



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción en  
madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo  
Alto, Lima 2023.

**Para optar el Título de**  
Especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria

**Presentado por:**

**Autora:** Lic. Román Flores, Jazmin

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6013-6733>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Línea de Investigación General**  
Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**  
**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo,... **ROMÁN FLORES JAZMIN** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD TAHUANTINSUYO ALTO, LIMA 2023”**

Asesorado por el docente: Mg. Jaime Alberto Mori Castro DNI ...07537045 ORCID... <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de (14 ) (catorce) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:339432691\_\_\_\_\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1

**ROMÁN FLORES JAZMIN** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....77270310

.....  
 Firma de autor 2

DNI: .....

Firma

Mg. Jaime Alberto Mori Castro DNI: ..... 10041765

Lima, 12 de marzo de 2024

### **Dedicatoria**

A Dios por las bendiciones que me brinda día con día y guiarme por el buen camino, a mis padres por enseñarme a ser perseverante y apoyarme en todo momento y a mis maestros por ampliar mi nivel de conocimiento en beneficio de mi crecimiento profesional

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento especial a la Universidad Privada Norbert Wiener por proporcionarme las herramientas que me han permitido superarme profesionalmente. A los docentes, a todos los profesores y compañeros que me guiaron a realizar el presente proyecto de tesis. Gracias por los conocimientos otorgados.

**ASESOR DE TESIS: MORI CASTRO Jaime Alberto**

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Secretario : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

Vocal : Mg. Jose Gregorio Molina Torres

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice de contenido .....	vii
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general .....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general .....	15
1.3.2. Objetivo general .....	15
1.4. Justificación de la investigación .....	15
1.4.1. Teórica .....	15
1.4.2. Metodológica.....	16
1.4.3. Práctica .....	16
1.5. Delimitación de la investigación.....	16
1.5.1. Temporal.....	16
1.5.2. Espacial.....	16
1.5.3. Población o unidad de análisis .....	17
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>

2.4. Antecedentes .....	18
2.5. Bases teóricas .....	22
2.3. Formulación de hipótesis .....	34
2.3.1. Hipótesis general .....	34
2.3.2. Hipótesis específicas .....	35
3. METODOLOGÍA.....	36
3.1. Método de la investigación .....	36
3.2. Enfoque de la investigación .....	36
3.3. Tipo de investigación.....	36
3.4. Diseño de la investigación.....	36
3.5. Población, muestra y muestreo .....	37
3.6. Variables y operacionalización .....	38
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.7.1. Técnica.....	40
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	40
3.7.3. Validación .....	40
3.7.4. Confiabilidad .....	40
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	41
3.9. Aspectos éticos.....	42
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	44
4.1. Cronograma de actividades .....	44
4.2. Presupuesto .....	45
6. ANEXOS .....	62

6.1. Matriz de consistencia ..... 62

6.2. Instrumentos..... 64

6.3. Consentimiento Informado..... 73

## Resumen

**Introducción:** la salud de los infantes puede verse afectada con una atención inadecuada, por ello es necesario evaluar periódicamente la atención brindada por los centros de salud públicos o privados con la finalidad de satisfacer los requerimientos de las personas. **Objetivo:** analizar la relación de calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023. **Método:** cuantitativo, no experimental-transversal, hipotético-deductivo; 125 madres que tienen niños menores de 5 años que concurren al consultorio de CRED del Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto conformarán la población y a través del muestreo probabilístico se dispondrá de una muestra 95 madres, a este grupo se les aplicará dos cuestionarios: “Calidad de atención de enfermería” y “Satisfacción en atención de enfermería”, ambos deberán ser sometidos a validez y confiabilidad para ser aplicados. Los datos acopiados se procesarán en el software estadístico SPSS, su presentación será por medio de tablas y gráficas descriptivas, para contrastar las hipótesis será necesario utilizar la prueba de Kolmogorov – Smirnov donde se determinará la prueba estadística que ayude a contrastar las hipótesis investigativas.

**Palabras claves:** satisfacción, atención, enfermería, madres.

## Abstract

**Introduction:** the health of infants can be affected by inadequate care; therefore, it is necessary to periodically evaluate the care provided by public or private health centers in order to meet the requirements of individuals. **Objective:** to analyze the relationship between nursing care quality and satisfaction in mothers of children under 5 years of age, Tahuantinsuyo Alto Health Center, Lima 2023. **Method:** hypothetical-deductive, quantitative, basic, non-experimental-transversal; 125 mothers who have children under 5 years of age attending the CRED clinic of the Tahuantinsuyo Alto Health Center will make up the population and through probabilistic sampling, a sample of 95 mothers will be available; two questionnaires will be applied to this group: "Quality of nursing care" and "Satisfaction with nursing care", both should be subjected to validity and reliability in order to be applied. The data collected will be processed in the SPSS statistical software, its presentation will be by means of descriptive tables and graphs, to contrast the hypotheses it will be necessary to use the Kolmogorov - Smirnov test where the statistical test that will help to contrast the research hypotheses will be determined.

**Keywords:** satisfaction, care, nursing, mothers.

## **1. EL PROBLEMA**

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

La salud de los menores puede verse amenazada por la disminución de la calidad de la atención brindada por los profesionales enfermeros, esta disyuntiva ocurre eventualmente en diversos centros de salud que carecen de servicios óptimos y procesos bien investigados (1).

Por lo que, los servicios de salud buscan hoy en día la mejora de la calidad del servicio médico convirtiéndose el desarrollo y crecimiento en un tema importante para la atención sanitaria, tanto a nivel nacional como mundial (2).

Así también, se hace énfasis en que la asistencia sanitaria busca la mejora continua a través de la satisfacción del paciente, así como la identificación y reducción de errores, además el trabajo en equipo permite impulsar los nuevos cambios que necesita el sistema (3).

Por ello, el mantener a un usuario/paciente satisfecho es uno de los parámetros fundamentales que permiten valorar la atención; no obstante, la eficiencia y equidad son atributos que valoran la atención pediátrica (4).

Ante ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS), expone la existencia de una escasa estructuración la es elemental para alcanzar una atención de calidad, esto es debido a que uno de cada ocho postas sanitarias no dispone de agua potable y uno de cada cinco carecen de servicios de saneamiento y otras deficiencias (5).

A nivel internacional, en Pakistán, el 62 % de las progenitoras están satisfechas con la calidad de la atención, mientras que el 38 % está insatisfecho (6).

Así también en Latinoamérica, una exploración desarrollada en México identificó que, el 72% las madres perciben una excelente atención confirmando que el 91% está satisfecho con los cuidados que brinda el personal sanitario (7).

En Ecuador, se verificó que la atención que brindan los enfermeros fue de 49.7% en el buen trato hacia el usuario y sus semejantes, el 65.9% de los enfermeros brindaba información idónea, así también, el 94.6% se sentía muy satisfecho con el servicio recibido (8).

A nivel nacional, una encuesta realizada en Lambayeque arrojó que el 84,5% de las madres están satisfechas que se respete su privacidad mientras son atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED), y el 26.36% mencionó insatisfacción con la evaluación del niño y la deficiente información proporcionada para la evaluación (9).

Asimismo, en Huánuco se precisó una regular calidad de atención percibida por las progenitoras (36.2%) comparado con una buena calidad de atención (30.5%). Otro estudio realizado en Madre de Dios identificó que el 45.4% de las progenitoras estaban moderadamente satisfechas y el 32.6% mantuvo una satisfacción baja, además, se observa que el 42.4% y el 38.4% de las progenitoras distinguen una moderada y buena calidad de atención (10).

Por otro lado, en el Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto se han verificado constantes quejas por parte de progenitoras de s menores de 5 años referidas a la atención que reciben por el personal, indicando que los enfermeros que conforman el servicio de CRED son indiferentes a sus requerimientos, algunas madres manifestaron que no existe una atención fluida, se incumple el horario de atención, algunas de las enfermeras atienden de mala gana o no se toman el tiempo necesario para realizar una correcta examinación; aunado a ello, se tiene la insatisfacción respecto a la indumentaria, limpieza de la infraestructura y otros. Estas situaciones pueden ocasionar ausencias en los controles de los niños; por ello es importante

que personal sanitario ofrezca una oportuna atención haciendo que las madres de familia estén satisfechas con los servicios brindados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de calidad de atención de enfermería con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión oportuna con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión continua con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión segura con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023?

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación de calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.

#### **1.3.2. Objetivo general**

- Determinar la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.
- Determinar la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.
- Determinar la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.
- Determinar la relación de calidad de atención de enfermería en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.

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

#### **1.4.1. Teórica**

La exploración tendrá relevancia teórica puesto que contribuirá a la literatura especializada de las ciencias de la salud orientada al área de enfermería materno-infantil, proporcionando un amplio contenido teórico sobre las principales teorías que permitan comprender como el cuidado, atención y dedicación del personal enfermero influye sobre la percepción de las madres orientada en la mejora del servicio y promoción por el desarrollo saludable de los niños en edad preescolar.

