



**Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad de atención del profesional de  
enfermería y nivel de satisfacción de los padres  
en el servicio de crecimiento y desarrollo del  
centro de salud los libertadores, Lima 2022

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada  
en Enfermería**

**Presentado por:**

Rober Saenz Mejia

**Asesor(a):** Dra. María Hilda Cárdenas De Fernández

**Código ORCID:** 0000-0002-7160-7585

**Lima - Perú**

**2022**

“Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los  
padres en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud los  
Libertadores, Lima 2022”.

**Asesor(a):**

Dra. CÁRDENAS DE FERNÁNDEZ, MARÍA HILDA

Código ORCID:

### **Dedicatoria**

A mi Madre, por su amor, comprensión y apoyo incondicional durante todo el proceso de mi carrera y sus valiosas enseñanzas en el camino de mi vida.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy infinitas gracias a Dios por haberme dado fuerza y valor para culminar este trabajo de investigación.

Agradezco a mi familia y amigos por su motivación constante y vibras positivas para culminar con este bonito etapa de crecimiento profesional en la carrera me que apasiona la vida.

Agradezco a la Dra. María Hilda Cárdenas, asesora de tesis por su apoyo y las recomendaciones dadas en la realización de este trabajo.

## ÍNDICE

Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Practica.....	4
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Formulación de hipótesis.....	22
2.3.1 Hipótesis general.....	22
2.3.2 Hipótesis específicos.....	22

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

3.1 Metodología de la investigación.....	24
3.2 Enfoque investigativo.....	24
3.3 Tipo de investigación.....	24
3.4 Diseño de investigación.....	24
3.5 Población, muestra y muestreo.....	24
3.6 Variables y operacionalización.....	25
3.7.1 Técnica.....	27
3.7.2 Descripción.....	27
3.7.3 Validación.....	27
3.7.4 Confiabilidad.....	28
3.8 Procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9 Aspectos éticos.....	29

## **CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1 Resultados.....	31
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	39
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	41
4.1.3 Discusión de resultados.....	48

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	52
5.2 Recomendaciones.....	53
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>55</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	63
Anexo 2: Instrumentos .....	65
Anexo 3: Formato de consentimiento.....	69
Anexo 4: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	70
Anexo 5: Informe del asesor del turnitin.....	71

## Índice de tablas

Tabla N° 1: Datos sociodemográficos.....	31
Tabla N° 2: Calidad de atención del profesional de enfermería del C. S los Libertadores..	32
Tabla N° 3: Nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED.....	33
Tabla N° 4: Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico.....	34
Tabla N° 5: Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana...	35
Tabla N° 6: Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno...	36
Tabla N° 7: Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad.....	37
Tabla N° 8: Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort.....	38
Tabla N°9: Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza.....	39
Tabla N° 10: Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario.....	41
Tabla N° 11: Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión humana y nivel de satisfacción del usuario.....	42
Tabla N° 12: Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión entorno y nivel de satisfacción del usuario.....	43
Tabla N° 13: Prueba de correlación según Spearman entre la dimensión entorno y nivel de satisfacción del usuario.....	44
Tabla N° 14: Prueba de correlación según Spearman entre calidad de atención y la dimensión accesibilidad.....	45
Tabla N° 15: Prueba de correlación según Spearman entre calidad de atención y la dimensión confort.....	46



Tabla N° 16: Prueba de correlación según Spearman entre calidad de atención y la dimensión mantiene relaciones de confianza.....	47
--	----

### Índice de gráficos

Gráfico 1: Calidad de atención del profesional de enfermería del Centro de Salud los Libertadores.....	32
Gráfico 2: Nivel de satisfacción de los padres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud los Libertadores.....	33
Gráfico 3: Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico.....	34
Gráfico 4: Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana.....	35
Gráfico 5: Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno.....	36
Gráfico 6: Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad.....	37
Gráfico 7: Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort.....	38

Gráfico 8: Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza.....39

## Resumen

La presente investigación tuvo como **objetivo:** Analizar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022. **Materiales y métodos:** En cuanto a la metodología de la investigación es deductiva de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental transversal. El estudio estuvo constituido por 80 padres de niños menores de cinco años de edad que acuden al Centro de Salud Los Libertadores cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión, la muestra estuvo integrado 6 padres y 74 madres, las cuales tuvieron entre 18 a 40 años. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento empleado de escala Likert, que fue adaptado por Rosales M. en el año 2017. **Resultados:** el 35% de padres recibieron calidad de atención bajo, 42% calidad de atención medio y 23% calidad de atención alto. El 32% de padres percibieron nivel de satisfacción bajo, 48% nivel de satisfacción medio y 20% nivel de satisfacción alto. **Conclusión:** Según los resultados obtenidos la que predomina en gran porcentaje fue calidad de atención medio y nivel de satisfacción medio de los padres que acuden al consultorio de

crecimiento y desarrollo, concluyendo medianamente satisfechos sobre la atención recibida del profesional de enfermería.

**Palabras clave:** calidad de atención, nivel de satisfacción

### **Abstract**

The **objective** of this research was: To analyze the quality of care of the nursing professional and the level of satisfaction of the parents in the CRED service of the Los Libertadores Health Center, Lima 2022. **Materials and methods:** Regarding the research methodology it is deductive with a quantitative approach, type of applied research, non-experimental cross-sectional design. The study consisted of 80 parents of children under five years of age who attend the Los Libertadores Health Center meeting the inclusion and exclusion criteria, the sample consisted of 6 fathers and 74 mothers, who were between 18 and 40 years old. The technique for data collection was the survey and the Likert scale instrument used, which was adapted by Rosales M. in 2017. **Results:** 35% of parents received low quality of care, 42% received medium quality of care and 23% high quality of care. 32% of parents perceived a low level of satisfaction, 48% a medium level of satisfaction and 20% a high level of satisfaction. **Conclusion:** According to the results obtained, the one that predominates in a large percentage was the average quality of care and the average level of satisfaction of the

parents who attend the growth and development clinic, concluding that they are moderately satisfied with the care received from the nursing professional.

**Keywords:** quality of care, level of satisfaction

## **Introducción**

La calidad de atención y la satisfacción de los pacientes tiene una relevancia elemental en relación al cuidado en los establecimientos de salud. En la actualidad nos encontramos frente a un sistema de salud donde los pacientes son más exigentes con la atención sanitaria que perciben, siendo aliados a los medios de comunicación donde frecuentemente investigan y adquieren información sobre la salud, todo este proceso implica valorar la aprehensión del cliente sobre los cuidados, en tal sentido se necesita que el personal de salud esté capacitado con el fin de brindar las atenciones pertinentes con el mayor empoderamiento en la atención primaria, siendo clave fundamental para preservar la salud de la comunidad logrando la satisfacción de la atención de los usuario. El presente trabajo de indagación tuvo como objetivo describir la concordancia entre la cualidad de cuidado del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Dicho trabajo de investigación se divide en cinco capítulos donde se describe de la siguiente manera: Capítulo I: Planteamiento del problema, objetivos, justificación, limitaciones. Capítulo II: Antecedentes, bases teóricas, formulación de hipótesis. Capítulo III: Metodología, enfoque, tipo, diseño, población, variables y operacionalización, procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos. Capítulo IV: Presentación y discusión de los resultados. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento de problema**

Conforme la OMS, la calidad de atención de los pacientes a nivel mundial es insuficientes, donde uno de cada ocho establecimientos sanitarios no cuentan con abasto suficiente de agua potable, de tal manera que uno de cada cinco no tienen servicios de limpieza y uno de cada seis no tienen las instalaciones para realizar el lavado de manos en las instalaciones de atención, debido a ello 1800 millones de individuos que equivale al 24 % de la población mundial experimentan una pésima calidad de prestaciones del servicio de salud, esto genera como consecuencia un 60 % de muertes en el mundo (1).

Según Kruk M. La calidad de atención en países de bajo y mediano recursos es desfavorable para la población, nuestro país está inmerso dentro de este contexto ya que el sector salud es una de las debilidades marcadas en la historia donde el gobierno no toma el mayor interés de mejorar (2).

En el último decenio, la cualidad de cuidado ha alcanzado interés en relación con la polémica sobre la jurisprudencia de los convalecientes y la jurisprudencia a la salud (3). Actualmente, a nivel territorial y mundial en los sistemas de salud, la complacencia del paciente es estimado como una señal que determina la calidad del cuidado en salud, de tal manera que los servicios brindados sean eficaces y seguros alcanzando la máxima satisfacción del usuario (4).

Según la OMS, los niños representan el futuro del país, en tal sentido el óptimo desarrollo debe ser una de las precedencias en la sociedad, ya que en esta etapa de vida los niños son vulnerables a padecer diferentes enfermedades infectocontagiosas, estos pudiendo prevenirlos en la mayoría de los casos, por ello es indispensable la constante vigilancia y supervisión que garantice una vida saludable (5).

Según la OPM, busca restablecer la cualidad de cuidado en las instauraciones de salud, promoviendo acrecentar en los sistemas de salud para lograr la complacencia del enfermo, con la finalidad de reflejar los indicadores en estándares de calidad, garantizando servicios de atención oportuna con la máxima eficacia y eficiencia que respondan a las expectativas de los pacientes (6).

A consecuencia de la pandemia por el COVID - 19, nuestro país fue el más afectados de América Latina, debido a la coyuntura del estado de emergencia sanitaria, muchos niños quedaron sin atención de crecimiento y desarrollo, generando un impacto en los establecimientos de salud. (7) Es fundamental intuir que el examen de crecimiento y desarrollo (CRED), es el cumulo de acciones habituales y ordenados desplegado por el profesional de enfermería, con el propósito de inspeccionar de forma oportuno evitando futuros trastornos o alteraciones en los infantes (8).

Según ENDES, a nivel territorial “el 39,2% de los niños menores de treinta y seis meses no recibieron la atención completa de controles de CRED para su edad. En la zona urbana fue de 41,5% y en la zona rural 32,5%. Mientras en la región Sierra el 32,6%, Costa 44,1% y la Selva 33,7%. En tal sentido, los niños menores en el periodo preescolar, no son extraños a estas cuestiones de salud” (9).

Según INEI, en 2018 estima un total de 31 millones 237 mil 385 ciudadanos en el Perú, donde 10 millones 338 mil corresponde al poblamiento pueril (aproximadamente un 32% de la población total) y el 33.5 % está conformado por niños de 0 - 5 años (10).

Hoy en día estamos frente a un sistema de salud donde los pacientes son más exigentes en cuanto a la calidad de cuidado sanitaria que perciben, siendo aliados a los medios de comunicación con mayores conocimientos en salud pidiendo mejoras sanitarias que aumente su nivel de satisfacción, todo este proceso implica valorar la percepción de los pacientes en relación a prestación de los servicios, en tal sentido se necesita que el personal de salud estén capacitados con el fin de brindar las atenciones pertinentes con el mayor empoderamiento en los escenarios atención primaria, siendo la clave elemental para preservar la salud de la comunidad logrando la satisfacción de la atención de los usuario (11).

La complacencia que perciben las madres sobre la calidad de cuidados que brinda el enfermero en los controles de CRED, permite fortalecer los conocimientos de los padres para disminuir la problemática de las faltas a los controles de los niños, garantizando una mayor fidelidad hacia el servicio y la práctica asistencial (12).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?

### **1.2.2 Problema específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humano y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los pares en su dimensión accesibilidad en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**



Analizar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El presente estudio fue de gran importancia, investigar la cualidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores. Ya que en la revisión bibliográfico no se evidencian estudios realizados en dicho establecimiento de salud, la cual motivo ejecutar el siguiente estudio de investigación, para ello se ha estructurado el marco teórico mediante la revisión de fuentes bibliográficas actuales. Por lo tanto, el presente estudio des de la relevancia teórica será un aporte que contribuya conocimientos a desarrollar otras investigaciones relacionado con los variables del estudio. La perspectiva de este estudio es lograr una calidad de atención, siendo uno de los retos que debe asumir la enfermera mediante las gestiones oportunas en los servicios de salud, de tal manera los resultados obtenidos serán de beneficio en la toma de determinaciones, con la finalidad de acrecentar el servicio con eficacia y eficiencia.

