



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN SALUD Y
DESARROLLO INTEGRAL INFANTIL: CONTROL DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO E INMUNIZACIONES

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025

Para optar el Título de

Especialista en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones

Presentado por:

Autora: Moscoso Palomino, Nieves Del Rosario Milagros

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5789-2482>

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

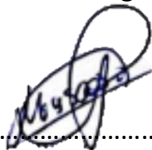
2025

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

Yo, **MOSCO SO PALOMINO, NIEVES DEL ROSARIO MILAGROS** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD LUCANAS, 2025.”**, asesorado por la docente: PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA, DNI 18150131, CODIGO ORCID 0000-000192864225 tiene un índice de similitud de (17) (DIECISIETE) % con código oid: 14912:542639953, 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
MOSCO SO PALOMINO, NIEVES DEL ROSARIO MILAGROS
 DNI:71430850



.....
 Firma
 Pretell Aguilar, Rosa María
 DNI: 18150131

Lima, 22 de Diciembre de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>_____ Si bien la fuente primaria principal está en 6% esto no afecta la originalidad, pues esta visible solo en problemas, objetivos, hipótesis y matriz de operacionalización de variables</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

ÍNDICE

1.EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento Del Problema	1
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la investigación	8
1.4.1 Teórica	8
1.4.2 Metodológica	8
1.4.3 Práctica	9
1.5. Delimitaciones de la investigación	9
1.5.1 Temporal	9
1.5.2 Espacial	9
1.5.3 Población o unidad de análisis	9
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	14

2.3. Formulación de hipótesis	23
2.3.1 Hipótesis general	23
2.3.2 Hipótesis específicas	23
3. METODOLOGÍA	24
3.1. Método de la investigación	24
3.2. Enfoque de la investigación	24
3.3. Tipo de investigación	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variables y operacionalización	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnica	28
3.7.2. Descripción de instrumentos	28
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	30
4. Aspectos administrativos	32
4.1. Cronograma de actividades	32
4.2. Presupuesto	33
5. Referencias	34
Anexo1: Matriz de consistencia	44

Anexo 2: Instrumentos	46
Anexo 3: Formato de consentimiento informado	50
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin	51

1.EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento Del Problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud recomienda que los sistemas de salud se fundamenten en la atención primaria por considerarla en la vía más efectiva para alcanzar la cobertura sanitaria universal de manera integral y cercana al entorno cotidiano de cada individuo. Se estima que cerca del 90% de las intervenciones esenciales contempladas en la cobertura universal implicaría una reducción significativa de costos y llegar a la posibilidad de salvar más de 60 millones de vidas y aumentar la esperanza de vida mundial en aproximadamente 3,7 años para el año 2030. No obstante, el panorama actual refleja un desafío alarmante ya que cerca de 3.600 millones de personas en el mundo aún carecen de acceso a servicios sanitarios donde las tasas de mortalidad infantil superan hasta quince veces las registradas en los últimos cinco años y una marcada desigualdad en el acceso a la salud evidenciando una calidad baja en la atención (1).

Según lo informado por la Organización Panamericana de la Salud, una de las principales prioridades para el período 2020- 2025 es elevar la calidad en la prestación de los servicios de salud. Con este propósito, se han desarrollado diversos seminarios virtuales orientados a identificar tanto las oportunidades como los retos que enfrentan las personas, familias y comunidades. Estos espacios han permitido analizar de manera detallada la situación actual de los sistemas de salud, promover el intercambio de ideas y experiencias entre profesionales del sector y fortalecer la atención primaria con todos sus atributos con el fin de impulsar una transformación relevante en la forma de brindar los servicios, superando la fragmentación y mejorando la articulación entre los distintos niveles de atención a fin de conseguir una transformación sustancial en la forma en que se brindan los servicios y garantizando respuestas más oportunas y centrada a las necesidades (2).

En Latinoamérica y el Caribe, alrededor de 3.6 millones de niños y niñas entre 3 y 4 años no acceden a la atención temprana en salud que corresponde a su edad. El primer año de vida resulta decisivo, pues en este período se establecen las bases esenciales para el crecimiento y desarrollo infantil. No obstante, diversos factores impiden que muchos niños reciban de manera oportuna sus controles de rutina lo que restringe su adecuado desarrollo. La carencia de una atención de enfermería apropiada sumado a un entorno desfavorable puede generar consecuencias negativas y persistentes en su bienestar general, limitando la adquisición de habilidades y el logro de un desarrollo acorde con su edad. De ahí la importancia de identificar y abordar oportunamente los problemas de desarrollo con el fin de evitar que se conviertan en dificultades más complejas a futuro y fomentar la participación activa de las familias en el cuidado temprano (3).

Según el Ministerio de Salud, mediante la Política Nacional de Calidad en Salud, la calidad se entiende como un conjunto integral de atributos humanos, científicos y técnicos que debe reunir el personal de salud para garantizar una atención completa al usuario. Esta definición tiene como propósito central elevar el nivel de satisfacción de los pacientes frente a los servicios de salud recibidos. La calidad implica la aplicación de prácticas sustentadas en evidencia científica, así como el uso eficiente de los recursos disponibles con el fin de obtener resultados óptimos en la percepción de la población. Promover estándares de calidad consistentes resulta indispensable para ofrecer una atención que no solo responda a las necesidades inmediatas de los pacientes, sino que además aporte a su bienestar integral y sostenido promoviendo una cultura organizacional centrada en el usuario vinculado con el derecho a la salud y la dignidad (4).

