación entre calidad de atención de enfermería en la dimensión del entorno con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021.
- No Existe relación entre calidad de atención de enfermería en la dimensión del entorno con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021.



## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. Método de Investigación**

La investigación que se está utilizando es de método deductivo; que es una táctica de reflexión utilizada para derivar conclusiones racionales a partir de una sucesión de inferencias o nociones. Esto consiste en sacar una conclusión fundamentada en una deducción o a una cadena de propuestas que se toman como auténticas. (37).

### **3.2. Enfoque Investigativo**

Es de enfoque cuantitativa, por la cual es aquella en la que se acopian y examinan informaciones cuantitativas relativas a las variables. Ya que llevará a obtener de la investigación derivaciones admitidas que reconozcan a los propósitos primariamente trazados (37).

### **3.3. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es correlacional ya que el estudio mide el grado de correspondencia presente en más de dos concepciones o variables (37). En este estudio evaluamos el grado de relación que vamos a medir es la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los padres de familia en el servicio de CRED.

### **3.4. Diseño de la Investigación**

El diseño fue no experimental, es decir sin intervención, es descriptivo porque describe cada una de las variables, midiendo la relación causa y efecto. Siendo un método científico que envuelve la descripción del procedimiento sin influenciar sobre él de ninguna forma.

### **3.5. Población, Muestra y Muestreo**

La población estuvo comprendida de 60 padres de familia de los niños que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021. Para el cálculo de la muestra fueron también los 60 padres que asistente a la Posta Villa los Ángeles Rímac – 2021., aplicándose así al 100% de los padres que asisten en el servicio de crecimiento y desarrollo. El tipo de muestreo es probabilístico ya que el estudio a realizarse se analiza a grupo pequeño de una población que asistente a este servicio.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Padres de familia mayores de 18 años que asisten con sus hijos al servicio de control de Crecimiento y Desarrollo.
- Padres de familia que han asistido más de 3 veces a los controles de Crecimiento y Desarrollo.
- Padres de Familia que asisten libremente al estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Padres de familia que no desean asistir voluntariamente en esta investigación.

### **3.6. Variables y Operacionalizacion**

La presente tesis presenta dos variables; una variable independiente denominada “Calidad de atención de enfermería” y una variable dependiente que se circunscribe al “Satisfacción de los Padres de Familia”. En este manera es importante resaltar que son variables cuantitativas por su naturaleza y la escala de medición son de tipo puntajes ordinales su clasificación final son categorías ordinales.

Variables	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (nivele o rangos)
<b>V1:</b> Calidad de atención de enfermería	Es decir, la calidad de la atención es correspondiente al grado de la mejoría de la calidad de la vida que logre brindar, creyendo que el coste no constituya un obstáculo (20).	Dimensión Técnico – Científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	Ordinal	<b>Alta Calidad:</b> De 90 a 67 puntos  <b>Mediana Calidad:</b> De 66 a 43 puntos  <b>Baja Calidad:</b> De 42 a 18 puntos
		Dimensión Humana	Cortesía Confidencialidad Comunicación Comprensión		
		Dimensión del Entorno	Integralidad Oportunidad Continuidad		
<b>V2:</b> Satisfacción de los Padres de Familia	La satisfacción del paciente es respectiva positiva al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que realmente se conoce como eficiencia o productividad, la condición para la satisfacción e insatisfacción depende en gran parte lo que la enfermera brinda en la calidad de atención (28)	Satisfacción	Trato del Enfermero	Ordinal	<b>Satisfecho:</b> De 40 a 30 puntos.  <b>Medianamente Satisfecho:</b> De 29 a 20 puntos.  <b>Insatisfecho:</b> De 19 a 8 puntos.
Relación con el entorno					
Expectativas de Atención del Enfermero.					

**Tabla 1.** Variables y Operacionalización

**Variable independiente:** Calidad de atención de enfermería.

**Definición conceptual de variable independiente:** La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle.

**Definición operacional de variable independiente:** correspondiente al grado de la mejoría de la calidad de la vida que se logre brindar, creyendo que el coste no constituya un obstáculo, evaluado en los aspectos de dimensión técnico – científico, dimensión humana y condiciones del entorno.

**Tabla 2. Matriz operacional de la variable:** Calidad de atención de enfermería.

Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (nivele o rangos)
Es decir, la calidad de la atención es correspondiente al grado de la mejoría de la calidad de la vida que logre brindar, creyendo que el coste no constituya un obstáculo (20).	Dimensión Técnico – Científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	Ordinal	<b>Alta Calidad:</b> De 90 a 67 puntos  <b>Mediana Calidad:</b> De 66 a 43 puntos  <b>Baja Calidad:</b> De 42 a 18 puntos
	Dimensión Humana	Cortesía Confidencialidad Comunicación Comprensión		
	Dimensión del Entorno	Integralidad Oportunidad Continuidad		

**Variable dependiente:** Satisfacción de los Padres de Familia.

**Definición conceptual de variable dependiente:** El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

**Definición operacional de variable dependiente:** La satisfacción del paciente es respectiva positiva al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que realmente se conoce como eficiencia o productividad, la condición para la satisfacción e insatisfacción depende en gran parte lo que la enfermera brinda en la calidad de atención.

**Tabla 3. Matriz operacional de la variable:** Satisfacción de los Padres de Familia.

Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (nivele o rangos)
La satisfacción del paciente es respectiva positiva al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que realmente se conoce como eficiencia o productividad, la condición para la satisfacción e insatisfacción depende en gran parte lo que la enfermera brinda en la calidad de atención (28)	Satisfacción	Trato del Enfermero	Ordinal	<p><b>Satisfecho:</b> De 40 a 30 puntos.</p> <p><b>Medianamente Satisfecho:</b> De 29 a 20 puntos.</p> <p><b>Insatisfecho:</b> De 19 a 8 puntos.</p>
		Relación con el entorno		
		Expectativas de Atención del Enfermero.		