#### **1.4.2 Metodología**

Este estudio de indagación proveerá una gran contribución metodológico, con la finalidad de mesurar la cualidad de cuidado del profesional de enfermería, aplicando el mecanismo validado, la cual será de gran beneficio de otros profesionales de salud, en las próximas investigaciones similares.

#### **1.4.3 Practica**

Esta investigación permitirá conocer la cualidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, y la complacencia de los padres. Los resultados serán a disposición del establecimiento de Salud Los Libertadores para abocetar, implementar y efectuar proyectos de mejora en la calidad de atención, generando un impacto positivo en los profesionales de enfermería en la mejora continua de atención al cliente, buscando aumentar el nivel de complacencia mediante una atención de calidad, oportuna y segura, empleando los instrumentos y/o materiales necesarios bajo los criterios

de gestión de calidad y el marco estratégico reduciendo la deserción de los pacientes en el consultorio de CRED.

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

Se tomaron acciones para solucionar las dificultades de tiempo y factores económicos que pueden haber impedido la realización del estudio. Además, el Centro de Salud Los Libertadores permitió investigar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED. En dicho establecimiento, no hubo estudios realizados con respecto al tema abordado en el presente estudio, por esa razón se consideró necesario realizar este estudio, teniendo en cuenta las opiniones de los usuarios, sobre la calidad de atención recibida en este establecimiento de salud.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Alvarado M & Bustios R (13). En Perú en el año 2019, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la 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”. La metodología fue descriptiva de corte transversal, con un espécimen de 132 madres. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio de 22 interpelación de escala de Likert. Los resultados obtenidos fueron que las madres consideraron una satisfacción media (48.4%). En conclusión, las madres que

afluyen al consultorio de crecimiento y desarrollo revelaron una complacencia media, en las dimensiones predominó una complacencia media: segura (67.4%), oportuna (64.4%), humana (58.3%) y continua (50.7%).

Ccahua L (14). En Perú en el año 2019, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo - Cusco, 2019”. La metodología fue descriptiva de corte transversal, con un espécimen de 62 madres. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio. Los resultados obtenidos fueron, bajo nivel de complacencia en las siguientes dimensiones: Entorno (96.8%), técnica - científico (69.4%), humana (50%). En conclusión, las madres que afluyen al consultorio de crecimiento y desarrollo estimaron bajo nivel de complacencia (82.3%).

Quispe M (15). En Perú en el año 2018, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de salud I - 2 Amantani, Puno 2018”. La metodología fue de enfoque cuantitativo descriptiva de corte transversal, con un espécimen de 54 madres. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio. Los resultados fueron que las madres mostraron una complacencia media (48.15%), complacencia completa (44.44%), insatisfacción (7.41%). En cuanto a la dimensión técnica - científica, estimaron complacencia completa (25.93%), complacencia media (59.26%), insatisfacción (14.81%). En la dimensión humana, mostraron complacencia completa (61.11%), complacencia media (31.48%), insatisfacción (7.41%). Finalmente, en la dimensión entorno revelaron complacencia completa (48.15%), complacencia media (51.85%). En conclusión, las madres mostraron una complacencia media sobre la cualidad de cuidado del profesional de enfermería.

Valery C & Sosa K (16). En Perú en el año 2018, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal”. La metodología fue de enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal, con un espécimen de 50 madres que acudieron al servicio de crecimiento y desarrollo. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio. Los resultados fueron que las madres presentaron complacencia alto (17%) donde aumenta relativamente a medida que la aprehensión de la cualidad de cuidado es considerable del (5.9% al 71.4%), complacencia media (58.8%), insatisfacción (5.9%). En conclusión, el nivel de complacencia y la cualidad de cuidado del profesional de enfermería según la aprehensión de las madres que afluyen al consultorio de crecimiento y desarrollo, tiene una concordancia relevante (Chi Cuadrado: p. valor = 0.002).

Saavedra M (17). En Perú en el año 2018, Efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la relación que existe entre la Percepción de Calidad y Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018”. La metodología fue de enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal, con un espécimen de 60 madres. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio. Los resultados fueron que las madres recibieron cualidad de cuidado alto (78.6%) y percibieron complacencia alto (70%). En conclusión, se evidencia que la variable aprehensión de cualidad tiene una concordancia directa con la variable complacencia respecto al cuidado del profesional de enfermería, con Rho de Spearman: 0. 652.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

Jalem S (18). En México en el año 2020, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de 100 pacientes atendidos en el servicio

hospitalario de la ciudad de México 2020”. La metodología fue descriptiva, con un espécimen de 100 pacientes. Para recopilación de referencia, aplicó como instrumento un interrogatorio. Los resultados fueron que el (27%) del grupo estudiado se encuentra insatisfecho con el servicio de salud brindado, de tal manera que sólo el (15%) refieren haber sido atendidos por médicos y enfermeras de manera adecuada, mientras que el porcentaje restante refiere un nivel de satisfacción moderada con el servicio tanto de enfermería, como de otras áreas que participan en la atención de la salud.

Maggi V y Wendy A (19). En Ecuador en el año 2018, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Evaluar el nivel satisfacción de los usuarios con respecto a la atención y calidad brindada de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil- Ecuador, 2018”. La metodología fue de diseño transversal analítico, con un espécimen de 357 apoderados de los niños. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio SERVQUAL. Los resultados fueron donde los usuarios evidenciaron insatisfacción en la dimensión tangibilidad al revelar una disimilitud de 0.1575 entre perspectiva y aprehensión. En la dimensión fiabilidad evidenciaron insatisfacción con una desigualdad de 0.5675. En la dimensión seguridad evidenciaron insatisfacción con una estimación de 0.5933 y la dimensión empatía evidenciaron insatisfacción con 0.054. en concordancia a la amplitud de contestación del cliente se contempló una complacencia parcial con una estimación de -0.162. En conclusión, el cuidado que brinda el profesional de enfermería es deficiente.

Nieto A (20). En Ecuador en el año 2018, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicios médicos y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia del Hospital Básico Balzar”. La metodología fue de enfoque cuantitativo de corte transversal, con un espécimen de 120 usuarios. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio

Servperf. Los resultados obtenidos evidenciaron que existen niveles inferiores de satisfacción en aspectos afines a tiempos de respuesta, procesos administrativos y capacidad disponible del hospital. Se estableció una correlación estadísticamente relevante en concordancia la calidad de cuidado y complacencia del paciente. Se concluyó formular la creación de un modelo de gestión de calidad fundado en el EFQM, un modelo europeo. Las primordiales destrezas se elaboran entorno a los elementos de: liderazgo, estrategias y políticas, alianzas y gestión de procesos; cuyos logros esperados van encaminados: al personal, los usuarios, la sociedad y la institución.

Aguilar E, Hernández M y Villanueva J (21). En México en el año 2017, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Conocer la calidad de la atención en una institución pediátrica”. La metodología fue descriptiva de corte transversal, con una muestra probabilística de 400 padres. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio. Los resultados obtenidos evidenciaron que el cuidado es favorable (60%), en concordancia a las dimensiones estimaron que el profesional de enfermería esclareció respecta la medicación (84%), el profesional de enfermería brindo trato con fineza a los niños (53%). En conclusión, el cuidado del profesional de enfermería fue favorable.

Patemina D, Aldana M y Mendoza K (22). En Colombia en el año 2017, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED de un establecimiento de salud”. La metodología fue de enfoque cuantitativo descriptivo de corte transversal, con un espécimen de 292 padres. Para recopilación de referencia, se aplicó como instrumento un interrogatorio. Los resultados mostraron que el (94.2%) de padres refirieron estar complacidos, (96.2%) revelaron percibir una correspondencia honrado y educado, (91.8%) discurren que el entorno es apropiado, (81.8%) refieren que el cuidado es reservado y el (65.1%) indica que el lapso

de aguardar es oportuno. En conclusión, los padres revelaron sentirse complacidos con el cuidado.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Calidad de atención**

Según MINSA, “Es la estipulación de eficiencia de los denuestos e implicaciones desplegadas y fianza de convicción y cortesía humano para todos los usuarios” (23). Según la OMS, la calidad de atención en salud es brindar un conjunto de servicios con el fin de obtener el diagnóstico mediante la cual aplicar las acciones frente a los problemas de salud que presente el individuo, logrando el mejor resultado del bienestar físico reduciendo los posibles riesgos y la máxima satisfacción del paciente. (24). Es brindar un servicio de salud, oportuno con calidad y eficacia de manera equitativa logrando la satisfacción completa sus necesidades o expectativas, orientado a conseguir una mejor calidad de vida optimizando el bienestar del individuo (25).

La cualidad de cuidado del profesional de enfermería son acciones de respuestas a las indigencias y perspectivas del paciente en los establecimientos de la salud, mediante la atención oportuna, personalizada, eficiente y humanizada, con los estándares para un ejercicio profesional hábil y responsable, con el acceso de recursos necesarios orientado a brindar la calidad de atención (26).

### **Dimensiones de la calidad de atención**

Según Donabedian, propuso acometer la cualidad de cuidado mediante tres dimensiones: científico, humano y entorno, las cuales se determinan estimando las siguientes características para obtener la medición según la escala de valoración (27).

**Dimensión técnica - científico:** Es la aptitud que posee el profesional de salud para resolver un problema de salud empleando sus conocimientos, aptitudes, habilidades y competencias



profesionales para brindar atención al usuario, dentro de ello componen las siguientes características: efectiva, eficiencia, continuidad, convicción, plenitud (28).

**Dimensión Humano:** Se refiere al grado de relaciones interpersonales que se da entre el profesional de enfermería y el usuario, la cual tiene las siguientes características: Respeto a la jurisprudencia de la persona, información integro, verídico y pertinente, tendencia manifiesto en el individuo, ética, amabilidad y empatía (29).

**Dimensión Entorno:** Refiere las diferentes instalaciones que brinda la institución durante las prestaciones de servicios de salubridad concediendo considerable estimación para los clientes a un coste mesurado y admisible. El bienestar de salud de los individuos hace alusión a una percepción “mejoría de la molestia, estado de placidez y complacencia”, los cuales están desarrollados en cuatro aspectos (físico, psicoespiritual, ambiental y social) (30).

### **Satisfacción**

La satisfacción es la proporción donde el cuidado y la condición de salud satisfacen las perspectivas del individuo (31). La complacencia es el dictamen de valoración anunciado de acuerdo a la apreciación del usuario en concordancia al servicio que recibe en una determinada institución (32). Es un sentimiento que se da como efecto al percibir si efectúan con la perspectiva del usuario con el servicio brindado, de tal manera que cubran las necesidades del usuario para lograr el nivel de satisfacción. El usuario sentirá satisfacción del servicio si cubre o excede sus expectativas (33). Es el resultado optimo que adopta el cliente cubriendo sus necesidades en los establecimientos de salud en concordancia a la cualidad de atención (34).

### **Complacencia de los padres respecto al cuidado**

El cuidado de enfermería está basado en satisfacer las necesidades del individuo promoviendo la salud con el fin de lograr su bienestar físico - mental, evitando enfermedades y los posibles riesgos que amenazan la salud de la población. En el servicio de CRED la

enfermera brinda un servicio de cuidado integral cumpliendo una serie de acciones para el bien de los niños, desde el contexto instructora y asesora para esclarecer las incertidumbres de los padres de forma explícito incentivando la importancia de las atenciones, en tal sentido las madres alcanzan un valor de satisfacción de acuerdo a la percepción percibida durante la atención (35).