### **1.4.2. Metodológica**

A partir de la perspectiva metodológica, la finalidad de la exploración es dar cumplimiento a cada objetivo presentado, apoyándose en métodos científicos, para ello, se recolectará la información mediante dos cuestionarios “Cuestionario para medir la calidad de la atención de enfermería” y “Cuestionario de satisfacción de la atención de enfermería” que fueron previamente validados y aptos para su aplicación, de esta manera se garantizará la producción de hallazgos confiables y valiosos que contribuirán a mejorar la atención de salud.

### **1.4.3. Práctica**

La relevancia práctica de esta exploración resalta cómo los hallazgos generados pueden tener un impacto beneficioso en la atención de salud materno – infantil, logrando mejorar la experiencia de progenitoras y optimizar la salud de los niños en edad preescolar, además de proporcionar información valiosa y relevante que posibilite la aplicación de estrategias que ayuden a elevar los cuidados brindados por los enfermeros y mejoren la percepción de las progenitoras para acrecentar los niveles de satisfacción.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La indagación presentada, será ejecutada en los meses enero a octubre del 2023.

### **1.5.2. Espacial**

El desarrollo de la indagación se realizará en el servicio de CRED del Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto – Lima – Lima - Independencia.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Una madre de un niño menor de 5 años.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.4. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

Fernández y col., (11) en el 2022 en Chile, con el objetivo “Examinar la percepción de los pacientes en relación con el cuidado humanizado recibido por el personal enfermero”. Estudio, observacional, cuantitativo, relacional-transversal. Muestra de 377 usuarios. Método, aplicaron el cuestionario sobre “percepción de comportamiento de cuidado humanizado de enfermería”. Resultados, encontraron que el 84.6% percibió satisfacción, además la edad, identificación del personal y tiempo de espera son aspectos que se relacionan positivamente con la satisfacción. Finalmente, plantearon la necesidad de implementar estrategias que permitan fortalecer los cuidados humanizados prestados por el personal enfermero que labora en nosocomios estatales.

Arias y col., (12) en el 2021 en Colombia, con el objetivo “Examinar el grado de satisfacción del cuidador pediátrico respecto a la función del personal enfermero en el área de hospitalización”. Estudio, cuantitativo, con tipología observacional. Muestra de 39 cuidadores. Método, emplearon el cuestionario de “satisfacción del usuario en pediatría”. Resultados, las derivaciones obtenidas fueron que el 41% de los cuidadores se siente muy satisfecho con la atención del enfermero, el 36% se siente satisfecho y el 18% se siente poco satisfecho. En síntesis, reconocieron el efecto proporcional entre el grado de satisfacción de los progenitores frente a la función realizada por los enfermeros; entonces, una adecuada atención incrementará los niveles de satisfacción.

Kruszecka y col., (13) en el 2019, en Cracovia, con el objetivo “Valorar los determinantes de la satisfacción de los progenitores con el cuidado de enfermería en las salas

de pediatría”. Estudio cuantitativo, observacional. Muestra de 336 progenitores de infantes internados. Método, emplearon la encuesta como técnica, siendo el cuestionario “EMOHATIC”. Resultados, los datos presentados confirmaron que existe asociación significativa entre la información del paciente, el cuidado y tratamiento, la participación de los padres, el profesionalismo y la satisfacción de los patriarcas hacia la atención recibida con un  $p < 0.05$ . En conclusión, se demostró la existencia de criterios que permiten verificar la percepción de satisfacción de los progenitores ante el servicio brindado por el profesional enfermero.

Flores (14) en el 2019, en Ibarra, con el objetivo “Examinar si el cuidado del enfermero se relaciona con la satisfacción de los pacientes”. Estudio transversal, descriptivo, cuantitativo. Muestra compuesta por 12 enfermeras y 60 padres, Método, el instrumento utilizado fue CARE-Q. Resultados, halló mediana satisfacción en los usuarios con el 44.29%, el 19% tenían un nivel alto de satisfacción, de acuerdo a las dimensiones: el 65% y el 46.67% tenía una alta confianza y accesibilidad respectivamente, el 70%, el 58.33% y el 53.33% se sentía medianamente satisfecho en las dimensiones seguimiento, confort y educa respectivamente. En consecuencia, fue evidente que el cuidado del enfermero es medianamente bajo con el grado de satisfacción percibida por los progenitores.

Maggi (15) en el 2019, en Ecuador, con el objetivo “Examinar si el grado de satisfacción del paciente se relaciona con la atención y la calidad brindada en el área de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Estudio cuantitativo, observacional, relacional. Muestra de 357 madres. Método, aplicó el SERVQUAL como instrumento. Resultados, encontró que la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía fueron percibidas como insatisfechas por más del 50%, mientras que la capacidad de respuesta la calificaron

como satisfecha. Concluyó que las progenitoras perciben una baja satisfacción ante el cuidado proporcionado por los enfermeros que conforman el área de emergencia pediátrica.

### **Antecedentes nacionales**

Sanchez (16) en el 2022, con el objetivo “Identificar si la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción en progenitoras de infantes atendidos en el área de CRED”. Estudio, aplicado, no experimental-relacional-transversal. Muestra de 36 madres. Método, empleó dos cuestionarios como instrumentos que miden la calidad y satisfacción respecto a la atención. Resultados, esgrimió alta satisfacción (75%) además de una adecuada calidad de atención (63.97%); también verificó que las dimensiones ciencia y tecnología, y el ambiente se relacionan significativamente con la satisfacción (p. valor < 0.05). Para culminar, se identificó que relación directamente proporcional entre las variables (p<0.05), llegando a indicar la necesidad de evaluar periódicamente la percepción de las progenitoras con la finalidad de mejorar el servicio brindado por los sistemas de salud.

Loyola (17) en el 2022 con el objetivo de “Establecer si la atención de calidad incide sobre la satisfacción de las progenitoras con niños menores de 2 años en el servicio de CRED”. Estudio, transversal, correlacional, no experimental. Muestra de 203 progenitoras. Método, utilizó el instrumento de “calidad de atención y satisfacción del usuario”. Resultados, presentó que el 58.1% y el 37.9% califican una atención regular y alta, respectivamente; no obstante, el 39.9% y el 33.5% indicaron una satisfacción alta y moderada. En términos generales se recalca la relación proporcional de las variables, pues se confirma que una buena calidad de atención incrementará la satisfacción de las progenitoras (p < 0.05).

Sanchez (18) en el 2022, con el objetivo “Identificar si la calidad de atención del personal de enfermería se relaciona con la satisfacción de las madres en el control CRED”.

Estudio, no experimental-relacional, cuantitativa y básica, Muestra de 36 madres. Método, esgrimió dos instrumentos que miden la “calidad de atención y satisfacción de la madre”. Resultados, los hallazgos confirmaron positiva y moderada relación entre la tangibilidad y la satisfacción de las progenitoras ( $Rho = 0.650$ ), así también la empatía con un  $Rho=0,646$ , la fiabilidad con un  $Rho= 0,616$ , la responsabilidad con un  $Rho= 0.766$ , seguridad con un  $Rho= 0,705$ . En consecuencia, se demostró que existe una relación positiva alta del 78.7%,  $p=0.000$ .

Chavez (19) en el 2020, con el objetivo “Identificar si la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Liberación – Trujillo 2019”. Estudio relacional, observacional. Muestra de 63 progenitoras. Método, empleó las encuestas “satisfacción del usuario” y “calidad de atención”. Resultados, verificó que la tangibilidad (46%), seguridad y empatía (44.4%), capacidad de respuesta y fiabilidad (41.3%) fueron percibidas como regulares; asimismo, la calidad y satisfacción fueron percibidas en nivel regular por el 44.4% de las progenitoras. Finalmente, a partir de la prueba de hipótesis confirmó que las variables analizadas se relacionan directa y significativamente con una significancia por debajo del 0.05; por ello es necesario que el personal que conforma el programa CRED mejore sus mecanismos de atención con el objetivo de incrementar los cuidados enfocados en el restablecimiento de la salud de las personas.

Manuel (20) en el 2019, con el objetivo “Determinar si la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las progenitoras en el CRED del Centro de Salud Ciudad de Dios”. Estudio, relaciona, descriptivo, transversal. Muestra de 302 progenitoras. Método, empleó dos cuestionarios como instrumentos: “calidad de atención” y “satisfacción sobre atención de enfermería”. Resultados, el 50.35% de las progenitoras tuvieron entre 20 a 29 años, el 63.91% estudios secundarios, el 70.50% y el 22.52% presentaron una alta y media satisfacción, el 59.6% y 32.78% una moderada y alta calidad del cuidado. Demostró que, un

óptimo cuidado de enfermería acrecentará los niveles de satisfacción de las progenitoras (Sig. < 0.05).

## **2.5.Bases teóricas**

El presente apartado contendrá información relevante que facilitará la comprensión de cada una de las variables, para ello será necesario iniciar exponiendo las teorías o modelos teóricos más importantes sobre la “calidad de atención y satisfacción”, seguida de sus definiciones conceptuales, de la misma forma se registrará contenido teórico de las dimensiones e indicadores.