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recogida de datos se tomó en cuenta los padres de familia que concurren regularmente con sus niños en el servicio de Crecimiento y Desarrollo de la Posta Villa los Ángeles Rímac que son 60 padres de familia. Se utilizó mediante la técnica de una encuesta, como instrumento mediante cuestionario para recolectar los datos para ambas variables del estudio y un muestreo probabilístico. Es por eso, que las encuestas son instrumentos de investigación que precisan identificar las preguntas a realizar, las personas seleccionadas son una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

### **3.8 Procesamiento y Análisis de Datos**

#### **3.8.1 Técnicas**

En el presente estudio se usó la encuesta como técnica, ya que nos permite medir ambas variables que son: Calidad de Atención y Satisfacción. Mediante esta técnica ambas variables se van a obtener una cantidad importante de datos de forma óptima y eficaz.

#### **3.8.2. Descripción**

Para la recogida de los datos vamos a realizar una encuesta a través de un cuestionario, en la cual esto nos ayudara para saber la opinión de los padres de familia sobre la atención que realiza la enfermera en el Servicio CRED. Una vez que se tiene la recopilación de la información a través de la encuesta con la escala valorativa, se utilizara el programa estadístico SPSS para representar mediante

tablas de frecuencia y poder obtener nuestros objetivos tanto general como específico.

### 3.8.3. Validación

Este instrumento a utilizar para nuestra investigación fue validado a través del criterio de juicio de expertos, en el que trabajarán 05 profesionales de Enfermería con postgrado en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, a quienes se les proporcionará la matriz de validación para que emitan su opinión.

### 3.8.4. Confiabilidad

En el estudio se aplicó la prueba de consistencias de instrumentos de acuerdo a cada variable. Para la Confiabilidad del instrumento que se utilizó tuvo un cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, usando para ello una muestra piloto de 15 padres de los usuarios externos atendidos en el Servicio de CRED del Centro de Salud Palmira, el resultado fue:

N° de Participantes	N° de ítems	Coeficiente Alfa de Cronbach,
15	26	$\alpha = 0,885$

## 3.9. Aspectos Éticos

En la presente investigación de estudio contara con principios de bioética:

- a) **Autonomía:** Mediante un consentimiento tanto escrito y verbal, se le informa de la importancia y el beneficio de su participación de cada padre de familia para la participación de la encuesta, siendo de manera voluntaria. La participación de cada padre de familia, mantendrá la confiabilidad de los datos obtenidos mediante sus respuestas.

- b) **Beneficencia:** El reflejo se visualiza en los resultados aplicando este instrumento, ya que esto nos favorecerá para la recolección de datos y la mejora en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.
- c) **No maleficencia:** Los resultados a conseguir serán precisos, sin causar daño, considerando un anonimato y confidencialidad.
- d) **Justicia:** Los padres de familia pudieron elegir si desean participar en la investigación, Toda la encuesta tuvo los mismos ítems, sin excluir raza, color y sexo, brindando un trato amable.



## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 4.** Características demográficas de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Mujeres	52	86.7
Varones	8	13.3
<b>Grupo de edad</b>		
20 -29	24	40.0
30 - 39	30	50.0
≥40	6	10.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

El resultado que muestran las características demográficas de 60 padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, donde se observa que 86.7% fueron de sexo mujer y el 13.3% varones. En relación al grupo de edad, el 50 % corresponde entre los 30 a 39 años, un 40% entre los 20 a 29 años y por último el 10% son mayores o igual a 40 años.

**Tabla 5.** Relación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

		SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA				TOTAL	
		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	Media	1	1,7%	2	3,3%	3	5,0%
	Alta	9	15,0%	48	80,0%	57	95,0%
TOTAL		10	16,7%	50	83,3%	60	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

$$x^2 = 0.632;$$

$$g.l = 1;$$

$$\text{Valor } p = 0.427$$

En relación con la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, donde se aprecia que el 80.0 % de los padres de familia manifiestan que la calidad de atención es alta y están satisfechos. En cambio el 1,7% de los padres de familia manifiestan que la calidad de atención es media y están medianamente satisfechos.

Al evaluar con la prueba chi cuadrado de la relación de calidad de atención y la satisfacción de los padres, no se rechaza la hipótesis nula; es decir, no existe una asociación significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.

**Tabla 6.** Relación entre el nivel de calidad de atención en la dimensión humana con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

		SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA				TOTAL	
		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%
DIMENSIÓN HUMANA	Media	1	1,7%	5	8,3%	6	10,0%
	Alta	9	15,0%	45	75,0%	54	90,0%
TOTAL		10	16,7%	50	83,3%	60	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

$$\chi^2 = 0.001;$$

$$g.l = 1;$$

$$\text{Valor } p = 0.999.$$

En la tabla, en relación con la calidad de atención con la dimensión humana y la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, se encuentra como resultado que 75% de los padres están satisfechos y tiene una calidad de atención alta en la dimensión humana y 15% medianamente satisfechos y con una calidad de atención alta en la dimensión humana. También se observa que 8.3% de los padres están satisfechos y tiene una calidad de atención media en la dimensión humana y 1,7 % medianamente satisfechos y con una calidad de atención media en la dimensión humana.

Al evaluar con la prueba chi cuadrado la relación de calidad de atención en la dimensión humana y la satisfacción de los padres, no se rechaza la hipótesis nula; es decir no existe una asociación significativa de calidad de atención en la dimensión humana con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

**Tabla 7.** Relación entre el nivel de calidad de atención en la dimensión técnico – científico con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

		SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA				TOTAL	
		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%
DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO	Media	3	5,0%	4	6,7%	7	11,7%
	Alta	7	11,7%	46	76,7%	53	88,3%
TOTAL		10	16,7%	50	83,3%	60	100,0%

**Fuente:** Elaboración propia

$$x^2 = 3,914;$$

$$g.l = 1;$$

$$\text{Valor } p = 0.048$$

En la calidad de atención de enfermería en la dimensión Técnico – Científico relacionado con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, en la cual se observa que un 76.7% de los padres de familia manifiestan que la calidad de atención es alta y están satisfechos y 11,7% medianamente satisfechos y con una calidad de atención alta en la dimensión técnico científico.