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario.**

Es un método que permite mediar la complacencia del cliente en concordancia al cuidado obtenida del profesional de enfermería, esta valoración constituye un eje principal para estimar las perspectivas del usuario en relación a la prestación del cuidado, siendo evaluados en tres escalas: Accesibilidad, confort y relaciones de confianza:

**Accesibilidad:** Se alude a las conductas del profesional de enfermería efectuada de manera oportuna, considerando comportamientos vinculados como acercarse y brindar atención holística. Donabedian, destaca las pericias, sabidurías y la sensatez del profesional de enfermería, como principios sustanciales en eficacia del cuidado con calidad.

**Confort:** Se alude al cuidado que brinda la enfermera alcanzar el bienestar del estoico y su parentela, beneficiando un ambiente que patrocina su comodidad. El confort es toda aquella peculiaridad que tiene el ambiente de los establecimientos de salud, acogedor, complaciente y particular.

**Relación de confianza:** Es aquello que brinda el profesional de enfermería para instaurar un vínculo empática orientada a la recuperación de salud de los estoicos, fomentando un ambiente de confianza y segura. Para Watson, el incremento de un vínculo de confianza entre el profesional de enfermería y el estoico precisa el logro de la relación terapéutica impulsando la bondad, la aptitud de entender la aprehensión y sensación del otro, desarrollando canales de comunicación efectiva que concibe componentes cognitivos, emotivo y de dictamen comportamental (36).

### **Medición de la satisfacción**

Es un método que se emplea para medir la calidad de cuidado, esto se considera como un indicador para determinar el nivel de complacencia en relación a las sensaciones y expectativas del usuario sobre las atenciones recibidas, siendo evaluados en tres escalas: Complacencia total (las perspectivas del cliente fueron en su plenitud). Complacencia media (las perspectivas del cliente fueron obtenidos de manera fragmentario). Insatisfacción (las perspectivas del cliente no han sido cubiertas por completo) (37).

### **Enfermería**

Es la profesión que desempeña en el campo de la salud ofreciendo el cuidado y atención a los enfermos, aplicando las pautas clínicas que contribuya la recuperación del estado de salud logrando su independencia del usuario. (38) La enfermera es considerada como la ciencia humana con conocimiento científico para ejecutar las acciones en el proceso de la atención. Aplicando acciones de enfermería mediante las competencias y conductas de valorar, reconocer, diagnosticar, planear, influir y estimar la contestación de manera integral (38).

### **Competencia del enfermero**

Son un conjunto de aptitudes, conductas, disentimientos y técnicas para la toma de decisiones permitiendo un alto nivel de permanencia. De tal manera se divide en tres dimensiones:

- Conceptuales y/o pensamiento crítico: Para brindar una valoración adecuada y asiduo de niños, determinando de manera oportuna los peligros y perturbaciones a través de la estimulación mediante la atención efectiva, educando a los padres sobre los cuidados en casa.

- Interpersonales: Valores y aptitudes motivados a la colaboración activa de los parientes del flemático, y el conjunto multidisciplinario con la finalidad de conseguir un desarrollo impecable de los niños.
- Destreza: Capacidad peculiar para coadyubar el desarrollo integral de las criaturas, reduciendo los riesgos de incapacidad.

Las responsabilidades que tienen las enfermeras se involucran con estas competencias: la profesión, con uno mismo, el equipo de salud, paciente, cliente y la sociedad. Todos los profesionales de salud deben tener claro sus aptitudes, teniendo una expectativa educativa planeada, estructurada, para administrar de manera eficiente los servicios de enfermería.

Las habilidades son imprescindibles para organizar los deberes profesionales y al ser concretos permiten: Situar un aprendizaje o capacitación continua, monitorizando la cualidad de servicio brindado, descubrir las aptitudes profesionales, tener un marco de alusión de los sistemas de apreciación, flexibilidad interprofesional, reflexionar sobre los servicios del profesional de enfermería que brindan a la población que responde a sus necesidades (39).

### **Rol del enfermero**

La valoración del profesional de enfermería en los controles de acrecentamiento permite identificar los riesgos y alteraciones que afectan la salud de los niños, promoviendo los hábitos y estilos de vida saludable para garantizar el cuidado de los menores. En las instituciones de salud el profesional de enfermería brinda servicios de cuidado, respetando el contexto socio cultural del niño y su entorno, con las aptitudes científicas según la norma técnica vigente en tal sentido se debe ejecutar de acuerdo al siguiente esquema de CRED.

### **Para ejecutar la atención considerar lo siguiente:**

- ❖ Interacción acogedor y respetuoso con los padres de familia en la recepción.

- ❖ Apertura de la atención del niño (examen físico céfalo caudal y medición antropométricas)
- ❖ Valoración del acrecentamiento psicomotor (EDPE, TEPSI y TES PERUANO)
- ❖ Revisión de la historia clínica del niño y la ficha FUA
- ❖ Diagnostico oportuno, interconsulta o referencia. (40)

### **Componentes de acrecentamiento**

Según la MINSA, el esquema de acrecentamiento dentro del paquete de cuidado integral de la criatura establece cuatro componentes, administrativo, técnico, educativo e indagación:

- **Componente administrativo de la organización:** Son aquellos encargados de elaborar normas que regulan los servicios de atención precisando los órganos directivos responsables de desplegar y las acciones que ejecutan son: programación, supervisión, evaluación e información.
- **Componente Técnico:** Implican las actividades que ejecutan los profesionales de enfermería, durante la atención de los niños donde atañen las siguientes fases: Antes del Control: se debe efectuar actividades mediante estrategias de promoción de la salud para captar a los niños en escuelas y la comunidad. Identificar: realizando una valoración exhaustiva a niños con riesgos de salud determinado el grado de afecciones y derivar a correspondencia para su atención oportuno. En el control: verificar los datos de los niños en la tarjeta de vacunación y/o control decrecimiento y desarrollo, apertura de historia clínica en la primera cita, revisar en sistema si está afiliada al SIS y generar FUA. Evaluación por etapas de vida: realizar la anamnesis obteniendo información sobre los datos personales, antecedentes personales, familiares y los determinantes sociales. El examen físico comprende la técnica de somatometría y evaluación céfalo caudal de las criaturas en los consultorios de acrecentamiento y la evaluación del desarrollo

psicomotor que se realiza mediante las escalas y normadas establecidas por el MINSA. Al concluir las actividades de evaluación se registra en el carnet e historia clínica del niño y finalmente de la atención se realizan las actividades de seguimiento, en base a cada necesidad.

- **Componente Educativo:** Determina realizar acciones formativo a los padres de familia y la comunidad sobre la importancia de la sucesión de acrecentamiento de las criaturas, promoviendo la adhesión oportuna a los controles programados. Cuando se realiza estas actividades extramurales se difunde información a través de afiches y materiales audios visuales generando la implicación activa de la colectividad mediante las estrategias de promoción de salubridad para alcanzar el bienestar de los menores.
- **Elemento Investigativo:** Busca trascender indagaciones científicas y fomentar el avance de nuevas sabidurías en base a las problemáticas planteadas de la comunidad (41).

## **CRED**

Son una colectividad de transformaciones somáticos y funcionales que se originan en los seres humanos desde la etapa de concepción hasta la adultez. Implicando una percepción enérgica, progresivo y prospectiva del ser humano siendo una particularidad distintiva de los niños (42).

La concordancia entre la salubridad y el acrecentamiento bajo las asistencias óptimas que brindan los progenitores, ayudan adoptar una actitud responsable de promover el desarrollo de los niños. El crecimiento de los niños abarca en la maduración física, lingüística, cognitivo, socioafectivos y temperamentales como el acrecentamiento de la motricidad fina y gruesa. (43)

## **Generalidades de Crecimiento y Desarrollo**

### **Crecimiento**

Es el proceso biológico del aumento de la masa somática de un ser humano, que se origina por el incremento de las células, sucesión metódica por componentes genéticos, nutricionales, culturales, emocionales, socioeconómicos y neuroendocrinos, que se evalúa mediante los valores antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) (44).

### **Desarrollo**

Es el proceso enérgico mediante la cual todo ser humano alcanza la aptitud funcional de los órganos por medio de la integración de sus funciones en aspectos biológicos, cognoscitivos, psicológicos, sexuales, nutricionales, influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales (44).

### **Comprobación de acrecentamiento**

Es una colectividad de actividades ejecutadas por el profesional clínico en el servicio de CRED de niño sano, con la finalidad de examinar de manera pertinente el acrecentamiento del menor con la finalidad de localizar de forma oportuna posibles perturbaciones que puedan repercutir de manera desfavorable en un futuro. Desarrollando un control de niño sano individual, pertinente, integral y periódica (44).

Todos los niños menores de cinco años de edad son vulnerables de sufrir algunas perturbaciones durante su desarrollo, mediante las acciones de los profesionales capacitados en el campo clínico de atención primaria en salud se pueden prevenir tempranamente garantizando alcanzar su óptimo crecimiento y desarrollo (44).

### **Normativa Técnica de Salubridad para la Comprobación de Acrecentamiento de las Criaturas Menores de Cinco Años.**

Es un escrito sistemático donde se instauran las orientaciones técnicas para la estimación pertinente y constante del control de acrecentamiento de los niños menores de cinco años, describiendo las condiciones de peligro o perturbaciones a las que está arriesgado

el individuo a esta edad. En el país rige la Norma Técnica N° 137.2017 por Resolución Ministerial N° 537-2017- MINSA (44).

## **TEORÍAS DE ENFERMERÍA**

### **Jean Watson**

La filosofía del cuidado humano está basada en concordancia entre la inteligencia y espíritu, a través de un nexo de colaboración y credulidad entre el ser vigilada y el protector. Su epistemología posee una perspectiva filosófica, con soporte mística, preservado como una utópica moral y decente. Filosofía de Jean Watson sustenta que la atención humana concibe, un pacto moral (cuidar y acentuar la decencia humana, va más allá de una valoración médica), la destreza, aprehensión y el vínculo (revelando predilección trascendente a la persona). El cuidado humanizado exige de un trance moral por los profesionales de salud, para mejorar su calidad de vida del individuo enfermo mediante la educación y los cuidados elevando la percepción en relación al cuidado humanizado (45).

El esmero humanizado está fundamentado en estimaciones, encaminado al orbe salutífero, se alude al profesional de enfermería en relación a lo que efectúa para fomentar y proteger la salubridad, tratar la afección y avalar el entorno que patrocine una subsistencia saludable y eufónico en el dominio somáticos, afectivo, colectivo y psíquico. Algunos de los componentes que acceden humanizar las atenciones orientan hacia el avance de una sucesión de cuidado colateral y constante, suscitando subsistencia sólida para el estoico culturalmente admisible, mediante la tecnología con toque humano y básicamente centrado en el individuo. El cuidado humano comprende importancia, anhelo y trance de cuidar (46).

### **Dorotea Orem**

El autocuidado es un comportamiento que existe en condiciones determinadas de la supervivencia, presidida por los individuos sobre sí mismo y hacia los demás, para reglar las causas que perjudican su inherente crecimiento y actividad en lucro de su existencia,



salubridad o confort. Orem instauro la filosofía de carencia de su propio esmero como ejemplar absoluto por tres hipótesis. La filosofía del autocuidado, déficit del autocuidado y sistemas de enfermería, como un escenario de alusión para la pericia, adiestramiento y la administración de enfermería. La filosofía explicada por Orem ofrece instrumento a los profesionales de enfermería para ofrecer un cuidado de cualidad, en condiciones vinculadas con la salubridad - afección (47).

Álvarez plantea que el eje elemental del profesional de enfermería es detallar la carencia entre aptitud potencial de autocuidado y las peticiones de autocuidados de los estoicos. La finalidad es suprimir de maneara que esto cubra los requerimientos/indignias universales y se restringe las desviaciones en la salubridad (48).