### **2.2.1. Primera variable: Calidad de atención**

#### **2.2.1.1 Teorías sobre calidad de atención**

El modelo teórico publicado en 1991 por Kristen Swanson “teoría de los cuidados” necesita de la aplicación de cinco procesos fundamentales sobre el cuidado: el conocer, es considerado como el proceso más importante que permite comprender y valorar las actividades realizadas evitando daños y perjuicios en la vida de las personas; el estar con, parte de la identificación del individuo, también permite comprender y estimular la expresión emocional de acuerdo al momento vivido; mientras que, el hacer por, consciente ponerse en el lugar de la otra persona llegando a explorar lo que haríamos nosotros en una situación similar; el mantener las creencias, parte de las experiencias vividas donde se desarrollan nuevas habilidades y conocimientos que son importante para la interacción en conjunto; finalmente, el posibilitar, contribuye a la atención prestada en cada necesidad identificada (21).

Teoría humanística de enfermería destaca la dependencia instituida entre el profesional enfermero y el usuario, puesto que el vínculo de confianza y apoyo brindado por el profesional sanitario es de vital importancia para brindar confort en las personas y alentarlos a fomentar el

mantenimiento sobre la calidad de vida; en ese sentido, esta teoría se enfoca en los valores y los cuidados paliativos prometidos por parte de los profesionales enfermeros para optimizar la asistencia y el cuidado sanitario (22).

Jean Watson expuso la teoría del cuidado humanizado, este destaca la importancia de conocer sobre las cualidades inter y transpersonales por parte del personal de salud, donde la coherencia, empatía y calidez del cuidado son fundamentales para el componente humano sobre la calidad del cuidado, la cual es evaluada desde la mirada de los pacientes; sin embargo, para los infantes los progenitores son quienes dan a conocer la calidad del cuidado que reciben sus menores vástagos en las unidades de neonatología, pediatría o CRED, puesto que esta percepción se puede condicionar con el estado de salud de su hijo o bien por sus propias necesidades. En ese sentido, es necesario conocer las percepciones de los progenitores frente al cuidado prestado por los enfermeros hacia sus menores hijos (23).

Donabedian fue el primer autor en identificar los elementos esenciales para evaluar que existe un servicio sanitario de calidad, donde es necesario garantizar que los clientes se encuentren satisfechos, entonces, por medio del modelo teórico de la valoración de la calidad ha permitido que los usuarios puedan obtener mayor información sobre el impacto que generan las instituciones de salud dentro de la sociedad, siendo importante disponer de bases políticas, de calidad y normativas en el ámbito de la salud (24).

La teoría de Dorothea Orem conocida como teoría del autocuidado, fue expuesta en 1958, la autora define al autocuidado como las prácticas que adoptan las personas para crear su propio bienestar, dentro de este modelo teórico se establecen tres subteorías: el autocuidado, explica el por qué y cómo las personas ejecutan su propio cuidado; el déficit de autocuidado, expone por qué el personal de enfermero ayuda a los pacientes y; de los sistemas de enfermería, describe las relaciones que deben desarrollar los enfermeros en beneficio de los pacientes; sin

embargo, la autora exterioriza que es sustancial que los expertos de salud ayuden a los usuarios a comprender y asumir responsablemente sus tratamientos en beneficio de su propia salud (25).

A partir de la perspectiva de Gronroos, la calidad puede evaluarse desde tres direcciones: qué se da (técnica), cómo se da (funcional) y la imagen institucional, a partir de ello se consigna la brecha existente entre lo que se espera frente a lo que se tiene; también menciona que el cliente presenta una perspectiva subjetiva sobre el servicio que recibe, puesto que siempre espera recibir más (26).

### **2.2.1.2 Evolución histórica**

En los últimos 70 años la enfermería se ha caracterizado por diseñar modelos teóricos y conceptuales con el propósito de describir y explicar los conocimientos es importante conocer la evolución del cuidado de enfermería a través del tiempo (27), llegando a disponer de cuatro etapas sobre el cuidado: etapa doméstica del cuidado comprende a la prehistoria y las civilizaciones antiguas, explica los cuidados domésticos realizados por las personas para asegurar su supervivencia, también enfatiza en las creencias (rituales) y la religión como parte de la sanación; en cuanto a la etapa vocacional, se encuentra contenida en la edad media, aquí considera algunos métodos para el tratamiento de afecciones que pueden dañar la salud de las personas, puesto que las enfermedades en el mundo moderno comenzaron a tomar mayor prevalencia siendo necesaria la intervención y creación de instituciones que aseguren el cuidado sanitario de los individuos (28).

Mientras que la etapa técnica del cuidado, estuvo comprendida en la edad moderna e inicios de la contemporánea, los establecimientos de salud construidos tenían poca iluminación natural, la sociedad se empezó a enfermar gravemente y las salas se repletaron de enfermos, este acontecimiento permitió la concientización sobre la importancia de la enfermería y se dio paso al avance tecnológico y científico con el propósito de contrarrestar la aparición de

enfermedades; finalmente la etapa del cuidado profesional, su desarrollo se perpetuó durante la edad contemporánea, aquí la enfermería fue conocida como una profesión joven y la ciencia del cuidar, de esta manera el profesional de enfermería adquirió una mayor actuación al ser considerada como una de las disciplinas más importantes; en los años 90 se llevó a cabo la reforma universitaria, logrando integrar los grados y títulos (técnico, licenciatura, posgrado e investigación) (29).

De esta manera, Florence Nightingale reconoció al cuidado de enfermería como parte de la ciencia, puesto que los profesionales de enfermería son quienes deben desarrollar sus habilidades para ayudar a la sociedad, de esta manera, la enfermería es concebida como una disciplina paradigmática que se refleja en el cuidado esencial a través del acompañamiento oportuno (30).

### **2.2.1.3 Definición**

La calidad es definida como las intervenciones de salud en conjunto que tienen como propósito ofrecer un cuidado integral a todos los individuos, pues la falta de conocimiento puede producir daños en la salud de los pacientes ocasionando el deterioro de la atención y como consecuencia produce insatisfacción en los individuos de todas las edades. (31) La calidad permite evidenciar el nivel por el cual los servicios sanitarios posibilitan la mejora de resultados de salud deseables que se alinean con el conocimiento del profesional de salud, dicho de otra manera, la calidad puede evaluarse desde la perspectiva de la población (32).

A partir de la calidad de atención se puede evaluar el grado de satisfacción percibida por las personas, pasando a ser un factor clave para el área sanitaria, también contiene la realidad social y la manera en la cual se desarrollan las actividades clínicas además de las posibles soluciones. (33) Por ello, es considerada como un prototipo asistencial que maximiza

el bienestar de los pacientes, permitiendo realizar un recuento entre los beneficios y detrimentos durante el proceso de asistencia sanitaria (34).

Por su parte, la OMS indica que la calidad de atención da apertura a la optimización de resultados ventajosos, ello se fundamenta en las sapiencias que poseen los profesionales de salud y cómo logran cubrir la atención sanitaria, por ello este organismo considera que una atención de calidad debe ser eficaz, inequívoca, oportuna, ecuánime, íntegra, eficiente y debe estar enfocado en cubrir las necesidades de las personas (35).

Las instituciones consignan a la calidad como aquel proceso de mejoramiento constante, el cual es una estrategia eficiente alineada a los cambios en beneficio de los colaboradores y usuarios; para determinar que un servicio es de calidad se necesita evaluar el cumplimiento de sus expectativas a partir de la satisfacción, de esta manera se podrá asegurar que el servicio brindado es de calidad (36).

Se define por calidad como el total de características o atributos que posee un servicio o producto y que logra satisfacer todas las necesidades, mientras que el servicio son todas las prestaciones que espera recibir el usuario o cliente del producto o servicio, y como consecuencia deberán suplir el total de sus necesidades (37).

Para decir que un servicio es de calidad este deberá ser de fácil acceso, por ello es importante que los nosocomios cuenten con personal calificado, y con los avances científicos y tecnológicos respectivos; sin embargo, gran parte de los establecimientos de salud carecen de medios necesarios que satisfagan los requerimientos de las personas, pasando a ser uno de los inconvenientes de mayor dificultad que deben enfrentar los sistemas sanitarios a nivel nacional (38).

Dentro del campo sanitario, la calidad resulta ser un componente inmerso en los procedimientos de atención médica, permitiendo el mejoramiento progresivo de los procesos, entonces, la satisfacción del paciente resulta de la interacción entre los elementos tangibles e intangibles que incrementa el nivel de satisfacción y/o complacencia de los individuos (39).

Ante ello, algunos autores consideran que el cuidado impartido por el personal enfermero comprende atributos determinantes como la empatía, cordialidad y veracidad, mismos influyen en satisfacer los requerimientos de los individuos; no obstante, un cuidado íntegro, legítimo, oportuno y seguro permiten maximizar los niveles de atención (40).

La calidad se comprende como el grado en el cual los servicios sanitarios brindados a los sujetos incrementan la posibilidad de lograr los resultantes anhelados; sin embargo, para determinar la existencia de una atención de calidad se debe ofertar un servicio o bien acorde a los requerimientos del cliente, ante ello, es sustancial que los servicios sanitarios logren identificar los problemas y brinden una solución inmediata con el propósito de generar un impacto positivo en la atención sanitaria (41).

#### **2.2.1.4 Dimensiones**

Las dimensiones que permitirán evaluar la calidad de atención son las siguientes:

**Puntualidad en la atención:** implica cumplir con los horarios al momento de brindar el servicio o la realización de actividades, en el caso de la enfermería esta se verifica en el cumplimiento de las citas de los usuarios, haciendo valer y respetar el horario fijado, pues la impuntualidad o retraso en la atención es considerada como falta respeto hacia el usuario (42).