Al evaluar con la prueba chi cuadrado la relación, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa; es decir existe una asociación significativa entre el nivel de calidad de atención en la dimensión técnica científica con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

**Tabla 8.** Relación entre el nivel de calidad de atención en la dimensión entorno con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

		SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA				TOTAL	
		Medianamente Satisfecho		Satisfecho			
		n	%	n	%	n	%
DIMENSIÓN ENTORNO	Media	2	3,3%	10	16,7%	12	20,0%
	Alta	8	13,3%	40	66,7%	48	80,0%
TOTAL		<b>10</b>	<b>16,7%</b>	<b>50</b>	<b>83,3%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

$$x^2 = 0.001;$$

$$g.l = 1;$$

$$\text{Valor } p = 0.999$$

Los resultados de la calidad de atención de enfermería de dimensión del entorno y la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, se observa que un 66.7% de los padres de familia manifiestan que la calidad de atención es alta y están satisfechos y 13,3% medianamente satisfechos y con una calidad de atención alta en la dimensión entorno.

Al evaluar con la prueba chi cuadrado la relación, no se rechaza la hipótesis nula; es decir no existe una asociación significativa de calidad de atención en la dimensión entorno con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021.

### 4.1.3. Discusión de resultados

Los hallazgos de este estudio sugieren que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo, sin embargo, puede haber otros factores involucrados como los factores de riesgo sociodemográficos, estado de salud infantil informado y los patrones de utilización de los servicios de CRED.

En la tesis peruana de Castillo y , Albornoz y Arica (2018) (16) y Milián (2017)(17) presentan menos nivel de satisfacción y calidad pero si encuentra relaciones entre la satisfacción y la calidad de atención CRED.

La calidad de atención y satisfacción es alta, esto favorece a una menor adherencia a la atención CRED; es decir, los padres que estaban menos satisfechos con la atención de sus hijos tienden a cumplir menos en llevarlos para que recibieran la atención de CRED.(38)

Esta relación parecía estar mediada por una menor utilización de la atención al niño sano; los padres que estaban menos satisfechos con la atención sanitaria de sus hijos eran menos propensos a llevarlos para que recibieran la atención adecuada a su edad. Este hallazgo es coherente con los resultados de la Encuesta Nacional de Salud Infantil, que demuestran una fuerte relación negativa entre las calificaciones de satisfacción global de los padres y la falta o el retraso de la atención pediátrica.

La insatisfacción con la atención estaba fuertemente relacionada con la atención inadecuada; la población de padres insatisfechos puede justificar una intervención en los procesos que determinan la calidad de atención. Comprender las fuentes de

insatisfacción y otros obstáculos en los procesos de asistencia al CRED es fundamental para realizar intervenciones específicas. Varios estudios, incluido el nuestro, han demostrado que la satisfacción global de los padres está muy relacionada con la satisfacción con las habilidades de comunicación del médico (por ejemplo, escuchar y responder a todas las preguntas) y con la duración de las visitas al niño sano.(39)

Como el nivel y las fuentes de insatisfacción pueden variar según el centro de salud y las condiciones de su entorno, las investigaciones deben ser específicas para cada contexto. Una encuesta reciente realizada al personal de diversos centros pediátricos descubrió que la iniciativa de mejora de la calidad implicaba esfuerzos para aumentar la satisfacción de los pacientes, evaluado a través de encuestas de referencia e intervenciones adoptadas.(40) Según Schemp et al(41), es importante señalar que la inclusión del número total de visitas de niño sano apropiadas para la edad recibidas, en lugar de la r visita de niño sano apropiada para la edad de 2 meses, explica la relación entre la satisfacción y los resultados de la atención CRED. Esto sugiere que las intervenciones diseñadas para mejorar la Atención CRED de los niños cuyos padres están insatisfechos con su atención deben ser sostenidas y no limitarse simplemente a los primeros controles.

La importancia de nuestros resultados se ve afectada porque aún existe un pequeño porcentaje de padres que estaban medianamente satisfechos con la atención de sus hijos. Aunque el alto nivel de satisfacción con la atención en CRED de los niños es coherente con otras investigaciones,(42) (43) la Posta villa los Ángeles, Rímac pueden no ser representativos de todas la atención CRED de la red de Salud.

Este estudio tiene varias limitaciones. Si bien hicimos esfuerzos considerables para establecer la secuencia temporal entre la calidad y la satisfacción posterior a la atención, es posible que la asociación observada sea el resultado de otros factores relacionados tanto con la valoración de la satisfacción como con la utilización de la atención administrativa. Sin embargo, la causalidad de la insatisfacción de los padres con la atención, identifica a un grupo de niños con una probabilidad significativamente menor de recibir una atención con la calidad adecuada a su edad, lo cual justifica una mayor prioridad de intervención en pro de una mejor calidad. La imposibilidad de comparar directamente el nivel de satisfacción de nuestra muestra con otras (por uso de otros instrumentos) pone de manifiesto otra limitación del estudio.



## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones:

- Se observa una tendencia que la calidad de atención de enfermería alta favorece la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021, sin embargo, la relación no fue significativa entre las dos variables.
- Respecto a la dimensión humana, se manifiesta una calidad alta, en relación a la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo, en la cual tampoco existe una asociación significativa.
- En cuanto a la dimensión técnico – científico también se manifiesta una calidad alta, además existe una asociación significativa entre el nivel de calidad de atención en la dimensión técnica científica con la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo.
- La dimensión entorno, se manifiesta una calidad alta en relación a la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo, pero no existe una asociación significativa entre las dos variables.

## 5.2. Recomendaciones:

- Los esfuerzos más amplios para mejorar la satisfacción de los padres también pueden mejorar el cumplimiento de los regímenes médicos y reducir el riesgo de litigios por mala praxis, además de mejorar la utilización de los servicios preventivos.
- Capacitar e fomentar a los padres de familia sobre la importancia que tiene el servicio de crecimiento y desarrollo el de **prevenir** una atención integral de sus hijos para un crecimiento adecuado.
- Que la enfermera garantice una buena evaluación e intervención a edad temprana a los niños que acuden a la Posta Villa los Ángeles del Rímac para poder prevenir, problemas en la etapa de la niñez quedando así los padres de familia, satisfechos en la atención de sus hijos.
- Que el personal de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo mejoren la predisposición para brinda confianza, seguridad y ayuda a los padres de los niños que acuden en la Posta.
- El profesional de enfermería debe de capacitarse en estrategias para poder brindar una mejor calidad de atención a los niños que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, para que los padres se sientan satisfechos.
- Que el personal de enfermería en su desempeño profesional debe de motivar y ofrecer una calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo enfocándose en la **prevención de enfermedades**, con el objetivo de vigilar, beneficiar adecuadamente el crecimiento y desarrollo de los niños que acuden en la Posta.