### **Nola Pender**

La promoción del bienestar, se fundamenta en la formación del individuo sobre cómo preservarse y llevar una vida saludable “hay que fomentar el bienestar saludable para prevenir las enfermedades, reducir los gastos económicos, conservar la dependencia de los individuos hacia el futuro”. Esta filosofía describe en el individuo los factores cognitivos, transformación y la motivación para efectuar dicho comportamiento encaminado a lograr un estado de salud optimo. Este ejemplar influye trascendencia a la cultura como el cumulo de inteligencia y destrezas adquiridos, la cual es estudiada y transmitida de una generación a otra (49).

### **Madeleine Langer**

Madeleine promotora de la enfermería transcultural, sostiene que los profesionales de salud deben estar capacitados en conocer las diferentes culturas y modos de vivir para brindar la atención digna a los estoicos originarios de cualquier sitio, sin distinción alguna por sus características socio demográficas con el fin de fortalecer y promover salud para la

toda la población y la comunidad, ayudando a conservar o convalecer la salud y hacer frente a sus discapacidades o a su óbito (50).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

### **2.3.2 Hipótesis específicos**

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1 Metodología de la investigación**

La metodología de la indagación es deductiva ya que posibilita presentar la información obtenida en un tiempo y espacio determinado, llegando a una conclusión a partir de una sucesión de inferencias (51).

### **3.2 Enfoque investigativo**

Es de enfoque cuantitativo, ya que los datos encontrados se cuantificarán de tal manera se podrá describir las variables del estudio, debido a que busca la resolución de problemas (51).

### **3.3 Tipo de investigación**

Es de tipo aplicada donde está basado en teorías científicas la cual lleva a formulación de hipótesis y posteriormente realizar comparación con la realidad actual llegando a una conclusión sobre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario. (51)

### **3.4 Diseño de investigación**

Presenta un diseño no experimental, porque se analizará las variables tal como se muestran en su entorno innato, sin integrar componentes que cambie dicha conducta. Es de corte transversal porque los datos se recopilarán en un periodo determinado. Nivel o alcance es descriptivo, porque se busca describir las características inherentes de las variables del estudio y correlacional, porque permite establecer la relación entre las variables, sin manipulación (51).

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

La urbe del actual análisis de indagación, estuvo integrada por todos los padres de criaturas menores de cinco años de edad, que afluyen al consultorio de acrecentamiento del establecimiento de salud los libertadores. La muestra de estudio fue elegida de forma aleatoria de la totalidad de urbe de análisis a 80 padres considerando los métodos de inserción y eliminación. Se aplicó el muestreo aleatorio sencillo, donde cada ente de la urbe tuvo semejante posibilidad de ser seleccionada en la participación del estudio.

#### **Criterios de inserción**

- Padres de niños que afluyen al consultorio de acrecentamiento
- Padres de familia que pertenecen a dicha jurisdicción
- Padres que pretenden cooperar en la indagación

- Padres que tienen sus criaturas menores de cinco años
- Niños que están afiliados en el SIS

**Criterios de eliminación**

- ✓ Padres de niños que no afluyen al consultorio de acrecentamiento
- ✓ Padres de familia que no pertenecen a la jurisdicción
- ✓ Padres que no desean cooperar en la indagación
- ✓ Padres que no tienen sus criaturas menores de cinco años
- ✓ Niños que no están afiliados al SIS

### 3.6 Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA
Calidad de atención	Es un conjunto de cualidades que ofrenda un servicio que avala a las indigencias del cliente.	Es la apreciación o el deplorar del usuario sobre el cuidado que ofrece el profesional de enfermería en el consultorio de acrecentamiento a través de dimensiones: técnica, humana y del entorno. Los valores finales de la variable son alta, media y baja.	Técnica	Práctico. Eficacia. Eficiente. Convicción.	Ordinal	Complacencia baja (1-25).  Complacencia medio (26 - 50)  Complacencia alto (> a 51)
			Humana	Correspondencia Cortesía afable. Pertinente.		
			Entorno	Reservado Bienestar Libre de peligro		
Nivel de complacencia	Alude el agrado o descontento de los padres, sobre una comparación de lo que espera recibir y lo que recibe en la consulta del servicio de acrecentamiento.	Es la sensación o complacencia de los padres de familia con el cuidado percibida del enfermero en el servicio de acrecentamiento, dicha satisfacción se evalúa a través de dimensión de accesibilidad, confort y mantiene relaciones de confianza. Los valores finales de la variable son: alto, medio, bajo.	Accesibilidad	Inteligencia. Empático. Apoyo oportuno	Ordinal	Complacencia baja (1-25).  Complacencia medio (26 - 50)  Complacencia alto (> a 51)
			Confort	Consultorio apropiado. Entorno fiable. Considera la Privacidad		
			Mantiene relaciones de confianza	Instrucción global. Cordialidad. Certeza.		

### **3.7.1 Técnica**

En la siguiente investigación el método que se empleó es el interrogatorio, mediante la cual se indagó el juicio que tienen los padres de familia respecto a la calidad de esmero que ofrece el enfermero en la consulta de acrecentamiento, obteniendo una información de mayor relevancia para alcanzar un mejor resultado en lo que se busca investigar.

### **3.7.2 Descripción**

Para efectuar la medición del instrumento de la calidad del cuidado se aplicó un interrogatorio de escala Likert, que fue adaptado por Rosales M. (52) en el año 2017. Este instrumento consta de 22 preguntas con cinco alternativas de respuestas, cuya escala de intervalo son las siguientes: completamente en desacuerdo, discordia, inseguro, pacto, completamente de acuerdo. Con 10 ítems para la dimensión técnica, 6 ítems para la dimensión humano y 5 ítems para la dimensión entorno. Las mismas serán evaluadas de la siguiente manera: 1 - 25 baja calidad de cuidado, 26 - 50 calidad de cuidado media, >51 alta calidad de cuidado.

Para realizar la medición del instrumento del nivel de complacencia se aplicó un interrogatorio de escala Likert, que fue adaptado por Rosales M. (52) en el año 2017. Este instrumento consta de 18 preguntas con cinco alternativas de respuestas, cuya escala de intervalo son las siguientes: completamente en desacuerdo, discordia, inseguro, pacto, completamente de acuerdo. Con 6 ítems para la dimensión accesibilidad, 6 ítems para la dimensión confort, 6 ítems para la dimensión relaciones de confianza. Las mismas serán evaluadas en los siguientes niveles 1 - 25 bajo grado de complacencia, 26 - 50 grado medio de complacencia, >51 alto grado de complacencia.

### **3.7.3 Validación**

Ramírez D. en el año 2020 efectuó el análisis de validez, elaborado por Rosales M. (52) mediante el procedimiento del Método Delphi o dictamen de expertos, para ello se

contó con la cooperación de tres conocedores con amplia experiencia en el estudio, la medida dado por los jueces diestros fueron sojuzgados a la prueba binomial, encontrándose una correlación significativa, en tal sentido se obtuvo un resultado de 88,3, la cual determina como legitimo a los interrogatorios de cualidad y grado de complacencia.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

Ramírez D. en el año 2020 realizo la verificación de confiabilidad de los mecanismos, que fueron elaborados por Rosales M. (52) mediante la prueba piloto en una muestra de 12 participantes, los mismos que no fueron parte de la muestra del estudio, obteniendo una alfa de Cronbach de 77,1 para el interrogatorio de cualidad y 77,5 para el interrogatorio de grado de complacencia, la cual determino una alta confiabilidad para realizar el presente estudio de investigación.

#### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

El presente trabajo de investigación se presentó a la comisión de ética de la UPNW para su respectiva evaluación y adhesión del proyecto. Una vez aceptado el trabajo de investigación se presentó a la dirección de la DIRIS Lima Norte solicitando su aprobación para la ejecución, para ello se coordinó con el encargado del establecimiento de Salud los Libertadores para emplear el interrogatorio en los padres que afluyen al servicio de acrecentamiento de acuerdo los métodos de inserción y eliminación, se concluyó realizando los interrogatorios y obteniendo los datos.

Una vez efectuada la recopilación de información mediante el instrumento, la filiación obtenida fue ingresados a una base de datos de programa Excel 2020, posteriormente siendo enviados al programa SPSS. Donde se analizó los resultados mediante gráficos y tablas, finalmente se interpretó según los resultados obtenidos. Este proceso se



efectuó cuidadosamente para evitar los sesgos que pudo haber alterar los resultados del estudio.

### **3.9 Aspectos éticos**

Para este análisis de indagación se consideró las cuatro fisonomías bioéticas, tales como el principio de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. De tal manera se aplicó el consentimiento mediante una información clara y verídica en los padres de familia que asisten al consultorio de control de crecimiento y desarrollo (53).

**Principios de autonomía:** Está enfocado en la amplitud que posee el individuo de requisar sus propias determinaciones libre de influencias ajenas. De tal manera en este trabajo de investigación se tiene presente este principio en los colaboradores que afluyen al servicio de acrecentamiento del establecimiento de salubridad los libertadores. En el presente estudio cada participante accede al autógrafo del asentimiento informado previa explicación de manera libre (53).

**Principios de beneficencia:** Simboliza el deber deontológico de hacer el bien y evitar el daño al usuario, ya que ninguna madre será perjudicada al responder las encuestas, se informó a todos los participantes sobre los beneficios del presente trabajo de indagación. A través de los desenlaces obtenidos se podrá determinar la cualidad de cuidado del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres de familia, de tal manera se ejecutará un plan de mejora para brindar un mejor servicio (53).

**Principios de no maleficencia:** Es la deontología médica clásica que abstiene desarrollar intencionalmente acciones que puedan perjudicar o dañar a otros. En la presente investigación se evita evitar algún tipo de daño a las madres y niños participantes, los resultados obtenidos solo serán usados para del trabajo de investigación (54).

**Principios de justicia:** Durante la entrevista toda las madres participantes serán tratadas de manera justa, equitativa, con respeto y consideración que se merecen cada una de ellas, sin discriminación alguna (54).

## CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos posterior a la aplicación del instrumento en los padres de niños menores de 5 años de edad de un Centro de Salud.

**Tabla N° 1** Datos sociodemográficos.

Datos sociodemográficos	N	%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>SEXO</b>		
Masculino	6	7%
Femenino	74	93%
<b>EDAD</b>		
18 a 24	16	20%
25 a 32	42	52%
33 a 40	22	28%
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltero	5	6%
Conviviente	36	45%
Casada	28	35%
Separada	8	10%
Divorciada	3	4%
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>		
Primaria	8	10%
Secundaria	28	35%
Superior no universitario	34	42%
Universitario	10	13%

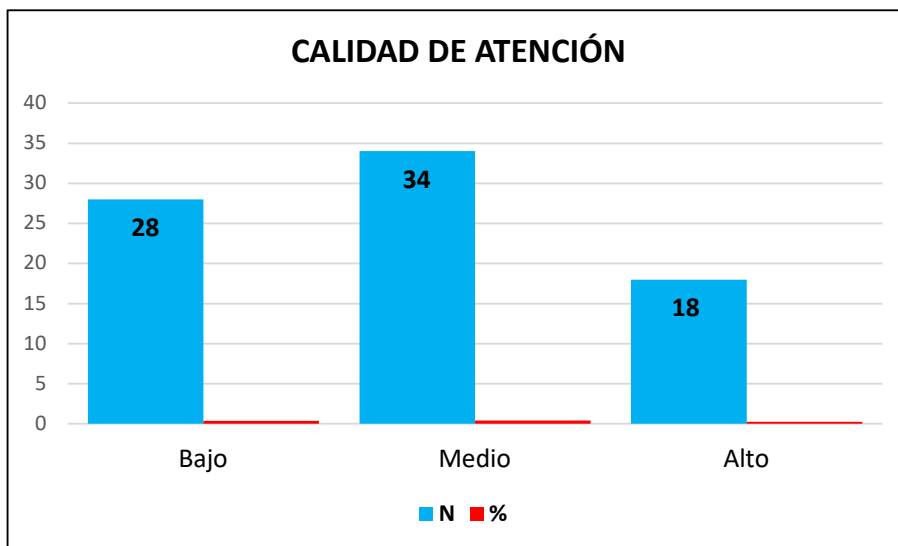
**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla N° 1 podemos observar de un total de 80 padres encuestadas (100%), el 7% fueron varonil y 93% femenil. La edad está distribuida de 18 a 40 años, donde el 20% fueron de 18 a 24 años, 52% de 25 a 32 años y 28% de 33 a 40 años. En cuanto al estado civil, el 6% fueron solteros, 45% convivientes, 35% casados, 10% separados y 4% divorciado. Respecto el grado de instrucción, el 10% cuentan con estudios primarios, 35% con estudios secundaria, 42% con estudios no universitarios y 13% con estudios universitarios.