**Trato humano:** configurado como el trato otorgado por el personal de enfermería, este es un aspecto que se debe mejorar para acrecentar la satisfacción de los pacientes, de esta manera es relevante priorizar el trato amable y respetuoso ofrecido para los pacientes; un trato

humanizado se relaciona directamente con la ética del profesional, ya que el respeto es un elemento fundamental y valorado por las personas (43).

Claridad en la información: se centra en el derecho que tiene el consumidor para absorber información precisa y de fácil comprensión mediante un lenguaje sencillo que permita comprender el estado de salud actual, el tratamiento o la administración de medicamentos y el ambiente donde será atendido, la clarificación de los datos e información también se corresponde con la fidelización y protección de información durante la atención (44).

Cuidado estandarizado de enfermería: está enfocado la formación tecnológica-científica y deontológica del profesional de enfermería, este cuidado debe ser integral, donde se ponen en evidencia las competencias esenciales para el cuidado óptimo y normalizado, llegando a poner en práctica sus conocimientos y aprendizajes durante el cuidado hacia los individuos (45).

## **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción**

### **2.2.2.1 Teorías sobre satisfacción**

Teoría de Herzberg o teoría de dos factores, siendo la motivación e higiene los componentes relacionados a la satisfacción, de esta manera el paciente logra reconocer el esfuerzo y desempeño que realiza el profesional enfermero según la atención que le brinda; no obstante la insatisfacción puede ser influenciada por algunos factores intrínsecos entre ellos se configura a las instalaciones o elementos intangibles; entonces, esta teoría exhibe las bases fundamentales respecto a las diferentes necesidades que presentan las personas y requieren ser absueltas. (46)

A partir de la teoría del constructo personal, establece la correspondencia entre la persona con el ambiente en el que se encuentra, por medio de la psicología se comprende como

la interacción que tiene el individuo con el mundo exterior, y cómo este puede influir en su comodidad, resulta importante comprender que para la evaluación de la satisfacción es importante comprender los constructos mentales (47).

La teoría socio-psicológica de las expectativas – desconfirmación fue propuesta en los años sesenta, la cual establece la asociación entre la desconfirmación de las expectativas (antes) y la satisfacción (después); entonces, un consumidor estará satisfecho cuando sus expectativas sean cumplidas o cuando tenga una desconfirmación positiva, es decir, cuando la atención y el cuidado brindado concuerde o supere sus expectativas (48).

Así mismo, teoría de Peplau conocida como teoría de las relaciones interpersonales, permite la exploración dinámica entre los profesionales enfermeros con los pacientes, por ello Peplau la divide en cuatro momentos: el reconocimiento, la determinación, el progreso y la resolución; a través de esta teoría se logra verificar el respeto entre los profesionales sanitarios respecto al cliente y viceversa. (49) Por medio de esta teoría se pueden identificar principios fundamentales como: todo comportamiento humano está orientado a una meta que puede generar sentimientos satisfactorios, pero todo obstáculo puede generar impulsos negativos conllevando a la frustración, por ello la ansiedad puede generar niveles bajos de satisfacción (50).

No obstante, el profesor Noriaki Kano en 1984 planteó el modelo de satisfacción de los usuarios donde menciona que los caracteres o atributos de un producto o servicio producen igual satisfacción en los usuarios, por ello menciona tres características que contribuyen a la satisfacción de las personas: básicas, de desempeño y de deleite. Por su parte, el profesor Humberto Serna en el 2006 planteó la metodología de auditoría del servicio la cual se caracteriza por un ligado de estrategias que permiten evaluar y atender las necesidades de los usuarios en base a los estándares de excelencia (51).

Modelo SERVQUAL (Service of Quality), permite evaluar la satisfacción desde la percepción de los pacientes frente a las expectativas del mismo; en ese sentido, los usuarios evalúan las instalaciones físicas como la presentación de los materiales, además de la confianza que los profesionales sanitarios brindan por medio de sus conocimientos y habilidades, otro punto claves, es el trato amable; entonces la calidad percibida por el paciente y sus expectativas son los elementos que inciden en el grado de satisfacción frente a un servicio brindado (52).

### **2.2.2.3 Definición**

La satisfacción resulta ser una significativa particularidad durante la valoración de la asistencia sanitaria así como de la calidad de atención, llegando a ser tomada como un pilar esencial en la valoración de los cuidados sanitarios; por ello, diferentes instituciones públicas y privadas hacen uso de herramientas o sistemas que permiten evaluar la satisfacción de los beneficiarios en cuanto la prestación ofrecida con el propósito de conocer cuáles son los momentos de tensión que puede generar disconformidad o insatisfacción por parte de los pacientes (53).

Ante ello, la satisfacción es producto de lo que se espera recibir frente a lo que se recibe, pero si los resultados son inferiores queda evidenciada la insatisfacción de los usuarios, de este modo, la satisfacción del cliente/usuario se origina de la comparativa entre las perspectivas de los beneficios que obtiene frente a las verdaderamente recibidas (Satisfacción = percepciones – expectativas) (54).

También se entiende por satisfacción como el total de experiencias positivas que tiene la persona frente a un servicio o atención recibida, hoy en día diferentes instituciones emplean mecanismos que les permite evaluar la satisfacción de los usuarios, por ello, las instituciones sanitarias han llegado a evaluar periódicamente los sistemas internos y externos con el fin de brindar una óptima atención para posicionarse en el mercado (55).

La satisfacción se determina a través de parámetros personales donde cada persona evalúa la calidad de atención admitida dentro de un establecimiento sanitario, esta evaluación parte de la asistencia sanitaria brindada por los profesionales de salud principalmente por los enfermeros; sin embargo, esta percepción puede variar entre las personas, pues mientras algunos consideran que esta atención es ideal, otros pueden percibir lo contrario, ocasionando discontinuidad en los cuidados (56).

En ese sentido, la satisfacción del paciente con el tiempo ha representado una mayor atención en las instituciones de salud estatales y privadas; hasta hace una década, los establecimientos de salud empleaban mecanismos que les ayuden a evaluar la atención brindada por parte del personal, con el propósito de maximizar los requerimientos de los clientes (57).

De esta manera, la satisfacción deriva de un itinerario de cuidados brindados en los servicios sanitarios; a partir del nivel de satisfacción se podrán reconocer posibles falencias y confirmar las fortalezas, misma que permitirán la mejora del sistema de salud conllevando a ofrecer un cuidado de calidad a los usuarios; dicho de otra manera, es el resultante del total de expectativas acometidas a favor de los clientes (58).

Desde la perspectiva de los pacientes, la satisfacción resulta ser un componente importante al momento de elegir una institución sanitaria, convirtiéndose en un método que ayuda a evaluar la calidad; entonces la percepción de la persona es un determinante para el éxito o fracaso de las instituciones (59).

Para finalizar, la satisfacción de los individuos deriva de la evaluación entre las expectativas y percepciones; ante ello, la satisfacción es un atributo importante para incrementar la competitividad de las instituciones o empresas; además a medida que la satisfacción incrementa incrementará la lealtad del cliente o usuario (60).

### **2.2.2.3 Dimensiones**

La satisfacción podrá ser evaluada a través de la dimensión: humana, oportuna, continua y segura. Humana: es la parte integral, se compone por el cuidado integral, social, cultural, espiritual, cognitivo, afectivo, ético y comunicativo; la parte humana es el cimiento en la enfermería, de esta manera, la parte humana permite que la persona sea compasiva, generosa, bondadosa, e indulgente (61).

Oportuna: consiente que los cuidados del personal enfermero sean proporcionados en el momento indicado o según las necesidades del paciente enfermo, esto implica una minuciosa observación de las características clínicas para brindar una conclusión clínica. De esta manera, el cuidado oportuno permite la integración de conocimientos que el enfermero le proporciona al paciente durante su intervención (62).

Continua: el dar continuidad admite que la atención médica brindada a los pacientes esté durante las 24 horas del día y los 365 días del año, es decir que la atención deberá ser ininterrumpida (permanente) y siempre deberán responder a las necesidades de pacientes (63).

Segura: una atención segura se encuentra libre de riesgos físicos, mentales, sociales y emocionales, dicho de otro modo, los cuidados administrados por el personal de salud, debe minimizar posibles situaciones desfavorables para la integridad de las personas, esto también conlleva a pensar en algunas condiciones físicas de la infraestructura, el tiempo de atención y los materiales que se van a utilizar durante la atención (64).

### **2.2.3. Rol del profesional de enfermería**

La labor de enfermería se configura como una carrera de múltiples disciplinas que busca brindar atención y cuidado a las personas, involucrándose de manera estrecha en la promoción sanitaria y el prevenir posibles afecciones en diversos entornos de atención. Debido a esta

responsabilidad, la implicación y el rol como el punto de contacto más próximo al paciente adquieren un valor crucial en los aspectos psicológicos y sociales del contexto profesional de los licenciados enfermeros (65).