- Educar e orientar a los padres de familia para un óptimo cuidado de la salud de sus hijos que acuden en la posta.
- Implementar y adecuar un ambiente y materiales en el servicio de crecimiento y desarrollo que ayude a mejora la evaluación en sus habilidades y destreza a los niños que acuden a la Posta Villa los Ángeles, Rímac.
- Se sugiere aplicar de forma mensual una encuesta para medir la satisfacción con la calidad de atención, con el fin de conocer las posibles causas de insatisfacción que presente los padres de familia que acuden en el servicio de crecimiento y desarrollo.

## Referencias bibliográficas

1. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Pública* [Internet]. 12 de mayo de 2020 [citado 11 de septiembre de 2021];44:e64. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7213064/>
2. OMS. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona [Internet]. 2015. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/251214/B138\\_37-sp.pdf;jsessionid=244F06C3783E62DFC9736D9B27151CDC?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/251214/B138_37-sp.pdf;jsessionid=244F06C3783E62DFC9736D9B27151CDC?sequence=1).
3. OPS/OMS. Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [Internet]. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2019 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es)
4. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Pública* [Internet]. 17 de enero de 2020 [citado 11 de septiembre de 2021];36:620-8. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmpesp/2019.v36n4/620-628/>
5. MINSA. Resolución Ministerial Dirección de Calidad de Salud. Política Nacional de Calidad de Salud. [Internet]. 2009. Disponible en: [https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas\\_legales/resoluciones\\_ministeriales/12042010\\_RM727\\_2009.pdf](https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf)
6. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev Médica Clínica Las Condes* [Internet]. 1 de mayo de 2018 [citado 11 de septiembre de 2021];29(3):278-87. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

7. Velandia Salazar F, Ardón Centeno N, Jara Navarro MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Políticas Salud [Internet]. diciembre de 2007 [citado 11 de septiembre de 2021];6(13):139-68. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
8. MINSA. Cred: Control de Crecimiento y Desarrollo [Internet]. 2018 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/campa%C3%B1as/326-cred-control-de-crecimiento-y-desarrollo>
9. INEI. En el Perú existen cerca de 7 millones de niñas y niños [Internet]. 2017 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-cerca-de-7-millones-de-ninas-y-ninos-9918/>
10. Lagoueyte Gómez MI. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet]. agosto de 2015 [citado 11 de septiembre de 2021];47(2):209-13. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-08072015000200013&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-08072015000200013&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
11. Villegas M del CJ y, Vargas MCO, Ayala GC, Corchado MC, Barrios MMQ, Romero EM, et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev Mex Enferm Cardiológica [Internet]. 2003 [citado 11 de septiembre de 2021];11(2):58-65. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
12. Gonzalez DHP, Álvarez MPA, Castro KDM. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. REVISALUD Unisucre [Internet]. 24 de febrero de 2017 [citado 11 de septiembre de 2021];3(1). Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574>
13. Aguilar EM, Hernández MLM, González JV. Calidad de la atención en una institución pediátrica. Rev CONAMED [Internet]. 2017 [citado 11 de septiembre de 2021];3(1). Disponible en: <https://www.conamed.org.co/revista-conamed/article/view/10868>

- 2021];22(3):125-8. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6434800>
14. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018.
  15. Castillo Gutierrez CA, Atoche Paico FDM. Calidad de Atención de Enfermería y su Relación con la Satisfacción de las Madres de los Niños Atendidos en el Servicio de CRED del Establecimiento de Salud “EL OBRERO” Sullana, 2018. [Internet]. 2018. Disponible en:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_84c269dddc1055247f5e86374e9853c0/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_84c269dddc1055247f5e86374e9853c0/Details)
  16. Albornoz Rojas DF. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles. Rímac-2017. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. 25 de mayo de 2018 [citado 11 de septiembre de 2021]; Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1679>
  17. Milián Huertas KM. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “Las Brisas” – Chiclayo 2017. Repos Inst - USS [Internet]. 2017 [citado 11 de septiembre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5761>
  18. Fernández Aragón S, Ruydiaz Gómez K, Del Toro Rubio M. Notas de enfermería: una mirada a su calidad. Salud UNINORTE [Internet]. 2016 [citado 11 de septiembre de 2021];337-45. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522016000200015](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522016000200015)
  19. Lupaca Layme PS. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Internet] [Thesis]. 2015 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4421>
  20. García-Fabila EJ. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica\*\*. 2018;Vol. 6 Núm. 1.:54-8. Disponible en:

- <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/7.-%20Recordando%20a%20Avedis%20Donabedian.pdf>
21. d'Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta Bioethica* [Internet]. noviembre de 2010 [citado 11 de septiembre de 2021];16(2):124-32. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-569X2010000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  22. Trincado Agudo MT, Fernández Caballero E. Calidad en enfermería. *Rev Cuba Enferm* [Internet]. abril de 1995 [citado 11 de septiembre de 2021];11(1):1-2. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  23. AMA. Código de Etica par el Equipo de Salud 2001 [Internet]. [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: [https://www.ama-med.org.ar/page/Codigo\\_de\\_Etica-ver\\_mas\\_1](https://www.ama-med.org.ar/page/Codigo_de_Etica-ver_mas_1)
  24. Orihuela Mendoza KY. 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]. 2019. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21971>
  25. Wilfredo Pino Chávez. Dimensiones de la calidad en salud. [Internet]. 09:00:11 UTC [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-en-salud>
  26. Moreno MCM, Moreno MDCM. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Rev Cienc Soc Ve* [Internet]. 2016 [citado 11 de septiembre de 2021];XXII(2):111-31. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
  27. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública México* [Internet]. 28 de marzo de 1990 [citado 11 de septiembre de 2021];32(2):113-7. Disponible en: <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
  28. Mellado Huamaní CD. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. *Univ Nac*