**Tabla N° 2** Calidad de atención del profesional de enfermería del Centro de Salud los Libertadores (N=80).

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	35%
Medio	34	42%
Alto	18	23%
Total	80	100%

**Gráfico 1.** Calidad de atención del profesional de enfermería del Centro de Salud los Libertadores.



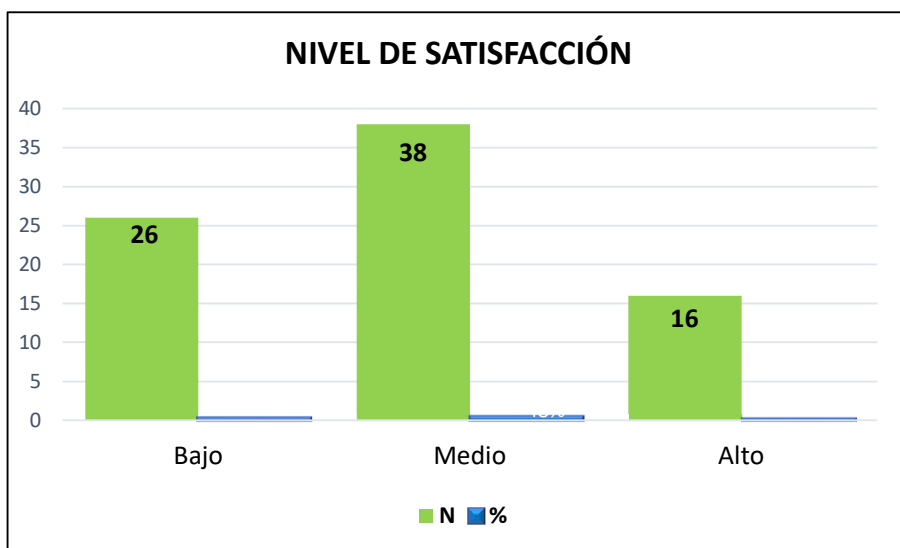
**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla 2 y gráfico 1 podemos observar de un total de 80 padres encuestados, 35% recibieron calidad de atención bajo, 42% recibieron calidad de atención medio y 23% recibieron calidad de atención alto.

**Tabla N° 3** Nivel de satisfacción de los padres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud los Libertadores (N=80).

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	32%
Medio	38	48%
Alto	16	20%
Total	80	100%

**Gráfico 2.** Nivel de satisfacción de los padres en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud los Libertadores.



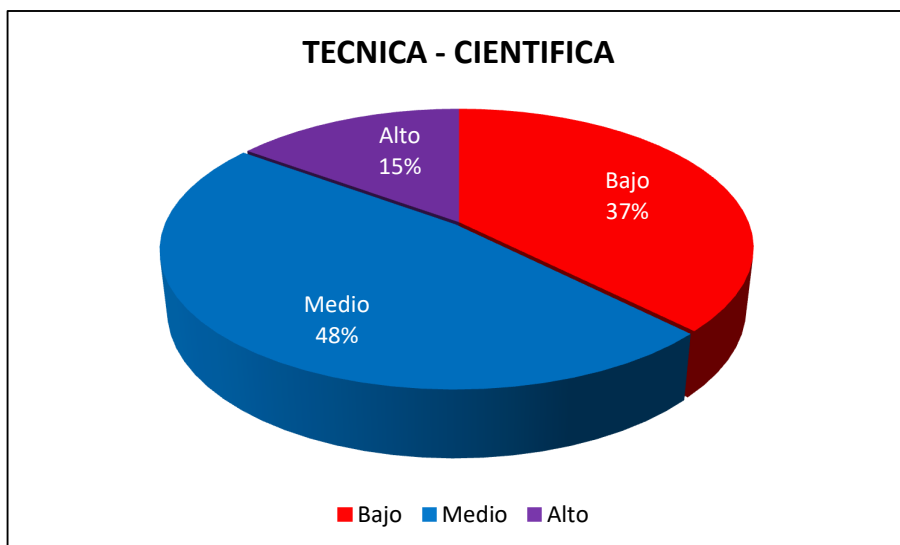
**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla 3 y gráfico 2 podemos observar de un total de 80 padres encuestados, el 32% percibieron nivel de satisfacción bajo, 48% percibieron nivel de satisfacción medio y 20% percibieron nivel de satisfacción alto.

**Tabla N° 4** Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	37%
Medio	38	48%
Alto	12	15%
Total	80	100%

**Gráfico 3.** Cualidad de cuidado del profesional de enfermería en su dimensión técnico – científico



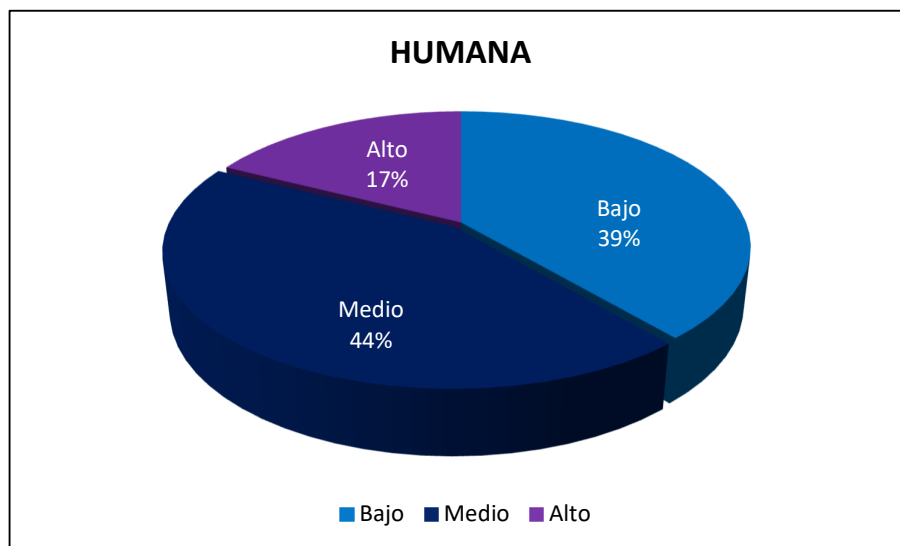
**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla 4 y gráfico 3 podemos observar de un total de 80 padres encuestados en su dimensión técnico - científico, el 37% recibieron calidad de atención bajo, el 48% recibieron calidad de atención medio y el 15% recibieron calidad de atención alto.

**Tabla N° 5** Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	39%
Medio	34	44%
Alto	14	17%
Total	80	100%

**Gráfico 4.** Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana



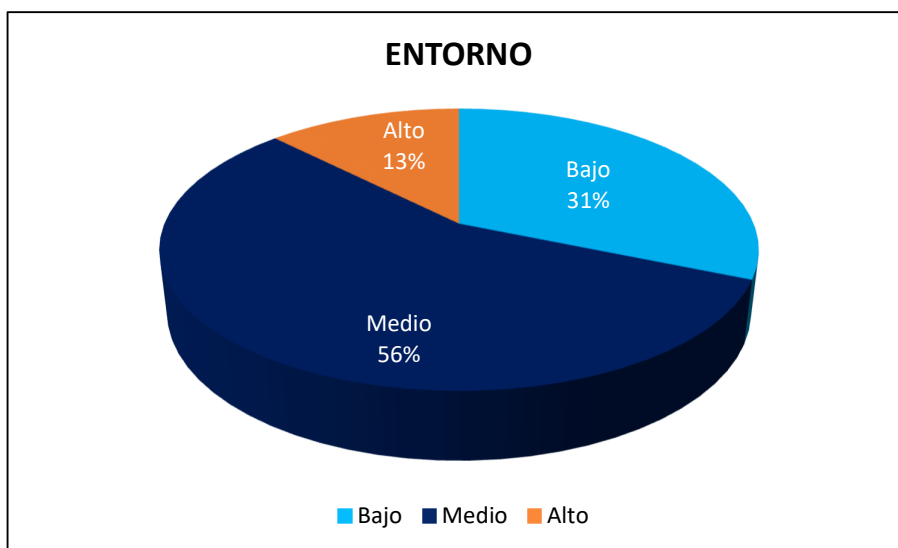
**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla 5 y gráfico 4 podemos observar de un total de 80 padres encuestados en su dimensión humana, 39% recibieron calidad de atención bajo, el 44% recibieron calidad de atención medio y el 17% recibieron calidad de atención alto.

**Tabla N° 6** Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	31%
Medio	45	56%
Alto	10	13%
Total	80	100%

**Gráfico 5.** Calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno.



**Fuente:** Elaboración propio del autor

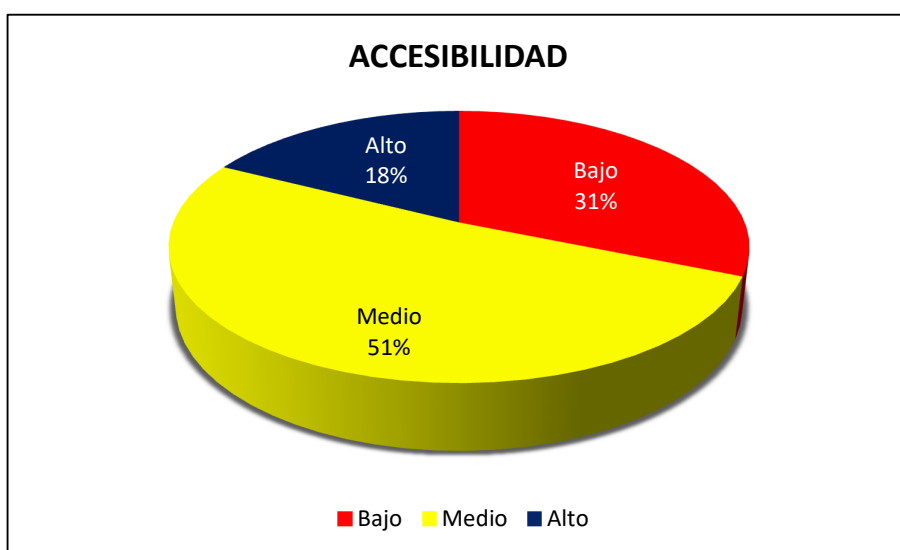
En la tabla 6 y gráfico 5 podemos observar de un total de 80 padres encuestados en su dimensión entorno, 31% recibieron calidad de atención bajo, el 56% recibieron calidad de atención medio y el 13% recibieron calidad de atención alto.