Desde la perspectiva de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), el personal de enfermería está posicionada como la primera línea de acción para prestar las atenciones sanitarias correspondientes, con el propósito de desempeñar una importante función durante la atención brindada ya que proveen de una extensa gama de servicios brindados dentro del sistema sanitario; entonces, los enfermeros disponen de un cuidado individualizado y en conjunto de todos los individuos indistintamente de la edad, raza, localidad y etnia puesto que su papel desarrollado está centrado en personas (66).

No obstante, la enfermería infantil es definida como una profesión colectiva que ayuda a los infantes para contrarrestar enfermedades y beneficiar su salud, en algunas ocasiones es necesario el uso de la medicina física, psicológica con el propósito de brindar una asistencia óptima. Por otra parte, la pediatría, es parte de la medicina que se encarga de restablecer el bienestar de los infantes enfermos, la palabra pediatría, es derivada del griego paidos = niño y iatreia = curación (67).

La presencia del enfermero (a) para el desarrollo infantil es importante para la aplicación de la estimulación temprana, ayudando al desarrollo biológico, mental y social, mediante ejercicios o juegos que ayudan a fortalecer el desarrollo cerebral, propiciando la activación motora y cognitiva de los infantes para su desenvolvimiento con el exterior (68).

También es necesario que los enfermeros pediátricos orientes a las madres sobre la crianza apropiada del lactante desde su alumbramiento, señalando los beneficios que tiene el amamantamiento materno exclusivo en los lactantes; entonces, el papel que cumplen los

enfermeros dentro del CRED se sujeta a la evaluación periódica para la detección oportuna de afecciones que pongan en riesgo el bienestar de los lactantes (69).

Por ello, la norma técnica aprobada por Resolución Ministerial N° 537-2017/MINSA denominada “Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años”, y fue establecida para optimizar el estado nutricional, el desarrollo y la salud de los niños en edad temprana (68).

Dicho proceso incluye las siguientes etapas: la valoración se relaciona con la recolección, organización, validación y registro de información; el diagnóstico permite identificar problemas ya sean reales o potenciales; la intervención son las acciones o actividades que se deben seguir para modificar situaciones de riesgo, por ende es necesario hacer un seguimiento que permita el contacto directo con los infantes (69).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de calidad de atención de enfermería con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2022.

H0: No hay relación estadísticamente significativa de calidad de atención de enfermería con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- H1: Existe una relación estadísticamente significativa de calidad de atención de enfermería en su dimensión humana en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.
- H2: Existe una relación estadísticamente significativa de calidad de atención de enfermería en su dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.
- H3 Existe una relación estadísticamente significativa de calidad de atención de enfermería en su dimensión continua en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.
- H4: Existe una relación estadísticamente significativa de calidad de atención de enfermería en su dimensión segura en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

A partir del método hipotético deductivo se fundamenta la afirmación o confirmación del objetivo de la investigación con el propósito de inferir la veracidad o falacia de las hipótesis (70); en ese sentido, será necesario desarrollar un conjunto de procedimientos que ayuden a contrastar la hipótesis investigativa.

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Se dispondrá de un enfoque cuantitativo, permitiendo el implemento de instrumentos para el acopio de datos informativos, y la realización del análisis descriptivo e inferencial a partir de la estadística, ello con la intención de conocer la conducta de las variables y la comprobación de hipótesis (71). En tal sentido, se utilizarán dos cuestionarios que permitirán analizar cada variable estudiada y a través de métodos estadísticos se podrá contrastar las hipótesis investigativas.

#### **3.3. Tipo de investigación**

La exploración básica es aquella que se origina del ímpetu por obtener nuevos conocimientos con amplia consistencia teórica siendo fundamental para otras indagaciones (72). Entonces, el presente estudio expondrá teorías que explicarán y facilitarán la comprensión de las variables y su posible comportamiento en el contexto real.

#### **3.4. Diseño de la investigación**

También se precisará un diseño no experimental transversal, el cual establece la exoneración de estímulos experimentales a los fenómenos en estudio; también plantea la evaluación de las variables sin modificaciones; y transversal, pues la información necesaria

será recopilada en un único instante (73). Al respecto, el acopio de la información se registrará en un determinado momento el cual será dispuesto por las investigadoras, quienes evitarán la intervención directa puesto que se limitarán a observar los fenómenos.

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

Se compone por un conglomerado de datos que comparten las mismas especificaciones y son evaluadas cuantitativamente (74). De esta manera, la muestra estará conformada por las 125 madres de familia que tienen menores de 5 años y que asisten al consultorio de CRED del “Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto”.

#### **Muestra y muestreo:**

Mientras que el subconjunto de la población es determinado como muestra, esta deberá ser representativa de la población (75). En ese sentido, 95 madres familia que tienen menores de 5 años y que asisten al consultorio de CRED del “Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto”.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{Z_{\alpha}^2 * p * q + e^2 * (N - 1)}$$

$$n = \frac{1.96 * 0.5 * 0.5 * 125}{1.96 * 0.5 * 0.5 * 0.05^2 * (125 - 1)} = 95$$

Donde: N representa a la población = 125 madres; Z es el nivel de confianza del 95% = 1.96; p y q es la proporción de éxito y fracaso; e, es el error de estimación y n el tamaño de la muestra.

Al respecto, se empleó el muestreo probabilístico, mismo que involucra la selección de las unidades de análisis.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**Primera variable:** Calidad de atención de enfermería.

**Segunda variable:** Satisfacción de la atención brindada.

**Tabla 1.** Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa		
V1: Calidad de atención de enfermería.	Nivel de percepción por los usuarios respecto a los servicios de salud brindados (76).	La medición de la variable será por medio del cuestionario “calidad de atención de enfermería”, constituido por 36 ítems	Puntualidad en la atención	El usuario tenía cita concertada con anterioridad. El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud. El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.	Ordinal de tipo likert	Baja: 1-11 Media: 12- 4 Alta: 25-36		
			Trato humano	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención. Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos.				
			Claridad en la información	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir. Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario. Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro				
			Cuidados estandarizados de enfermería	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bacteriana antes y después de brindar cada atención. Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil) antes y después de realizar diversos procedimientos.				
V2: Satisfacción de la atención brindada.	Permite evaluar los cuidados que brinda el personal enfermero desde la subjetividad del paciente (77).	La variable será medida a través del cuestionario “satisfacción de la atención”, se constituye por 31 ítems.	Humana	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda. La enfermera llama al niño/a por su nombre.				Baja: 31-51 Media: 52--72 Alta: 73-93
			Oportuna	La enfermera se despide al terminar la consulta. La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a.				
			Continua	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles. La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles				
			Segura	El consultorio se encuentra limpio y ordenado. La enfermera respeta su turno para atenderle. El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a				

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se empleará la técnica de la encuesta y el cuestionario será el instrumento más adecuado.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

El primer cuestionario permitirá medir la “calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED”, este se compone por 36 ítems que miden las cuatro dimensiones: 6 ítems para la puntualidad de atención, 10 ítems el trato humano, 10 ítems la claridad de información y 10 ítems el cuidado estandarizado de enfermería; la escala valorativa es Si (1) y No (0)

Respecto a la segunda variable se hará uso del cuestionario “satisfacción de la atención de enfermería”, el cual está constituido por 31 ítems que miden las 4 dimensiones: 9 ítems para la dimensión humana, 5 ítems para continua y 8 ítems para segura; la escala valorativa es Nunca (0), A veces (1), Sí (2).

#### **3.7.3. Validación**

Para ambos instrumentos fueron sometidos a validez por juicio de expertos conformada por profesionales de enfermería especialistas en el tema (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **Confiabilidad**

Para demostrar la confiabilidad de ambos instrumentos se aplicó la prueba piloto a la encuesta. Esta prueba consistió en la aplicación de alfa de Cronbach, que unió a la población

para determinar la confiabilidad del mismo mediante el programa SPSS 23 y así se determinó la confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad de la satisfacción materna promedió 0,942 para 12 ítems, indicando que el dispositivo es altamente confiable para su uso y 0,821 para la variable calidad de atención.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Como parte del procedimiento de acopio de información, primero la investigadora deberán solicitar la autorización al director del Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Independencia, con ello podrá tomar los datos a los trabajadores; posteriormente, se realizarán las coordinaciones para programar las fechas de aplicación de los cuestionarios a las progenitoras de menores a 5 años, luego se identificarán las unidades de estudio a quienes se les aplicará dichos cuestionarios, al abordar a las madres de familia se les expondrá la finalidad de la indagación con el propósito de motivarlos a participar voluntariamente del estudio; posterior a la recopilación de los datos las investigadores verificarán que cada uno de los cuestionarios estén correctamente llenados, y con los datos serán trasladados a una hoja en Excel donde se realizará el procesamiento estadístico correspondiente.

Así el procesamiento de datos será considerado posterior a la aplicación de los cuestionarios, se procederá a tabular los datos en Microsoft Excel, luego la información serán exportada al programa estadístico SPSS (ver.26) donde se codificarán las variables y dimensiones; para responder a los objetivos planteados será necesario realizar el análisis descriptivo de los datos, llegando a determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción, dentro de la estadística inferencial, será necesario utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov datos, llegando a aplicar la estadística paramétrica que permita

contrastar las hipótesis de investigativas y con ello detallar las conclusiones y sugerencia respecto al estudio.