- Mayor San Marcos [Internet]. 2007 [citado 11 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2689>
29. Castillo JDLR, Rojas TLÁ. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investig Educ En Enferm* [Internet]. 2004 [citado 11 de septiembre de 2021];XXII(2):128-37. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
  30. Barrientos Gómez RE, Quezada Tarazona LD, Verastegui Salvador M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario. Enero - 2015, Lima. *Repos Inst – UNAC* [Internet]. 2015 [citado 11 de septiembre de 2021]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4208>
  31. Thompson I. La satisfacción del cliente [Internet]. 2019 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
  32. MINSA. Madres de familia se informan sobre la importancia del control CRED y la prevención de la anemia [Internet]. DIRIS. 2017 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://www.dirislimanorte.gob.pe/madres-de-familia-se-informan-sobre-la-importancia-del-control-cred-y-la-prevencion-de-la-anemia/>
  33. MINSA. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. 2011. Disponible en: [http://www.diresacusco.gob.pe/salud\\_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%20%20C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%20%20C3%91OS.pdf](http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%20%20C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%20%20C3%91OS.pdf)
  34. MINSA. Resolución Ministerial N° 537-2017 - Norma Técnica de CRED para Menores de 5 años. [Internet]. 2017 [citado 11 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>
  35. Prado Solar LA, González Reguera M, Paz Gómez N, Romero Borges K. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Rev Médica Electrónica* [Internet]. diciembre de 2014 [citado 11 de septiembre de 2021];36(6):835-45. Disponible en:



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1684-18242014000600004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1684-18242014000600004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

36. Guerrero-Ramírez R, Riva M, Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. *Rev Enfermeria Hered.* 20 de febrero de 2017;9:125.
37. Hernandez-Sampieri R. Metodología de la investigación [Internet]. Edición: 6. México: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.; 2014. 600 p. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
38. Halfon N, Labelle R, Cohen D, Guilé J-M, Breton J-J. Juvenile bipolar disorder and suicidality: a review of the last 10 years of literature. *Eur Child Adolesc Psychiatry.* marzo de 2013;22(3):139-51.
39. Homer CJ, Fowler FJ, Gallagher PM, Shaul J, Uyeda M, Zaslavsky A, et al. The Consumer Assessment of Health Plan Study (CAHPS) survey of children's health care. *Jt Comm J Qual Improv.* julio de 1999;25(7):369-77.
40. Ferris TG, Dougherty D, Blumenthal D, Perrin JM. A report card on quality improvement for children's health care. *Pediatrics.* enero de 2001;107(1):143-55.
41. Schempf AH, Minkovitz CS, Strobino DM, Guyer B. Parental Satisfaction With Early Pediatric Care and Immunization of Young Children: The Mediating Role of Age-Appropriate Well-Child Care Utilization. *Arch Pediatr Adolesc Med* [Internet]. 1 de enero de 2007 [citado 11 de septiembre de 2021];161(1):50-6. Disponible en: <https://doi.org/10.1001/archpedi.161.1.50>
42. Halfon N, Inkelas M, Mistry R, Olson LM. Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics.* junio de 2004;113(6 Suppl):1965-72.
43. Zhan C, Sangl J, Meyer GS, Zaslavsky AM. Consumer assessments of care for children and adults in health plans: how do they compare? *Med Care.* febrero de 2002;40(2):145-54.

## **ANEXOS**

**Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO METODOLOGICO</b>
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿De qué forma se relaciona la calidad en la atención de enfermería con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021</p>	<p><b>Hipótesis de Trabajo (Hi)</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021</p>	<p><b>Variable 1 (dependiente)</b></p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p><b>Dimensiones:</b> Dimensión Técnico Científico Dimensión Humana Dimensión del Entorno</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p><b>Investigación básica:</b> porque su finalidad es obtener conocimientos ampliados. <b>Cuantitativo</b> contiene análisis de cifras numéricas, porcentuales. <b>Transversal:</b> se da en un solo momento haciendo un corte en el tiempo</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo humano y la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021?</li> <li>•¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo científico-técnico con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021?</li> <li>•¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en el entorno con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021?</li> </ul>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo humano y la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.</li> <li>•Determinar la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en lo científico-técnico con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.</li> <li>•Determinar la relación que existe entre calidad de atención en enfermería en el entorno con la satisfacción de padres en el servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis nula (Ho)</b></p> <p>No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac – 2021</p>	<p><b>Variable 2 (Independiente)</b></p> <p>Satisfacción</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>- Satisfacción</p>	<p><b>Correlacional:</b> porque mide la relación de dos variables.</p> <p><b>Método de la Investigación:</b> <b>Método Deductivo</b>, porque va de lo general a lo particular</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> <b>No Experimental</b>, porque solo se relacionan variables.</p> <p><b>Población:</b> no probabilística e intencional.</p>

## Anexo 2. Instrumento de Recolección de Datos

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

#### ENCUESTA

Saludos cordiales, soy estudiante de la universidad privada Norbert Wiener de la escuela de enfermería, estoy realizando un trabajo de investigación con la finalidad de obtener información acerca de la Calidad de Atención de Enfermería relacionado con la Satisfacción de Padres de Familia del Servicio Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Villa los Ángeles, Rímac – 2021. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento será anónimo y de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración y le agradeceríamos ser lo más sincero (a) posible.

#### Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de ítems, lea detenidamente y marque con una “x” en el casillero correspondiente de acuerdo a su respuesta.

#### Parte I: Aspectos Generales

Edad: ..... (Años)

Sexo: .....

#### Parte II. Calidad de atención de la Enfermera

1. Nunca    2. Casi nunca    3. Regularmente    4. Casi Siempre    5. Siempre

DIMENSION HUMANA		1	2	3	4	5
1	Durante tu permanencia en el establecimiento el profesional de enfermería respeta tu condición y lugar de procedencia.					
2	El profesional de enfermería respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna.					
3	La atención del profesional de enfermería respeta tus creencias y costumbres.					
4	Cuando te atiende el profesional de enfermería te mira directamente y te llama por tu nombre sin importar tu condición.					
5	Cuando te atiende, el profesional de enfermería te permite expresar tus preocupaciones y temores.					
6	El profesional de enfermería mantiene contigo buena relación sin importarle el lugar de procedencia.					