**Tabla N° 7** Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	31%
Medio	41	51%
Alto	14	18%
Total	80	100%

**Gráfico 6.** Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad.



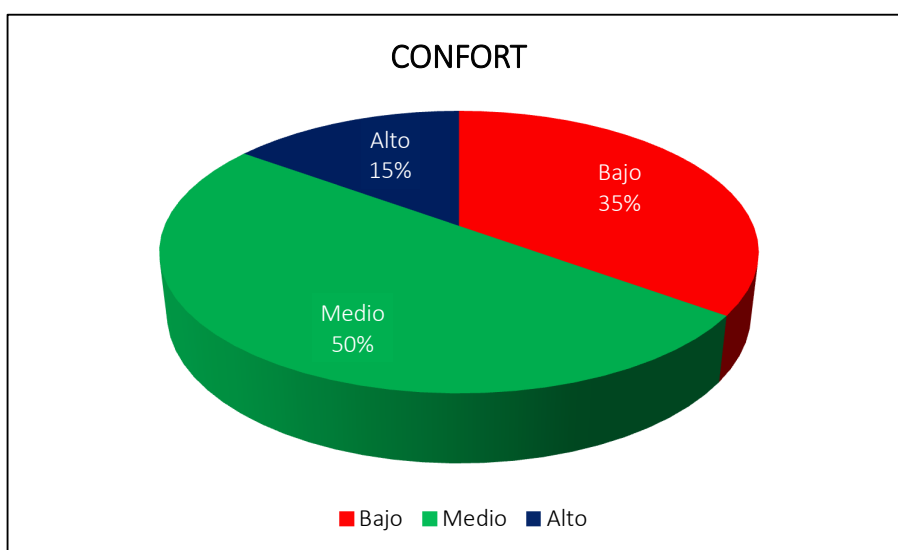
**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla 7 y gráfico 6 podemos observar de un total de 80 padres encuestados en su dimensión accesibilidad, 31% percibieron nivel de satisfacción bajo, el 51% percibieron nivel de satisfacción medio y el 18% percibieron nivel de satisfacción alto.

**Tabla N° 8** Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	35%
Medio	40	50%
Alto	12	15%
Total	80	100%

**Gráfico 7.** Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort.



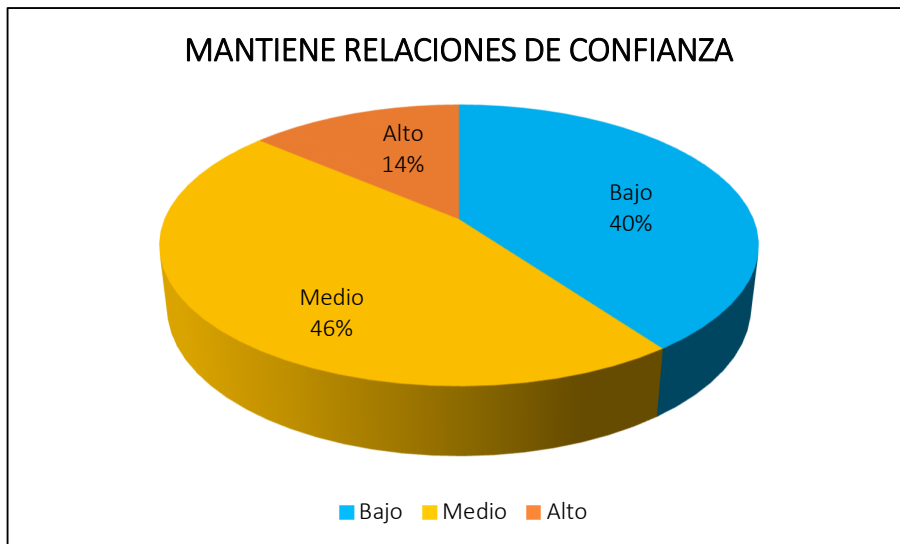
**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla 8 y gráfico 7 podemos observar de un total de 80 padres encuestados en su dimensión confort, 35% percibieron nivel de satisfacción bajo, el 50% percibieron nivel de satisfacción medio y el 15% percibieron nivel de satisfacción alto.

**Tabla 9.** Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	40%
Medio	37	46%
Alto	11	14%
Total	80	100%

**Gráfico 8.** Nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza.



**Fuente:** Elaboración propio del autor

En la tabla 9 y gráfico 8 podemos observar de un total de 80 padres encuestados en su dimensión mantiene relaciones de confianza, 40% percibieron nivel de complacencia bajo, el 46% percibieron nivel de complacencia medio y 14% percibieron nivel de complacencia alto.

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Se detallan los desenlaces alcanzados en el actual análisis de indagación, en cuanto a los datos sociodemográficos se evidencia a 7% varonil y 93% fémica, la edad de los padres

está distribuida de 18 a 40 años, donde se evidencia de 18 a 24 años a 20%, de 25 a 32 años a 52% y de 33 a 40 años a 28%. El estado civil de los padres, se evidencia a 6% solteros, 45% convivientes, 35% casados, 10% separados y 4% divorciado. El grado de instrucción de los padres, se evidencia a 10% con estudios primario, 35% con estudios secundaria, 42% con estudios no universitarios y 13% con estudios universitarios.

De tal manera en cuanto a la calidad de atención, el 35% de padres recibieron calidad de atención bajo, 42% medio y el 23% alto. A sí mismo la satisfacción del usuario se evidencia, donde el 32% de padres percibieron nivel de satisfacción bajo, 48% medio y el 20% alto. En cuanto a la dimensión técnico - científico, el 37% de padres recibieron calidad de atención bajo, 48% medio y 15% alto. En la dimensión humana, el 39% de padres recibieron cualidad de cuidado bajo, 44% medio y 17% alto. En la dimensión entorno, el 31% de padres recibieron calidad de atención bajo, el 56% recibieron calidad de atención medio y el 13% recibieron calidad de atención alto. En la dimensión accesibilidad, el 31% de padres percibieron nivel de complacencia bajo, 51% medio y 18% alto. En la dimensión confort, el 35% de padres percibieron nivel de complacencia bajo, 50% medio y 15% alto. En la dimensión mantiene relaciones de confianza, el 40% de padres percibieron nivel de satisfacción bajo, 46% medio y 14% alto.

La prueba de probabilidad global muestra una concordancia relevante entre la cualidad de cuidado y nivel de complacencia del cliente, mediante la correlación de Spearman de 0.694 con una significancia estadística de  $p=0.001$ , aceptando la hipótesis principal y se rechaza la nula. En cuanto la hipótesis específica 1 muestra una relación significativa, según la correlación de Spearman de 0.626. Hipótesis específica 2 muestra una concordancia significativa, según la correlación de Spearman de 0.620. Hipótesis específica 3 muestra una concordancia significativa, según la correlación de Spearman de 0.618. Hipótesis específica 4 muestra una relación significativa, según la correlación de Spearman

de 0.622. Hipótesis específica 5 muestra una relación significativa, según la correlación de Spearman de 0.645. Hipótesis específica 6 muestra una relación significativa, según la correlación de Spearman de 0.652.

#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

**Hi:** Existe concordancia estadísticamente relevante entre la calidad de cuidado del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe concordancia estadísticamente relevante entre la calidad de cuidado del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Tabla N°10** prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención y nivel de complacencia del usuario.

			Calidad de atención	Nivel de complacencia
Rho de Spearman	Cualidad de cuidado	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Nivel de complacencia	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

##### Interpretación:

En la tabla 2 se muestra que existe concordancia estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado del profesional de enfermería y nivel de complacencia del usuario,

conforme la correspondencia de Spearman de 0.694 simbolizando este desenlace como medido con una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01. Por lo cual, se admite la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

**Hipótesis específica 1**

**Hi:** Existe concordancia estadísticamente significativa entre calidad de cuidado del profesional de enfermería en su dimensión humana y nivel de complacencia de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe concordancia estadísticamente relevante entre calidad de cuidado del profesional de enfermería en su dimensión humana y nivel de complacencia de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Tabla N°11** prueba de correlación según Spearman entre la dimensión humana y nivel de complacencia del usuario.

			Dimensión humana	Nivel de complacencia
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

En la tabla 3 se muestra que existe relación estadísticamente significativa la dimensión humana con la variable complacencia del usuario, conforme la correspondencia de Spearman de 0.626 simbolizando un desenlace medido con una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01. Por lo cual, se admite la hipótesis específica y se niega la nula.

## Hipótesis específica 2

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Tabla N°12** prueba de correspondencia conforme Spearman entre la dimensión entorno y nivel de satisfacción del usuario.

			Dimensión técnico - científico	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión técnico - científico	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 4 se muestra que existe relación estadísticamente significativa la dimensión técnico - científico con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.620 representado un resultado moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica y se rechaza la nula.

### Hipótesis específica 3

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Tabla N° 13** prueba de correspondencia conforme Spearman entre la dimensión entorno y nivel de satisfacción del usuario.

			Dimensión entorno	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 5 se muestra que existe concordancia estadísticamente relevante, la dimensión entorno con la variable satisfacción del usuario, según la correlación de Spearman de 0.618 representado un resultado moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica y se rechaza la nula.



#### Hipótesis específica 4

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Tabla N° 14** prueba de correlación según Spearman entre calidad de atención y la dimensión accesibilidad.

			Calidad de atención	Dimensión accesibilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Dimensión accesibilidad	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Interpretación:

En la tabla 6 se muestra que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión accesibilidad, según la correlación de Spearman de 0.622 representado un resultado moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica y se rechaza la nula.

### Hipótesis específica 5

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Tabla N° 15** prueba de correlación según Spearman entre calidad de atención y la dimensión confort.

			Calidad de atención	Dimensión confort
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Dimensión confort	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 7 se muestra que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la dimensión confort, según la correlación de Spearman de 0.645 representado un resultado moderado con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica y se rechaza la nula.

### Hipótesis específica 6

**Hi:** Existe concordancia estadísticamente relevante entre cualidad de cuidado del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Ho:** No existe concordancia estadísticamente relevante entre cualidad de cuidado del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.

**Tabla N° 16** prueba de correlación según Spearman entre calidad de atención y la dimensión mantiene relaciones de confianza.

			Calidad de atención	Mantiene relaciones de confianza
Rho de Spearman	Cualidad de cuidado	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	80	80
	Mantiene relaciones de confianza	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		80	80	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

En la tabla 8 se muestra que existe concordancia estadísticamente relevante entre la cualidad de cuidado y la dimensión mantiene relaciones de confianza, según la correlación de Spearman de 0.652 representado un resultado moderado con una significancia estadística de

$p=0.001$  siendo inferior a 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica y se rechaza la nula.

#### **4.1.3 Discusión de resultados**

Respecto a la cualidad de esmero del enfermero del Establecimiento de Salud Los Libertadores, se encontró que el (35%) de padres recibieron cualidad de esmero bajo, el (42%) cualidad de esmero medio y (23%) cualidad de esmero alto. Obteniendo una correlación de Spearman de 0.694, con una relevancia estadística de  $p=0.001$ . Los desenlaces obtenidos son diferentes a los de Aguilar E, Hernández M y Villanueva J (21). En México en el año 2017, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Conocer la calidad de la atención en una institución pediátrica”. Los resultados obtenidos evidenciaron que el cuidado es favorable (60%), en concordancia a las dimensiones estimaron que el profesional de enfermería esclareció respecta la medicación (84%), el profesional de enfermería brindo trato con fineza a los niños (53%). En conclusión, el cuidado del profesional de enfermería fue favorable. A si mismo los resultados encontrados por Saavedra M (17). En Perú en el año 2018, Efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la relación que existe entre la Percepción de Calidad y Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018”. Los resultados fueron que las madres recibieron cualidad de cuidado alto (78.6%) y percibieron complacencia alto (70%). En conclusión, se evidencia que la variable aprehensión de calidad tiene una concordancia directa con la variable complacencia respecto al cuidado del profesional de enfermería, con Rho de Spearman: 0.652.