### 3.9. Aspectos éticos

Durante la gestión de la exploración se deben considerar los aspectos éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, el principio de respeto por los pares implica reconocer y respetar las decisiones personales y la autonomía de los participantes, por lo que se debe obtener su consentimiento informado de forma libre y voluntaria durante la recopilación de datos.

#### **Principios bioéticos**

**Beneficencia:** establece que el estudioso es responsable de velar por el bienestar corporal, social y psicológico de los participantes.

**Justicia:** requiere que la selección de participantes se realice de manera equitativa y no se beneficie a un único individuo o grupo.

**Autonomía:** se sustenta en el libre consentimiento o la decisión propia para participar de un determinado estudio.

**No maleficencia:** conlleva a evitar posibles riesgos o daños que puedan atentar contra la integridad y el bienestar de la persona.

**Consentimiento informado:** documento que proporciona información necesaria y adecuada a los participantes para que puedan decidir libremente si quieren ser parte del estudio o investigación, y se basa en el principio de respeto y autonomía, fomentando la comunicación entre las investigadoras y los participantes (78).

Asimismo, se tendrá en consideración lo establecido por el comité de ética de la Universidad Norbet Wiener y lo establecido por las normas Vancouver, llegando a respetar el derecho de autor; además, las progenitoras que cumplan con los criterios de selección podrán firmar un consentimiento informado, puesto que los datos recabados serán sujetos a total privacidad (Anexo 3).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Justificación del problema.																				
Exploración de fuentes académicas.																				
Establecimiento del propósito del estudio.																				
Someter la propuesta de investigación al Comité de Ética.																				
Recopilación y tratamiento de la información recolectada																				
Elaboración de métodos para el análisis.																				
Desarrollo del documento académico.																				
Exposición y divulgación de los resultados.																				

#### 4.2.Presupuesto

POTENCIALES HUMANOS	REC. HUMANOS	Unidad	Total
	Consultora metodóloga		2000.00
	Consultora estadística		2000.00
RECURSOS MATERIALES	MATERIAL BIBLIOGRÁFICO		
	Libros	2	80
	MATERIAL DE IMPRESIÓN		
	Laptop	1	1800.00
	Impresora	1	700.00
	Cartuchos de tinta	1	80.00
	USB	1	25.00
	MATERIAL DE ESCRITORIO		
	Papel bond	2	36
	Lapiceros	2	2.00
	Corrector	2	4.00
SERVICIOS	SERVICIOS		
	Internet	6	180.00
	Luz	6	180.00
Total			6,925.00
RECURSOS ECONÓMICOS	Se realizará la autofinanciación de la investigación.		

## 5. REFERENCIAS

1. Lake E., Staiger D., Rogowski J., Cramer E., Hatfield L., Smith J., et al. Association of Patient Acuity and Missed Nursing Care in U.S. Neonatal Intensive Care Units. *Medical Care Research and Review* [Internet]. 2020 [cited 2023 jun 10]; 77(5): p. 451-460. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1077558718806743>.
2. Pratama V., Hartin I S. The effect of perception of health care service quality on patient satisfaction and loyalty in mother and child hospital. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* [Internet]. 2020 [cited 2023 jun 10]; 13(3): p. 234-253. Available from: <https://pdfs.semanticscholar.org/d091/a7a88d94633df55cc8672c96c1af041c8735.pdf>.
3. Torres R., Aguilar J., Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2020 feb 18 [citado 2023 jun 10]; 28(1): p. 5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>.
4. Coleman L., Wathen K., Waldron M., Mason J., Houston S., Wang Y, et al. The Child's Voice in Satisfaction with Hospital Care. *Journal of Pediatric Nursing*. 2020 feb [cited 2023 jun 10]; 50(1): p. 113-120. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596319304609>.
5. Guerra D. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. *Rev. Recien* [Internet]. 2022 jun 15 [citado 2023 jun 10]; 11(2): p. 93-105. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8>.

6. Zarish A., Sial N., Nizam U. Descriptive study on patient satisfaction with quality of nursing care. *International Journal Of Scientific y Engineering* [Internet]. 2020 [cited 2023 jun 10]; 11(3): p. 1261-1273. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/Descriptive-study-on-Patient-satisfaction-with-of-Zarish-Sial/864c9d7d9b8af766d373c5ca76451433d29f5720>.
7. Vizcarra P., Garay D., Blanco A., Iglesias J., Bernardez I., Gordillo L. Evaluación de satisfacción de la atención en una terapia intensiva pediátrica con presencia permanente de familiares. *Rev. mex. pediatr* [Internet]. 2023 may 26 [citado 2023 jun 10]; 89(2): p. 46-51. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0035-00522022000200046&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0035-00522022000200046&script=sci_arttext).
8. Zambrano E., Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Rev Public* [Internet]. 2020 jun 26 [citado 2023 jun 10]; 7(25): p. 64-72. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>.
9. Ticoma I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del C.S. Pimentel. 2016. *Rev Cient Curae* [Internet]. 2020 jun [citado 2023 jun 08]; 3(1): p. 17-28. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381>.
10. Huillca L., Vélchez M. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio cred – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019. In *Crescendo* [Internet]. 2022 oct 14 [citado 2023 jun 10]; 13(1): p. 49-62. Disponible en: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2401>.

11. Fernández C., Mansilla-Cordeiro E., Aravena A., Antiñirre B., Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2022 [citado 2023 Agost 16]; 11(1): p. 1. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8497722>.
12. Arias A., Avella S., Barragan M., Campos L., Walteros N. Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la clínica Juan N. Corpas. [Tesis para optar el título de enfermero]. Bogotá: Fundación Universitaria Juan N. Corpas, 2021; 2021. Report No.: Disponible en: [https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTariana\\_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTariana_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y).
13. Kruszecka A., Smolen E., Cepuch G., Piskorz K., Perek M., Gniadek A. Determinants of Parental Satisfaction with Nursing Care in Paediatric Wards—A Preliminary Report. *Res. Public Health* [Internet]. 2019 may 20 [cited jun 12]; 16(10): p. 1774. Available from: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/10/1774>.
14. Flores M. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra. [Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad Técnica del Norte; 2019; 2019. Report No.: Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG%20772%20TRABAJO%20ODE%20GRADO.pdf>.
15. Maggi W. 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. [Tesis para obtención del título de magíster en gerencia en servicios de la salud]. Guayaquil:

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018; 2018. Report No.: Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>.

16. Sanchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo; 2022; 2022. Report No.: Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez\\_VNS%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez_VNS%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
17. Loyola B. Calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo y satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en Centro de Salud Julio C. Tello, Lurín, 2021. [Tesis para obtener el grado académico: Maestro en gestión de los servicios de salud]. Universidad César Vallejo; 2022; 2022. Report No.: Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99613>.
18. Sanchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo; 2022; 2022. Report No.: Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101712/Sanchez\\_TMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101712/Sanchez_TMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
19. Reque L. Calidad de atención y satisfacción de usuarios (as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo - 2019. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Trujillo: Universidad

César Vallejo. 2020; 2020. Report No.: Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48371?locale-attribute=es>.

20. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios - Arequipa 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Ciencias: Enfermería con Mención en Salud de la Mujer, del Niño y del Adolescente]. Arequipa, 2019: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. Report No.: Disponible en:

<https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9782>.

21. Beristain-García I., Álvarez-Aguirre A., Huerta-Baltazar M., Casique-Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus*. 2022 [citado 2023 jun 21]; 7(1): p. 1-20. Disponible en:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2448-60942022000100102&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942022000100102&lng=es&nrm=iso&tlng=es).

22. Figueredo N., Ramírez-Pereira M., Nurczyk S., Diaz-Videla V. Modelos y Teorías de Enfermería: Sustento Para los Cuidados Paliativos. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2019 [citado 2023 jun 21]; 8(2): p. 22-23. Disponible en:

[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062019000200022&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062019000200022&script=sci_arttext).

23. Jaramillo L., Osorio S., Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. *Investigación y Educación en Enfermería* [internet]. 2018 [citado 2023 jun 30]; 36(1): p. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es).

24. Berríos Z., Gómez M., Rivas A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad*. 2019 abr 29 [citado 2023 jun 21]; 3(1): p. 1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>.
25. Silva K., Silva A., Santos A., Cordeiro C., Soares D., Santos F. Autocuidado a luz da teoria de dorothea orem: panorama da produção científica brasileira / Self-care in the light of theory of dorothea orem: panorama of brazilian scientific production. *Brazilian Journal of Development*. 2021 abr 03 [citado 2023 jun 21]; 7(4): p. 34043-34060. Disponible en: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/27562/21806>.
26. Cala-Chapi C, Marce-Benito E. Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. *Rev. científica memoria del posgrado*. 2022 [citado 2023 Sept 14]; 3(2): p. 59-66. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1427656>.
27. Núñez E., Macías L., Navarro R., De Souza S. Historia de la enfermería chilena: Una revisión desde las fuentes. *Ciencia y enfermería [internet]*. 2019 [citado 2023 jun 30];(25): p. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532019000100301&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532019000100301&script=sci_arttext&tlng=en).
28. Martín L., Rebollo E. *Historia de la Enfermería: Evolución Histórica del Cuidado Enfermero*. 4th ed. Polonia: Elsevier Health Sciences; 2023 [citado 2023 jun 30]. 167 p. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=n-yyEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Historia+de+la+enfermer%C3%ADa&ots=URYvP67kim&sig=OW3ZPzT9\\_f2A1DJGHZ1RzDHN79g#v=onepage&q=Historia%20de%20la%20enfermer%C3%ADa&f=](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=n-yyEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Historia+de+la+enfermer%C3%ADa&ots=URYvP67kim&sig=OW3ZPzT9_f2A1DJGHZ1RzDHN79g#v=onepage&q=Historia%20de%20la%20enfermer%C3%ADa&f=).