<b>DIMENSION TECNICO - CIENTIFICO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	El profesional de enfermería realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incomodas en el usuario del servicio de CRED.					
8	El profesional de enfermería realiza procedimientos en el usuario del servicio de CRED a la hora indicada, oportuna. (no antes – no después)					
9	El profesional de enfermería les brinda instrucciones a los padres de familias de los niños para que colaboren en el procedimiento a realizar.					
10	El profesional de enfermería demuestra seguridad al realizar los procedimientos de intervención a los niños en el servicio de CRED.					
11	El profesional de enfermería demuestra conocimiento de los procedimientos de intervenciones en el cuidado ofrecido a los niños en el consultorio de CRED.					
12	El profesional de enfermería mantiene un trato amable /cortes / respetuoso y favorece la confianza y seguridad de los niños y de sus padres.					
<b>DIMENSION DEL ENTORNO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El servicio de CRED se mantiene limpio y tiene buena ventilación.					
14	Le parece adecuado y justo el pago que usted realiza para la atención recibida por el profesional enfermería.					
15	Observa que el profesional de enfermería muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio.					
16	En su percepción el profesional de enfermería propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención, con sus colegas y equipo de salud en el servicio de CRED.					
17	El profesional de enfermería cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados / procedimientos / tratamiento en los niños.					
18	El profesional de enfermería se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente de CRED.					

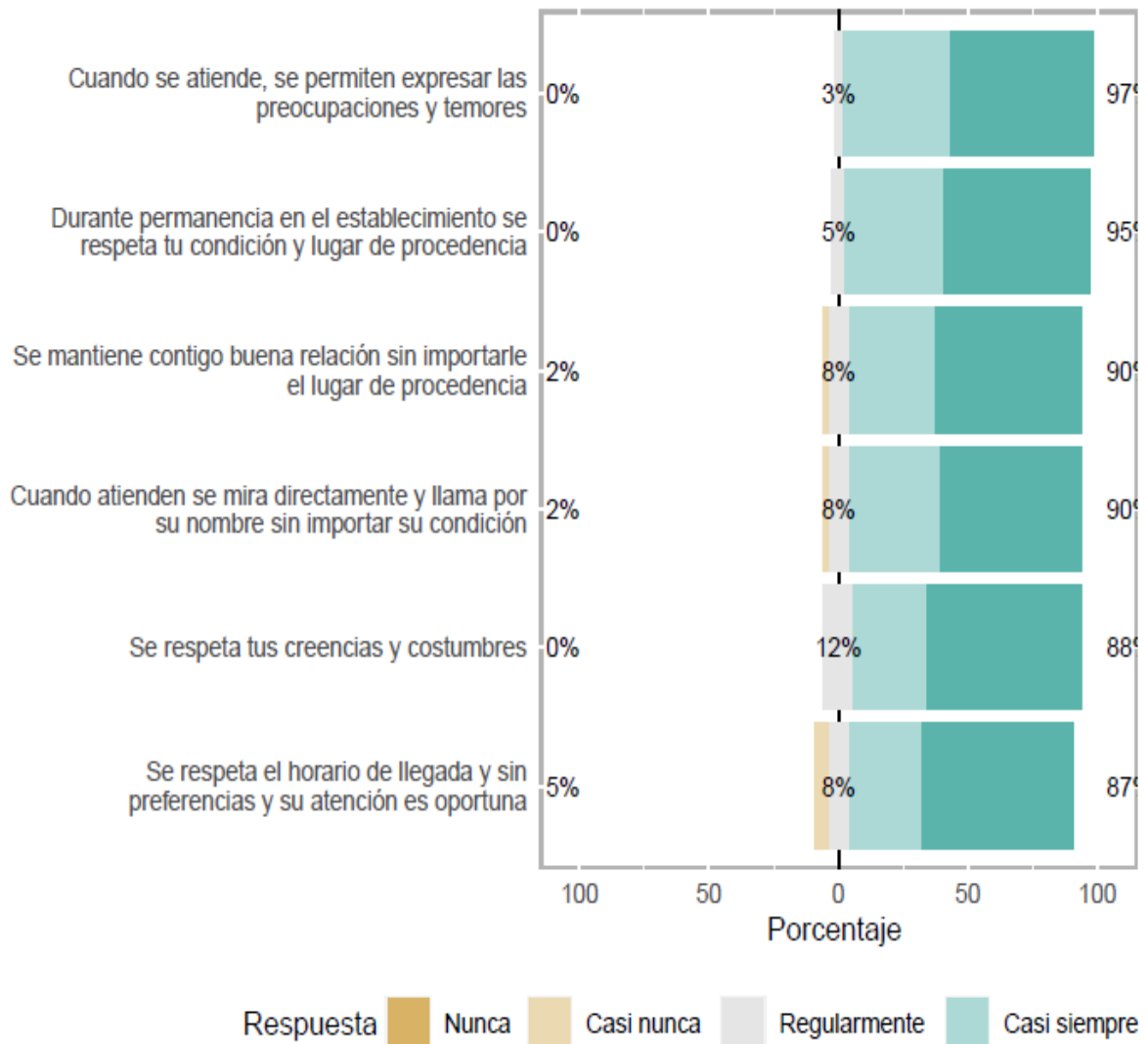
**Parte III:** Satisfacción del usuario externo (Califique como Ud. HA RECIBIDO, la atención en el servicio de CRED)

1. Nunca    2. Casi nunca    3. Regularmente    4. Casi Siempre    5. Siempre

<b>DIMENSION HUMANA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿La información, orientada y explicación del profesional de enfermería para los pasos o trámites para su atención fue?					
2	¿Cómo fue la atención del profesional de enfermería respecto a la programación y el orden de llegada?					
3	¿La privacidad durante la atención del niño en el consultorio de CRED fue?					
4	¿Cómo califica al profesional de enfermería en la evaluación del desarrollo Psicomotor y Físico del niño?					
5	¿Cómo considera UD. El tiempo que empleo el profesional de enfermería en la atención del niño?					
6	¿La confianza que le brindo el profesional de enfermería fue?					
7	¿El interés en solucionar su problema de salud por parte del profesional de enfermería fue?					
8	¿Cómo fue la explicación que brindo el profesional de enfermería sobre el resultado y tratamiento de su niño?					