En cuanto al nivel de satisfacción de los padres que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Los Libertadores, el (32%) de padres percibieron nivel de complacencia bajo, el (48%) nivel de complacencia medio y (20%) nivel

de complacencia alto. Obteniendo una correlación de Spearman de 0.694, con una significancia estadística de  $p=0.001$ . Los resultados obtenidos concuerdan en la mayoría a los de Alvarado M & Bustios R (13). En Perú en el año 2019, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la 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”. Los resultados obtenidos fueron que las madres consideraron una satisfacción media (48.4%). En conclusión, las madres que afluyen al consultorio de crecimiento y desarrollo revelaron una complacencia media, en las dimensiones predominó una complacencia media: segura (67.4%), oportuna (64.4%), humana (58.3%) y continua (50.7%). Así mismo los resultados obtenidos por Valery C & Sosa K (16). En Perú en el año 2018, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la relación que existe entre la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal”. Los resultados fueron que las madres presentaron complacencia alto (17%) donde aumenta relativamente a medida que la aprehensión de la cualidad de cuidado es considerable del (5.9% al 71.4%), complacencia media (58.8%), insatisfacción (5.9%). En conclusión, el nivel de complacencia y la cualidad de cuidado del profesional de enfermería según la aprehensión de las madres que afluyen al consultorio de crecimiento y desarrollo, tiene una concordancia relevante (Chi Cuadrado:  $p$ . valor = 0.002). Así mismo los resultados encontrados por Jalem S (18). En México en el año 2020, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de 100 pacientes atendidos en el servicio hospitalario de la ciudad de México 2020”. Los resultados fueron que el (27%) del grupo estudiado se encuentra insatisfecho con el servicio de salud brindado, de tal manera que sólo el (15%) refieren haber sido atendidos por médicos y enfermeras de manera adecuada, mientras que el porcentaje restante refiere un nivel de satisfacción moderada con el servicio

tanto de enfermería, como de otras áreas que participan en la atención de la salud. Finalmente, para Nieto A (20). En Ecuador en el año 2018, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicios médicos y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia del Hospital Básico Balzar”. Los resultados obtenidos evidenciaron que existen niveles inferiores de satisfacción en aspectos afines a tiempos de respuesta, procesos administrativos y capacidad disponible del hospital. Se estableció una correlación estadísticamente relevante en concordancia la calidad de cuidado y complacencia del paciente. Se concluyó formular la creación de un modelo de gestión de calidad fundado en el EFQM, un modelo europeo. Las primordiales destrezas se elaboran entorno a los elementos de: liderazgo, estrategias y políticas, alianzas y gestión de procesos; cuyos logros esperados van encaminados: al personal, los usuarios, la sociedad y la institución.

En cuanto a calidad de esmero del enfermero en su dimensión técnico - científico, el (37%) de padres recibieron calidad de esmero bajo, (48%) calidad de esmero medio y el (15%) calidad de esmero alto. Para la dimensión humana el (39%) de padres recibieron calidad de esmero bajo, (44%) calidad de esmero medio y el (17%) calidad de esmero alto. Para la dimensión entorno el (31%) de padres recibieron calidad de esmero bajo, (56%) calidad de esmero medio y el (13%) calidad de esmero alto. Los resultados obtenidos tienen una concordancia a los de Ccahua L (14). En Perú en el año 2019, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo - Cusco, 2019”. Los resultados obtenidos fueron, bajo nivel de complacencia en las siguientes dimensiones: Entorno (96.8%), técnica - científico (69.4%), humana (50%). En conclusión, las madres que afluyen al consultorio de crecimiento y desarrollo estimaron bajo nivel de complacencia (82.3%).

A si mismo los resultados obtenidos por Quispe M (15). En Perú en el año 2018, efectuó un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño - Puesto de salud I - 2 Amantani, Puno 2018”. Los resultados fueron que las madres mostraron una complacencia media (48.15%), complacencia completa (44.44%), insatisfacción (7.41%). En cuanto a la dimensión técnica - científica, estimaron complacencia completa (25.93%), complacencia media (59.26%), insatisfacción (14.81%). En la dimensión humana, mostraron complacencia completa (61.11%), complacencia media (31.48%), insatisfacción (7.41%). Finalmente, en la dimensión entorno revelaron complacencia completa (48.15%), complacencia media (51.85%). En conclusión, las madres mostraron una complacencia media sobre la cualidad de cuidado del profesional de enfermería.

En cuanto el nivel de complacencia de los padres en su dimensión accesibilidad, el (31%) de padres percibieron nivel de complacencia bajo, (51%) nivel de complacencia medio y el (18%) nivel de complacencia alto. Para la dimensión confort, el (35%) de padres percibieron nivel de complacencia bajo, (50%) nivel de complacencia medio y el (15%) nivel de complacencia alto. Para la dimensión mantiene relaciones de confianza, el (40%) de padres percibieron nivel de complacencia bajo, (46%) nivel de complacencia medio y el (14%) nivel de complacencia alto. Los resultados encontrados son diferentes a los de Maggi V y Wendy A (19). En Ecuador en el año 2018, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Evaluar el nivel satisfacción de los usuarios con respecto a la atención y calidad brindada de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil-Ecuador, 2018”. Los resultados fueron donde los usuarios evidenciaron insatisfacción en la dimensión tangibilidad al revelar una disimilitud de 0.1575 entre perspectiva y aprehensión. En la dimensión fiabilidad evidenciaron insatisfacción con una desigualdad de 0.5675. En la

dimensión seguridad evidenciaron insatisfacción con una estimación de 0.5933 y la dimensión empatía evidenciaron insatisfacción con 0.054. en concordancia a la amplitud de contestación del cliente se contempló una complacencia parcial con una estimación de -0.162. En conclusión, el cuidado que brinda el profesional de enfermería es deficiente. De igual forma los resultados obtenidos por Patemina D, Aldana M y Mendoza K (22). En Colombia en el año 2017, efectuaron un estudio de indagación con la finalidad “Determinar el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten al programa de CRED de un establecimiento de salud”. Los resultados mostraron que el (94.2%) de padres refirieron estar complacidos, (96.2%) revelaron percibir una correspondencia honrado y educado, (91.8%) discurren que el entorno es apropiado, (81.8%) refieren que el cuidado es reservado y el (65.1%) indica que el lapso de aguardar es oportuno. En conclusión, los padres revelaron sentirse complacidos con el cuidado.



## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

**Primera:** Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en el consultorio de acrecentamiento del establecimiento de Salud Los Libertadores, Lima 2022. Conforme la correspondencia de Spearman de 0.694 simbolizando este desenlace como medido con una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01.

**Segundo:** Existe una concordancia estadísticamente significativa entre calidad de esmero del profesional de enfermería en su dimensión humana y nivel de complacencia de los padres en el consultorio de acrecentamiento del establecimiento de Salud Los Libertadores, Lima 2022. Conforme la correspondencia de Spearman de 0.626 simbolizando una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01.

**Tercera:** Existe una concordancia estadísticamente significativa entre calidad de esmero del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de complacencia de los padres en el consultorio de acrecentamiento del establecimiento de Salud Los Libertadores, Lima 2022. Conforme la correspondencia de Spearman de 0.620 simbolizando una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01.

**Cuarto:** Existe una concordancia estadísticamente significativa entre calidad de esmero del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de complacencia de los padres en el consultorio de acrecentamiento del establecimiento de Salud Los Libertadores, Lima 2022. Conforme la correspondencia de Spearman de 0.618 simbolizando una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01.

**Quinto:** Existe una concordancia estadísticamente significativa entre calidad de esmero del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en su dimensión accesibilidad en el consultorio de acrecentamiento del Establecimiento de Salud Los

Libertadores, Lima 2022. Conforme la correspondencia de Spearman de 0.622 simbolizando una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01.

**Sexto:** Existe una concordancia estadísticamente significativa entre cualidad de esmero del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en su dimensión confort en el consultorio de acrecentamiento del Establecimiento de Salud Los Libertadores, Lima 2022. Conforme la correspondencia de Spearman de 0.645 simbolizando una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01.

**Séptimo:** Existe una concordancia estadísticamente significativa entre cualidad de esmero del profesional de enfermería y nivel de complacencia de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza en el consultorio de acrecentamiento del Establecimiento de Salud Los Libertadores, Lima 2022. Conforme la correspondencia de Spearman de 0.652 simbolizando una relevancia estadística de  $p=0.001$  siendo inferior a 0.01.

## **5.2 Recomendaciones**

Conforme los resultados obtenidos se detallan las subsiguientes sugerencias:

- Implementar un cuaderno de citas para agendar los controles de los niños.
- Cumplir estrictamente con el tiempo estipulado según la norma técnica del MINSA para garantizar una atención completa y de calidad.
- Sensibilizar a los padres de familia acudir a los controles de acuerdo las citas programadas.
- Brindar capacitación al personal de admisión para mejor el flujo de atención entregando de manera oportuna las historias clínicas generado la ficha FUA y así evitar el retraso de las consultas citadas.
- Diseñar un plan de mejora en la atención primaria con todos los equipos multidisciplinarios para fortalecer las competencias de un cuidado humanizado e integral para lograr una calidad de atención del usuario.

- Fomentar un clima laboral óptimo para garantizar las atenciones sanitarias de calidad.
- Solicitar contratación de más profesionales de enfermería para el consultorio de CRED.
- Plantear tácticas de esmero asegurando la complacencia del cliente.
- El profesional de enfermería debe garantizar una atención de calidad brindando una evaluación e intervención exhaustiva a todos los niños que acuden a sus controles con el fin de prevenir los riesgos que puedan alterar su salud y esto repercute de manera desfavorables en el crecimiento y desarrollo.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. 2018 [citado el 20 febrero del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
2. Kruk, M. Gage, A. Arsenault, C. Jordan, K. Leslie, H. Roder, S. et al. High- quality health systems in the Sustainable Development Goals era time for a revolution. Lancet Glob Heal. doi:10.1016/S2214- 109X(18)30386-3. [Internet]. 2018 [citado el 25 febrero del 2022].
3. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de ciencias sociales [revista en Internet] 2013 [citado 29 de Marzo de 2022]; XIX(4): 665-666. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
4. Gutiérrez FR. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida. Toledo. [Internet]. 2003 [citado el 29 Marzo del 2022].
5. OMS. La Salud en el Mundo (sede wed). [internet]. 2015 [citado 01 abril del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/whr/previous/es/>
6. Caiza L. Nivel de Satisfacción del Usuario y su Relación con las Acciones del Personal de Enfermería para el Cuidado del Niño del Área de Pediatría [Tesis]. Hospital Provincial Docente Ambato-Ecuador. [Internet]. 2014 Repositorio [citado el 01 de Abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9471/1/Caizabanda%20Lema,%20Gladys%20Marisol.pdf>
7. CRED-MINSA. Cred: Control de Crecimiento y Desarrollo. Lima, Perú: MINSA. [Internet]. 2018, Agosto [citado el 01 de Abril de 2022].

8. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Lima: MINSA; [Internet]. 2011 [citado el 01 de Abril de 2022].
9. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: indicadores de resultados de los programas presupuestales primer semestre 2018. LimaPerú: Ministerio de Economía y Finanzas; [Internet]. 2018; pp. 151 [citado el 01 de Abril de 2022]. Disponible en: [https://proyectos.inei.gob.pe/endes/images/Peru\\_Indicadores\\_de\\_PPR\\_2012\\_2017.pdf](https://proyectos.inei.gob.pe/endes/images/Peru_Indicadores_de_PPR_2012_2017.pdf)
10. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Resultados definitivos de los censos nacionales 2017-Tomo I [internet]. Perú: INEI; 2018. [citado el 05 de Abril de 2022]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1544/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/)
11. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad; [internet]. 2007. [citado el 05 de Abril de 2022].
12. Zarate A., Castro U. Revista Pediátrica: Crecimiento y desarrollo normal del preescolar, una mirada desde la atención primaria [revista en internet] 2017; 14(2) [citado el 05 de Abril de 2022]. Disponible en: <http://revistapediatria.cl/volumenes/2017/vol14num2/6.html>
13. Alvarado, M., & 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 – Rimac 2019. Universidad Perauna Cayetano Heredia. [internet]. 2019. [citado el 05 de Abril de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/1037//0033-2909.I26.1.78>

14. Ccahua L. (2019). Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo – cusco, 2019. Universidad Andina del Cusco.
15. Quispe, Michael. (2018). Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Universidad Nacional del Altiplano
16. Valery, C., & Sosa, K. (2018). Universidad Privada Norbert Wiener Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Académico Profesional De Enfermería. Universidad Norbert Wiener. Universidad Norbert Wiener. Retrieved from [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS Ayte Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2579/TESIS%20Ayte%20Veronica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Saavedra, M. (2018). Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac. 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
18. Jalem S. Evaluation of Patient Satisfaction in Outpatient Department of a General Hospital in Mexico-A Questionnaire Based Study. Int J Health Sci Res [Internet]. 2020 [citado el 30 Jul 2021]; 10(2): 201-207. Disponible en: [https://www.ijhsr.org/IJHSR\\_Vol.10\\_Issue.2\\_Feb2020/31.pdf](https://www.ijhsr.org/IJHSR_Vol.10_Issue.2_Feb2020/31.pdf)
19. Maggi V. y Wendy A., realizo una investigación titulada: “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” GuayaquilEcuador, 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS115.pdf>
20. Nieto A. Relación entre la percepción de la calidad de servicios médicos y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia del Hospital Básico Balzar. Tesis.

Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.  
Recuperado el 20 de enero de 2021, de  
<http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/11875/1/T-UCSG-POS-MGSS163.pdf>

- 21.** Aguilar E, Hernández M VJ. Calidad de la atención en una institución pediátrica. CONAMED [revista en Internet] 2017 [acceso 28 de febrero de 2018]; 22(3): 125-128. Disponible en:  
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=968f7723-e820-490c-abaf-27a5d2941054%40sessionmgr102>
- 22.** González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre [ Internet] 2017 [acceso 8 de octubre de 2017]; 3(1). Disponible en:  
<http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
- 23.** MINSA. Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud Lima.
- 24.** Conexión Esan: Perú. Los diferentes conceptos de calidad en Salud. [Internet] mayo 2016. [Citado el 20 de octubre 2018]. Disponible en:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/losdiferentesconceptos-de-calidad-en-salud>
- 25.** Llinás Delgado, AE. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte [Internet]. 2010; 26(1): 143- 154. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81715089014>
- 26.** Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue. Lima; 2017 [internet] p.13 [Tesis de especialista]. 2017. [Citado el 10 de diciembre de 2018].

Disponibleen:[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/calidad\\_cardenasmatto\\_rosa.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/calidad_cardenasmatto_rosa.pdf?sequence=1&isallowed=y)

27. Donabedian A. La calidad de la Atención Médica. Revista Calidad Asistencial. 2001; 16(1).
28. Ramos, B. (2011). Control de Calidad de la atención de salud (2da ed.). La Habana: Editorial X Ciencias Médicas. Retrieved from [http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control\\_calidad.pdf](http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf)
29. Llinás DA. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Revista Salud Uninorte. 2010; 26(1): p. 143-154.
30. Documento técnico: RM 519-2006/MINSA. Dirección General de Salud de las Personas - Dirección de Calidad de Salud; Lima, Perú. [Internet] 2007. [Citado el 18 de noviembre de 2018]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
31. Massip PC, Ortiz RRM, Lantá AMC, Madai PF, Infante OI. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana Salud Pública. 2008 diciembre; 34(4).
32. Bardales LP. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacochoa, Iquitos 2015 Iquitos; 2016.
33. Huamán M. Satisfacción del usuario de los servicios de salud. [Internet] 2014 [citado el 16 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-serviciososalud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz4zdgg17e>
34. Massip C. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba. [Internet]; 2008. [Citado



el 10 de diciembre de 2018]. Disponible en:

[http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)

35. Puch-Ku G, Ruiz M, Castañeda R. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en Internet] 2016 [acceso 8 de febrero de 2018]; 24(2): [129-136]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2016/eim162i.pdf>
  36. Ministerio de Salud (Minsa): Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009; pág 21 - 23.
  37. Mira Solves JJ, Rodríguez MJ, Aranz AJ. Calidad percibida del cuidado hospitalario: Adaptación del SERVQUAL al Hospital Público. Gaceta Sanitaria. 1997 Julio; 11(4): p. 176-189.
  38. Gomez ER. Fundamentos de Enfermería: Ciencia, Metodología y Tecnología México: El Manual Moderno; 2009.
  39. Soto Fuentes P, Reynaldos Grandon K, Martínez Santana D, Jerez Yañez O. Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. Aquichan 2014 [En línea] [citado 21 Junio 2019]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/741/74130041008.pdf>
  40. Colegio de enfermeros del Perú. Ley de trabajo del enfermero. Pdf en línea disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/downloads/c\\_enfermeras/ley\\_de\\_trabajo\\_de\\_l\\_enfermero.pdf](http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_de_l_enfermero.pdf)
  41. MINSA. Manual de procedimientos para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño. [en línea] 2005 [fecha de acceso 16 de abril del 2009]
- Disponibles en: <http://www.minsa.gob.pe/portal/p2005/docconsultas.asp>

- 42.** Arce, M. (2015). Crecimiento y desarrollo infantil temprano. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 32(3), 574-582. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/363/36342789023.pdf>
- 43.** OMS. (2020). Desarrollo. Retrieved June 23, 2020, from [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/child/development/es](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/child/development/es)
- 44.** Ministerio de Salud. Norma Técnica N° 137. 2017 por Resolución Ministerial 537-2017- MINSA. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años. [En línea] Lima [ citado Junio 2019] Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/191049/537-2017-MINSA.pdf>
- 45.** Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. *Rev Repertorio de Medicina y Cirugía*. 2009; 18(4):246-250.
- 46.** González L, Velandia A, Flores V. Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica. *CONAMED*. 2009; (14):40-43.
- 47.** Clarke PN, Allison SE, Berbiglia VA, Taylor SG. The impact of Dorothea E. Orem's life and work: an interview with Orem scholars. *Nurs Sci Q* [Internet]. 2009 [cited 2014 Jun 9]; 22(1):41-6. Disponible en: <http://nsq.sagepub.com/content/22/1/41.long>
- 48.** Salcedo Álvarez RA, González Caamaño BC, Jiménez Mendoza A, Nava Ríos V, Cortés Olguín DA, Eugenio Retana MB. Autocuidado para el control de la hipertensión arterial en adultos mayores ambulatorios: una aproximación a la taxonomía NANDA-NOC-NIC. *Enferm Univ* [Internet]. 2012 [citado 9 Jul 2014];9(3): 25-43. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000300004&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000300004&lng=es)

- 49.** Sakraida J. Modelo de Promoción de la Salud. Nola J Pender. En: Maerriner TA, Rayle-Alligood M, editores. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: ElsevierMosby: 2007.
- 50.** Leininger, Cuidar a los que son de culturas diferentes requiere el conocimiento y las aptitudes de la enfermería transcultural. Cultura de los Cuidados [Revista en Internet]. 2° semestre 1999; Año III (6): 5-12. Disponible en: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5126>
- 51.** Hernández-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>
- 52.** Rosales M. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis para optar el grado académico de: Magíster en Gestión Pública]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. 2017.
- 53.** Arellano J, Hall R, y Hernández J. Ética de la Investigación Científica. [sede Web]. Mexico: Universidad Autónoma de Querétaro; 2014 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en: [http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica\\_investiga\\_uaq.pdf](http://www.inb.unam.mx/bioetica/lecturas/etica_investiga_uaq.pdf)
- 54.** Morales J, Nava G, Esquivel J, Díaz L. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [sede Web]. Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011 [acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en: [http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro\\_principios\\_de\\_etica.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro_principios_de_etica.pdf)

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humano y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p> <p><b>Objetivo específico</b> Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p> <p>Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022. <b>Ho:</b> No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis específico</b> Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión técnico - científico y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b> calidad</p> <p><b>Dimensiones</b> - Técnica científica - Humana - Entorno</p> <p><b>Variable 2:</b> nivel de satisfacción</p> <p><b>Dimensiones</b> - Accesibilidad - Confort - Mantiene relaciones de confianza</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> - Aplicada</p> <p><b>Enfoque</b> - Cuantitativo</p> <p><b>Método</b> - Deductiva</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> - No experimental transversal</p> <p><b>Población muestra</b> - 80 madres de familia</p>

<p>nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022?</p>	<p>Identificar la calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión accesibilidad en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión confort en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en su dimensión mantiene relaciones de confianza en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022.</p>		
--	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento 1

Sexo: M  F

Edad:

Grado de instrucción: Primaria  Secundaria  No univ  Univ

Estado civil: Soltero  Casado  Separado  Divorciado  Conv

A continuación, presentamos el cuestionario para conocer la calidad de atención y nivel de satisfacción, para ello deberán responder con atención cada una de las preguntas marcando con un aspa la alternativa que cree conveniente.

TA: totalmente de acuerdo    A: acuerdo    I: indeciso    D: desacuerdo    TD: totalmente desacuerdo

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENF		TA	A	I	D	TD
Nº	DIMENSIÓN TÉCNICA - CIENTÍFICA					
1	La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).					
2	La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
3	La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.					
4	La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación.					
5	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
6	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de paracitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.					
7	La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					

8	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.					
9	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
10	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
Nº	<b>DIMENSION HUMANA</b>					
11	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
12	La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
13	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
14	La enfermera le brinda un trato amable.					
15	La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).					
16	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).					
Nº	<b>DIMENSION ENTORNO</b>					
17	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
18	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradables, limpios y ordenados.					
19	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
20	La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.					
21	La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), para que lo realice en casa.					

VALORACION:

Calidad baja 1 - 25

Calidad media 26 – 50

Calidad alta > 51

## Instrumento 2

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PADRES		TA	A	I	D	TD
Nº	<b>DIMENSION ACCECIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4	La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6	La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
Nº	<b>DIMENSION CONFORT</b>					
7	La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9	La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.					
10	Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	La Enfermera durante la atención cierra la puerta.					
12	La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad.					
Nº	<b>DIMENSION MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>					
13	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño.					
14	La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).					
15	La enfermera durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					



<b>16</b>	La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).					
<b>17</b>	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
<b>18</b>	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

**VALORACION:**

Satisfacción baja 1 - 25

Satisfacción media 26 - 50

Satisfacción alta > 51

**Anexo 3: Formato de consentimiento informado**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo....., identificado con N° DNI....., Acepto participar en la indagación denominado “Cualidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de las madres en el servicio de crecimiento y desarrollo del establecimiento de salud los libertadores, Lima - 2022”. Ejecutado por el bachiller en enfermería ROBER SAENZ MEJIA, egresado de la Universidad Privada Norbert Wiener. He sido informado de manera clara y preciso los propósitos y el método del estudio de tal manera mi participación es bajo mi propia voluntad sin obligación ninguna por el encuestador.

En señal de consenso firmo el presente escrito para los fines pertinentes de la presente investigación.

Lima .....de ..... del 2022

.....  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

## Anexo 4: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



**Universidad  
Norbert Wiener**

Lima, 24 de mayo de 2022

CARTA N° 043-05-22/2022/DFCS/UPNW

Dra. PUELL BARRIENTOS MARIA ESTHER  
CENTRO DE SALUD LOS LIBERTADORES

De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle al estudiante: Rober Sáenz Mejía, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD LOS LIBERTADORES, LIMA 2022"** Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDAÑA  
Directora  
Escuela Académica Profesional de Enfermería  
Universidad Privada Norbert Wiener

MINISTERIO DE SALUD  
DIRIS LN CS LOS LIBERTADORES  
M.C. MARIA ESTHER PUELL BARRIENTOS  
CMP N° 27166  
JEFATURA  
24 Mayo 2022

## **Anexo 5: Informe del asesor del turnitin**