29. Sánchez Y., Daza M., Acuña A. Cronología de la profesionalización de la Enfermería. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología* [internet]. 2017 [citado 2023 Sept 02]; 9: p. 64-84. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5177/517753268005/html/>.
30. Hidalgo-Mares B., Altamira-Camacho R. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería? *Enfermería Actual de Costa Rica* [internet]. 2021 [citado 2023 jun 30]; 1(40): p. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/448/44872506001/>.
31. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*. 2020 jun 08 [citado 2023 jun 21]; 9(1): p. 1-14. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>.
32. Boada-Niño A., Barbosa-López A., Cobo-Mejía E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*. 2019 enero 11 [citado 2023 jun 21]; 6: p. 55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>.
33. Febres-Ramos R., Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2020 julio [citado 2023 jun 21]; 20(3): p. 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397).
34. Mijangos A., Mijangos E., Pérez M., Hernández A. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. *Ciencia y enfermería*. 2020 [citado 2023 jun 21]; 26(1):

- p. 1-11. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532020000100219](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219).
35. Organización Mundial de la Salud [OMS]. OMS. [Online]. [cited 2023 junio 21]. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
36. Lema A., Cuenca D., Córdova B. Calidad y servicio al cliente en una cooperativa de ahorro y crédito del cantón Riobamba. Uniandes EPISTEME. 2020 [citado 2023 Sept 13]; 7(4): p. 476-487. Disponible en: <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1960>.
37. Burgos S., Morocho T. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista De Investigación Valor Agregado. 2018 [citado 2023 Sept 13]; 5(1): p. 22-39. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279).
38. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Revista Médica Electrónica. 2018 [citado 2023 Sept 14]; 40(4): p. 1002-1010. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242018000400008&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242018000400008&script=sci_arttext).
39. Fariño-Cortez J., Carcado-Mancero A., Vera-Lorenti E., Valle-Flores J., Ocaña-Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. ESPACIOS. 2018 [citado 2023 Sept 13]; 39(32): p. Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>.
40. Aguilar A. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. Revista Ex

- Cathedra en negocios. 2017 [citado 2023 Sept 13]; 2(2): p. 7-27. Disponible en:  
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>.
41. Guitiérrez Z., Lorenzo M., Berríos A. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. Conecta Libertad. 2019 [citado 2023 Sept 13]; 3(1): p. 1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>.
42. Chávez P., Matzumura J., Gutiérrez H., Mendoza D. Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Horizonte Médico [internet]. 2019 [citado 2023 jun 30]; 19(2): p. 49-56. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000200007&script=sci_arttext&tlng=en).
43. Morales-Reyes H., Martínez-Vidaurre C., Mayek-Pérez N. Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. Horizonte Sanitario [internet]. 2023 abr 29 [citado 2023 jun 30]; 22(2): p. 263-270. Disponible en:  
<https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4963/4238>.
44. Tesone P. ¿Qué tipos de información existen y cómo diferenciarlos? SEDICI. 2020 [citado 2023 jun 30]; 1(1): p. 1-9. Disponible en:  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/93850>.
45. González A. El conocimiento del cuidado a través del lenguaje estandarizado: una historia de realidades construidas. ENE [internet]. 2019 [citado 2023 jun 30]; 13(4): p. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000400005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000400005).

46. Saavedra L., Placencia M. Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado. *Revista Medica Herediana* [internet]. 2022 [citado 2023 jun 30]; 33(2): p. 113-121. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2022000200113](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2022000200113).
47. Padilla N. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: el constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*. 2019 [citado 2023 jun 30]; 22(3): p. 49-55. Disponible en:  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>.
48. Vallas M., Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* [internet]. 2018 [citado 2023 Sept 02]; 41(3): p. 309-320. Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272018000300309#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20teor%C3%ADa%20socio%2Dpsicol%C3%B3gica,las%20mismas%2C%20y%20viceversa17](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20teor%C3%ADa%20socio%2Dpsicol%C3%B3gica,las%20mismas%2C%20y%20viceversa17).
49. Yang X., Wu L., Yan X., Zhou Y., Liu X. Peplau's interpersonal relationship theory combined with bladder function training on patients with prostate cancer. *World Journal of Clinical Cases* [internet]. 2023 march 26[cited 2023 june 30]; 10(9): p. 2792-2800. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8968805/>.
50. Céspedes R. Susana, narrativa de enfermería y relato hacia el final de su vida: reflexiones desde el pensamiento de Hildegard Peplau. *Cultura de los Cuidados* [internet]. 2019 [citado 2023 jun 30]; 23(54): p. 67-75. Disponible en:  
<https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/96329>.

51. Rubio-Rodríguez G., Flórez M., Rodríguez M. Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras del Tolima-Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*. 2018 [citado 2023 Sept 13]; 23(83): p. 621-631. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775007/29058775007.pdf>.
52. Bustamante M., Lapo M., Tello M. Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*. 2022 [citado 2023 jun 30]; 33(4): p. 171-180. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000400171&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000400171&script=sci_arttext).
53. Mero L., Zambrano M., Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*. 2021 [citado 2023 jun 22]; 42(2): p. 117-124. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>.
54. Burgos S., Morocho T. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*. 2018 [citado 2023 Sept 13]; 5(1): p. 22-39. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279).
55. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*. 2019 [citado 2023 Sept 14]; 53: p. 87. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztkYdMw5C/?lang=es>.
56. Nieto-Jiménez D., Amaya.Aguilar J., Cadena-Estrada J. Factores que influyen en la calidad y seguridad de la atención de enfermería durante el enlace de turno. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2021; 29(1): p. 35-44. Disponible en:

[http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/1150/1077](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1150/1077).

57. Rivera F., Lima G., Lapo G., Moreta C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital* [internet]. 2019 jul 06 [citado 2023 jun 30]; 3(3): p. 162-177. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>.
58. Castelo-Rivas W., Cueva-Toaquiza J. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*. 2022 jun 06 [citado 2023 jun 30]; 7(6): p. 176-198. Disponible en: <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>.
59. Paternina D., Aldana P., Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo de una IPS de Sincelejo. *REVISALUD Unisucre*. 2017 [citado 2023 Sept 13]; 3(1): p. 18-25. Disponible en: [https://web.archive.org/web/20180410221352id\\_/http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/viewFile/574/626](https://web.archive.org/web/20180410221352id_/http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/viewFile/574/626).
60. Ramírez-Asis E., Maguina-Palma M., Huerta-Soto R. Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. 2020 [citado 2023 Sept 13]; 10(20): p. 329-343. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182020000200329&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182020000200329&script=sci_arttext).
61. Contreras B., Sierra J. REFLEXIONES DEL CUIDADO ENFERMERO EN TIEMPOS DE COVID-19. *Enfermería Investiga* [internet]. 2020 jul 06 [citado 2023 jun 30]; 5(3):

p. 71-78. Disponible en:

<https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/914/859>.

62. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 2019 [citado 2023 jun 30]; 36: p. 304-311. Disponible en:  
<https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>.
63. Del Carmen S., Carlos J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [internet]. 2019 [citado 2023 jun 30]; 36: p. 288-295. Disponible en:  
<https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295/es/>.
64. Melo A., Noronha R., Nascimento M. Uso de checklist para assistência segura à criança hospitalizada [Use of checklist for safe care of hospitalized children] [Utilización de lista de verificación para atención segura de niños hospitalizados]. *Revista Enfermagem UERJ* [internet]. 2022 [cited 2023 jun 30]; 30(1): p. A vailable from: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/62005>.
65. Medina A., Regalado M., García C., Anaya A. El rol del profesional de enfermería en la nueva normalidad: ¿son la primera línea? *Atención Primaria Práctica* [internet]. 2022 [citado 2023 Agost 21]; 4(2): p. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-practica-24-articulo-el-rol-del-profesional-enfermeria-S2605073022000165>.

66. Organización Panamericana de la Salud [OPS]. OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. [Online]. [cited 2023 junio 21. Available from:  
<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
67. Rodríguez M., Rodríguez A. Enfermería de la infancia y de la adolescencia: Atención de enfermería al niño sano. 38th ed. España: UAL; 2019 [citado 2023 jun 30]. 74  
pDisponible en:  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vmS\\_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=cuidados+de+enfermer%C3%ADa+en+ni%C3%B1os&ots=LJNmBxR3Ht&sig=VLoiMahhSpZtugV7LzibUjLGeg4#v=onepage&q=cuidados%20de%20enfermer%C3%ADa%20e](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vmS_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=cuidados+de+enfermer%C3%ADa+en+ni%C3%B1os&ots=LJNmBxR3Ht&sig=VLoiMahhSpZtugV7LzibUjLGeg4#v=onepage&q=cuidados%20de%20enfermer%C3%ADa%20e).
68. García-Rueda A., Angarita-Corzo S., León-Carpintero L., Martínez-Poveda Y. Juego: estrategia educativa de enfermería para la estimulación del desarrollo infantil. Duazary. 2019 [citado 2023 Sept 15]; 16(2): p. 215-225. Dsiponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026810>.
69. Luas-Choez M., Quiroz-Figueroa M., Sabando-Farías J., Santana-Holguín J. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes. Polo del conocimiento. 2021 [citado 2023 Sept 15]; 6(3): p. 3-14. Disponible en:  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2343>.
70. Reyes A. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo. Ex Cathedra en Negocios. 2017 [citado 2023 Sept 13]; 2(2): p. 7-27. Disponible en:  
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>.

71. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. 1st ed. Lima: MINSA; 2017 [citado 2023 Sept 13]. 122 p. Disponible en:  
<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>.
72. Hernández-Sampieri R., Mendoza C. Metodología de la investigación La paz: McGraw-Hill; 2018 [citado 2023 jun 30].
73. Carhuancho I., Nolazco F., Sicheri L., Guerrero M., Casana K. Metodología para la investigación holística Guayaquil-Ecuador: UIDE; 2019.
74. Covinos M., Arias J. Diseño y metodología de la investigación Arequipa: Enfoques consulting EIRL; 2021.
75. Sucasaire J. Estadística descriptiva para trabajos de investigación: presentación e interpretación de los resultados. 1st ed. Lima; 2021 [citado 2023 Sept 02]. 244 p. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>.
76. Sucasaire J. Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación. 1st ed. Lima: Ira; 2022 [citado 2023 Sept 02]. 178 p. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>.
77. Arias J., Holgado J., Tafur T., Vásquez-Paucar M. Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis [Internet]. 1st ed. Puno: Inudi; 2022.
78. Soto P., Barrios S., Molina Y. Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria. Ciencia y

enfermería [internet]. 2017 [citado 2023 Sept 05]; 23(3): p. 99-111. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532017000300099&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532017000300099&script=sci_arttext).

79. Vázquez-Cruz E., Sotomayor-Tapia J., González-López A., Montiel-Jarquín Á., Gutierrez-Gabriel I., Romero-Figueroa M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista de Salud Pública [internet]. 2018 [citado 2023 Sept 05]; 20: p. 254-257. Disponible en:  
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>.
80. Álvarez P. Ética e investigación. Revi Bolet Redipe [Internet]. 2018 [citado 2023 jun 22]; 7(2): p. 122 - 149. Disponible en:  
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>.

## 6. ANEXOS

### 6.1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en la dimensión humana en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en la dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación de la calidad de atención y satisfacción en la dimensión humana en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p> <p>Identificar la relación de la calidad de atención y satisfacción en la dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p> <p>Identificar la relación de la calidad de atención y</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Hi1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en la dimensión humana en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p> <p>Hi2: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en la dimensión oportuna en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p>	<p><b>Variable 1</b> Calidad de atención de enfermería</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntualidad en la atención</li> <li>- Trato humano</li> <li>- Claridad en la información</li> <li>- Cuidados estandarizados de Enfermería</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Satisfacción</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humana</li> <li>- Oportuna</li> <li>- Continua</li> <li>- Segura</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Método y diseño de investigación</b> Método deductivo Diseño no experimental</p> <p><b>Población muestra</b> Población: 125 madres de familia Muestra: 95 madres de familia</p>

<p>en la dimensión continua en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023? ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en la dimensión segura en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023?</p>	<p>satisfacción en la dimensión continua en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023. Identificar la relación de la calidad de atención y satisfacción en la dimensión segura en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p>	<p>Hi3: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en la dimensión continua en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023. Hi4: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en la dimensión segura en madres de niños menores de 5 años, centro de salud, Lima 2023.</p>		
---	--	--	--	--

## 6.2. Instrumentos

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED**

Buenos días, me dirijo a usted como alumna de la segunda especialidad en Enfermería de salud familiar y comunitaria de la Universidad Norbert Wiener, se está realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023”. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo y marcando una sola alternativa como respuesta.

SI ( )                      O                      NO ( )

A continuación, encontrará una lista de afirmaciones respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED deberá marcar con un aspa (X) según considere.

N°	DIMENSIONES		VALOR
I	PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN	SI	NO
1	El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
2	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.		

3	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos		
4	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:		
	CRED niño-niña, 45 minutos	( )	( )
	Vacunaciones/Inmunizaciones, 15 minutos	( )	( )
	Tuberculosis/Transmisibles, 30 minutos	( )	( )
5	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.		
6	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena		
II	TRATO HUMANO	SI	NO
7	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.		
8	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
9	Trata al usuario con el respeto adecuado		
10	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
11	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		

12	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario		
13	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
14	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
15	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario		
16	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
III	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN	SI	NO
17	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir		
18	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario		
19	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
20	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
21	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		

22	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos		
23	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
24	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
25	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
26	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
IV	<b>CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
27	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.		
28	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos		
29	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención		
30	Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados		
31	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgos encontrados		

32	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
33	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
34	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros		
35	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios)		
36	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN  
CUIDADORES DE NIÑOS/AS MENORES DE 5 AÑOS. CONSULTORIOS DE CRED**

Estimada señora: Marque con un aspa (X) el presente cuestionario con veracidad, el cual tiene por finalidad mejorar la calidad de atención que le brinda la Enfermera (Profesional de Salud con uniforme turquesa). Inicie con sus datos y termine con la atención recibida.

**I.- DATOS GENERALES DE LA MADRE**

Edad: 15-19( ) 20-29( ) 30-40( ) 41-50( )

Grado de Instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnica ( ) Superior (

)DATOS GENERALES:

Edad del Acompañante:

Edad del niño:

Sexo del acompañante: Masculino ( )

Sexo del niño: Masculino

( ) Femenino ( )

Femenino ( )

A continuación, encontrará una lista de afirmaciones respecto a la atención brindada por la enfermera en el consultorio de CRED deberá marcar con un aspa (X) según considere.

N°	ENUNCIADOS II.- CONTENIDO	RESPUESTA		
	DIMENSIÓN HUMANA	S	AV	N
1	Al ingresar al consultorio la enfermera le saluda.			
2	La enfermera llama al niño/a por su nombre.			
3	La enfermera le brinda un trato amable y cordial.			
4	La enfermera se preocupa por mantener la privacidad del niño/a durante la atención			
5	La enfermera muestra interés por la salud del niño/a.			
6	La enfermera le escucha atentamente ante cualquier duda o preocupación.			
7	La enfermera le brinda confianza y seguridad.			
8	La enfermera le explica de manera clara y sencilla las acciones que realiza con el niño/a			
9	La enfermera se despide al terminar la consulta.			
	DIMENSIÓN OPORTUNA			
10	Pesan y tallan a su niño/a.			
11	La enfermera realiza un examen físico completo al niño/a.			

12	La enfermera utiliza objetos (campana, linterna, juguetes, dibujos) para evaluar el desarrollo psicomotor del niño/a.			
13	La enfermera le informa sobre el crecimiento y desarrollo del niño/a.			
14	La enfermera le brinda consejería de manera clara y sencilla.			
15	La enfermera le explica sobre la alimentación y cuidados que debe tener con su niño/a.			
16	Ante un problema detectado en la salud del niño/a, la enfermera lo deriva a otro especialista.			
17	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
18	La enfermera se toma el tiempo necesario para aclarar sus dudas.			
	DIMENSIÓN CONTINUA			
19	La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia o retraso a los controles.			
20	La enfermera le explica la importancia de asistir a los controles.			
21	La enfermera le recomienda pasos a seguir de acuerdo a la edad, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño.			

22	La enfermera le da fecha para su próximo control.			
23	La enfermera le entrega las indicaciones escritas al finalizar la consulta.			
	<b>DIMENSIÓN SEGURA</b>			
24	El consultorio se encuentra limpio y ordenado.			
25	La enfermera respeta su turno para atenderle.			
26	El consultorio cuenta con el equipo necesario para la atención del niño/a.			
27	La enfermera se lava las manos antes de atenderle.			
28	El tiempo de atención en el consultorio es el adecuado (30- 45 min).			
29	El consultorio mantiene una ventilación e iluminación adecuada.			
30	Las bancas son suficientes en la sala de espera.			
31	La enfermera durante la atención, cuida al niño de las caídas.			

### 6.3. Consentimiento Informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.”

**Nombre de la investigadora principal:** Lic. Román Flores, Jazmín

**Propósito del estudio:** Analizar la relación de calidad de atención de enfermería con la satisfacción en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud Tahuantinsuyo Alto, Lima 2023.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Costo por participar:** Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

**Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Lic. Román Flores Jazmín y/o al Comité que validó el presente estudio, y al presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante:**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador:**

**Nombre:**

**DNI:**

## Reporte de Similitud Turnitin

### ● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>Submitted on 1685564814059</b> Submitted works	2%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>Submitted on 1687385418764</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2023-10-22</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-01-24</b> Submitted works	1%
6	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-10-09</b> Submitted works	<1%
8	<b>Submitted on 1692152298845</b> Submitted works	<1%