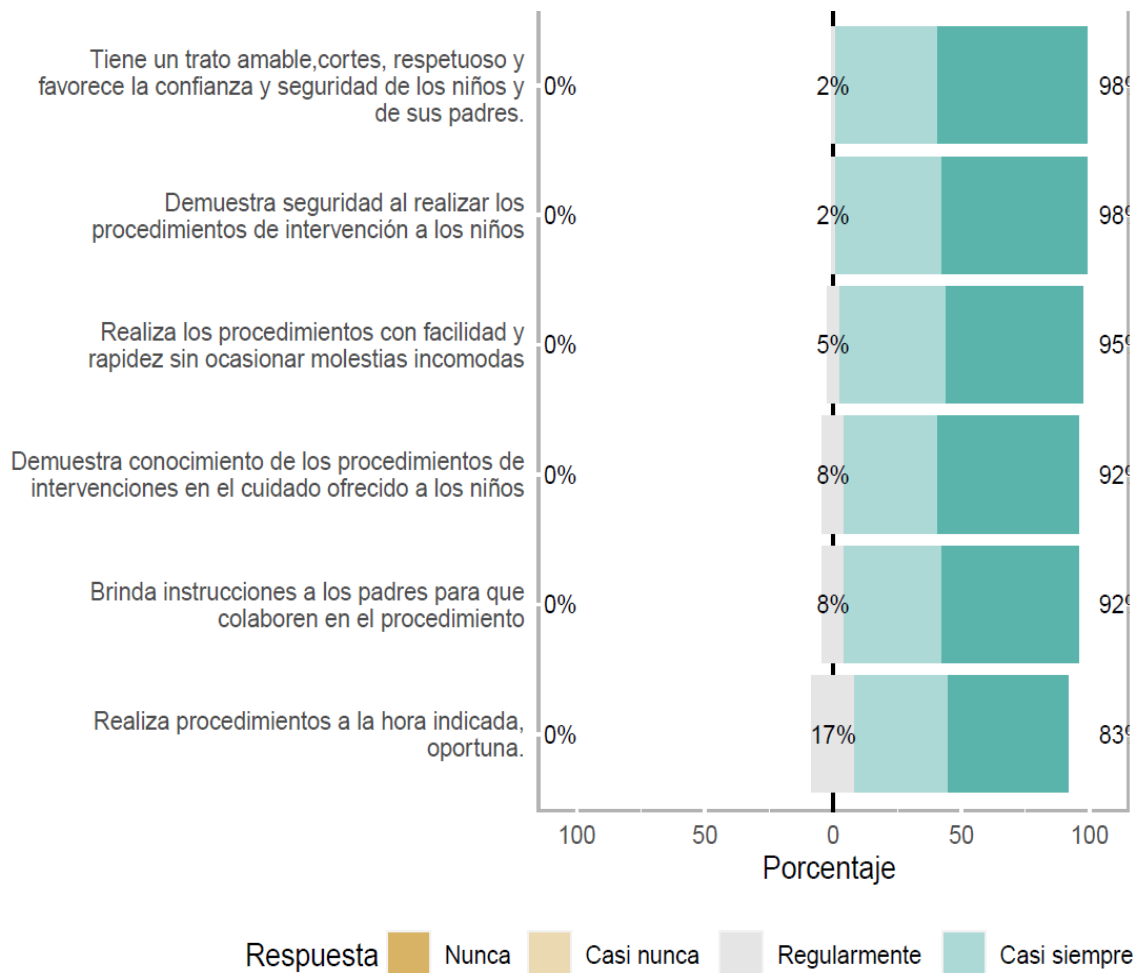
### Anexo 3. Figuras Complementarias

**Gráfica 1.** Distribución de las respuestas de dimensión humana de la calidad de atención a los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 202.



**Fuente:** Elaboración propia

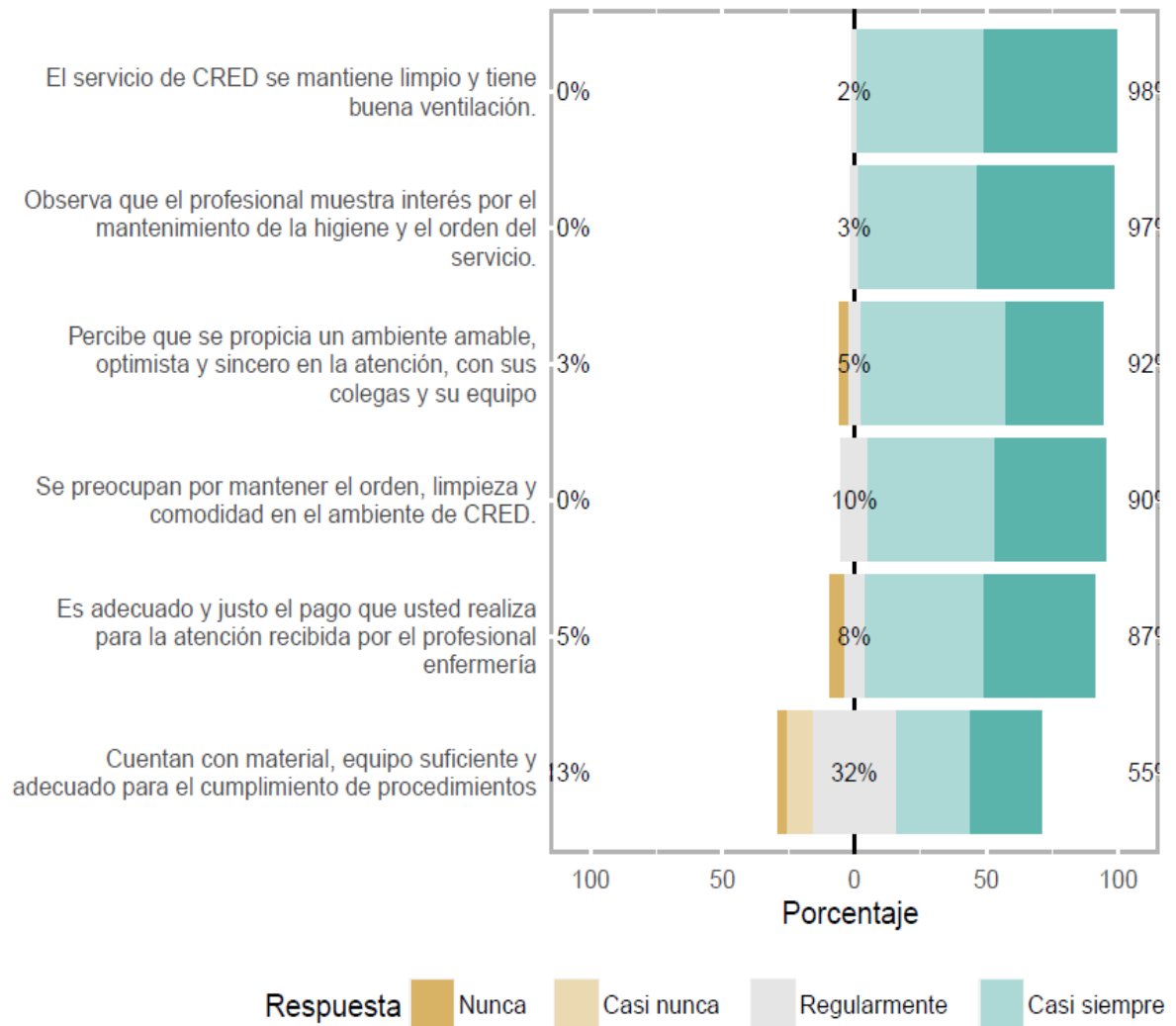
**Gráfica 2.** Distribución de las respuestas de la dimensión Técnico - científico de la calidad de atención a los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 202.



**Fuente:** Elaboración propia

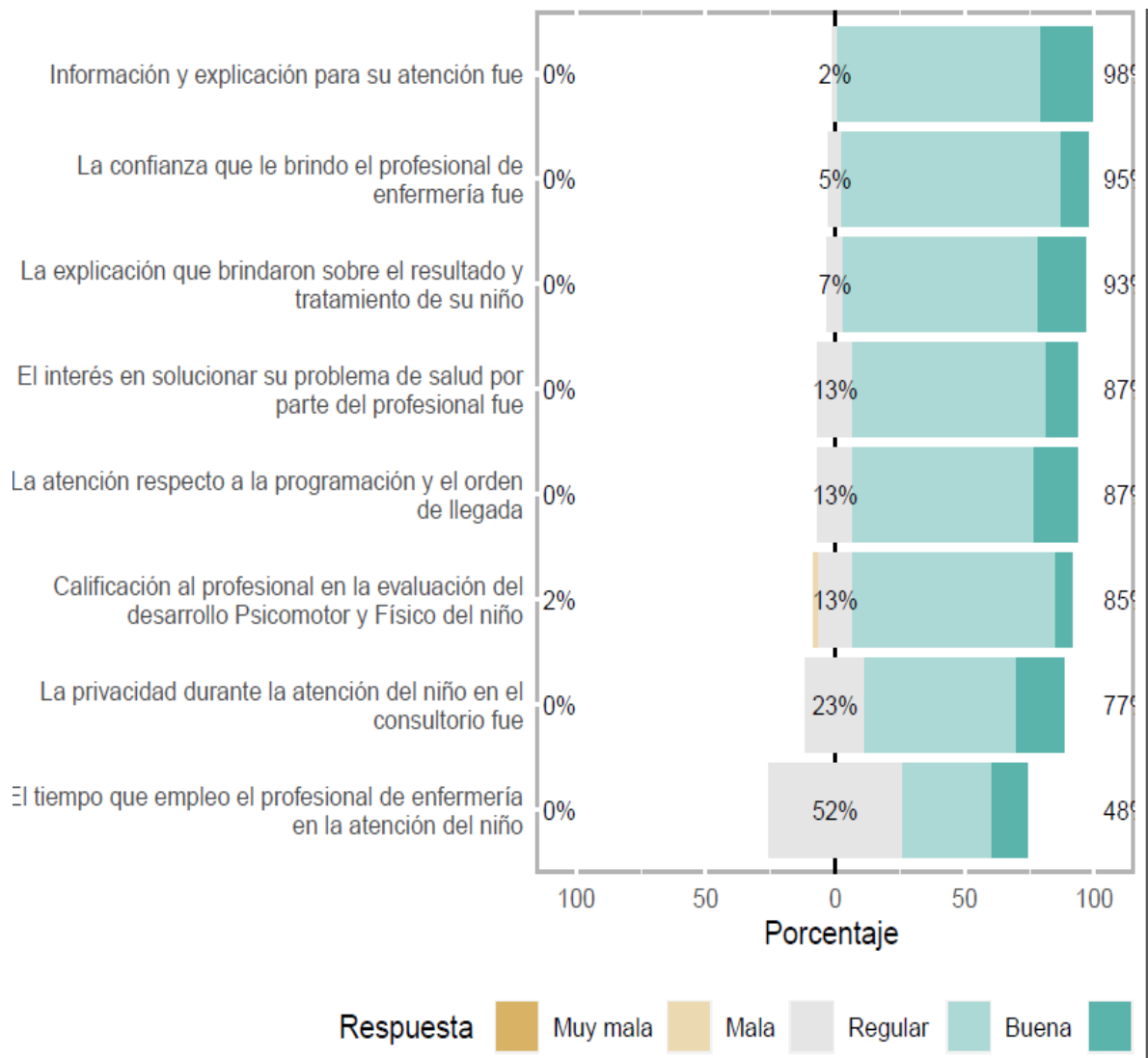


**Gráfica 3.** Distribución de las respuestas de la dimensión entorno de la calidad de atención a los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021



**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfica 4.** Distribución de las respuestas de la satisfacción de los padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa los Ángeles, Rímac– 2021



**Fuente:** Elaboración propia