De acuerdo con los datos más recientes del Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú, la población infantil de 0 a 4 años asciende a más de 30 millones 338 mil personas. Esta cifra pone en evidencia la importancia de este grupo etario y la necesidad de priorizar los recursos

y atenciones destinadas a garantizar su adecuado crecimiento y desarrollo. Ello implica asegurar una atención de enfermería de calidad, brindar orientación y educación a los padres, así como garantizar una nutrición adecuada acorde con cada etapa de la vida. Estos aspectos se supervisan en los controles periódicos de crecimiento y desarrollo, los cuales permiten identificar de manera temprana posibles riesgos o retrasos. Por ello, invertir en este tipo de servicios no solo favorece el bienestar inmediato de los niños, sino que contribuye a un desarrollo integral y sostenible a lo largo de su vida promoviendo generaciones más saludables y con mejores oportunidades (5).

Por ello, el área especializada en Atención Infantil de Perú resalta que los controles de crecimiento y desarrollo constituyen una prioridad tanto en el ámbito urbano como en el rural. Sin embargo, aún existen importantes desafíos relacionados con la cobertura de los indicadores, especialmente en comunidades rurales o de difícil acceso. Para hacer frente a estas limitaciones, se han puesto en marcha diversas acciones como la incorporación de la telemedicina y la generación de oportunidades laborales para el personal de salud en dichas zonas con el propósito de ampliar y cumplir con los indicadores establecidos. Asimismo, el área encargada lleva a cabo evaluaciones periódicas y un monitoreo constante para asegurar que los servicios de crecimiento y desarrollo mantengan los estándares de calidad para detectar las áreas que requieran mejoras de acuerdo con las necesidades (6).

Según la Encuesta Nacional de Hogares de 2022 evidenció que el 70% de las personas que necesitaban atención en salud no la recibieron. De este grupo, el 35% señaló como principal motivo las extensas demoras y el tiempo prolongado de espera. En el Perú, abundan los testimonios que reflejan las deficiencias del sistema sanitario, las cuales impactan de manera constante en la vida cotidiana de la población. Si bien más del 99% de los peruanos se encuentran afiliados al Seguro Integral de Salud, una parte importante de la ciudadanía aún enfrenta limitaciones para acceder a

servicios básicos de atención. En este contexto, resulta esencial que las redes integradas de salud y los establecimientos garanticen la disponibilidad, oportunidad y calidad de los servicios ofrecidos, ya que solo a través de una mejora integral y sostenida en la prestación se podrá asegurar que todos los ciudadanos estén satisfechos con una atención adecuada y equitativa (7).

En Ayacucho, la prevalencia de desnutrición crónica en niños menores de cinco años es del 16,7%, lo que representa una disminución del 2,5% en comparación con el año anterior. Sin embargo, el 51,5% de los niños menores de tres años sufren de anemia, una cifra que ha aumentado en un 0,8% respecto al año anterior. Estas cifras se deben a una falta de seguimiento en los controles de rutina afectando al buen crecimiento y desarrollo de los niños. Para abordar estos problemas, la dirección regional de salud de Ayacucho ha diseñado un plan que utiliza el modelo causal de determinantes sociales de la salud, este plan busca fomentar la participación activa de las familias y de los actores sociales a través de un enfoque multisectorial a nivel regional, provincial y distrital para mejorar el acceso a los servicios de salud y esta sea de calidad (8).

En la provincia de Lucanas se ha evidenciado que muchas madres que asisten con sus hijos a los controles de crecimiento y desarrollo terminan abandonando el servicio debido a la deficiente calidad de atención y las experiencias negativas con el personal de salud reportándose como insatisfacción con la atención de enfermería, lo que genera descontento y desconfianza en el servicio. Esta situación resulta especialmente preocupante dado que la etapa de la primera infancia es decisiva para garantizar el adecuado monitoreo en cada consulta. De esta manera, el desarrollo del presente estudio cobra relevancia ya que busca contribuir a la comprensión y abordaje de esta problemática, proponiendo alternativas que permitan mejorar la calidad de atención y, con ello, fortalecer la adherencia de las madres a los controles de crecimiento y desarrollo de sus hijos.

En la actualidad, se observa un incremento en la insatisfacción de las madres de niños frente a la atención recibida, lo cual se relaciona con deficiencias en la calidad del servicio y a complicaciones que ponen en riesgo su vida. Esta problemática afecta la percepción y satisfacción en los centros de salud disminuyendo su uso por parte de la población. La satisfacción de la persona constituye un pilar esencial para evaluar el desempeño del sistema sanitario, lo que subraya la necesidad de un proceso continuo de mejora en la atención. En este sentido, resulta prioritario optimizar el uso de recursos, minimizar riesgos y garantizar respuestas oportunas a las demandas de la población. De esta manera, se busca consolidar un sistema de salud eficiente que fomente la confianza de las personas y asegure la sostenibilidad mediante mecanismos de evaluación que midan la calidad del servicio y el nivel de satisfacción alcanzado (9).

El servicio de salud es valorado principalmente por los propios usuarios, cuya percepción permite identificar falencias que los gestores no siempre detectan, la cual incide en la adherencia a la continuidad del cuidado. Los organismos internacionales resaltan que los niños deben acceder de manera equitativa y oportuna a los servicios de salud dada su vulnerabilidad. Sin embargo, uno de los factores más críticos que limita este acceso es la deficiente capacitación del personal de enfermería, la carencia de competencias técnicas, habilidades comunicativas y actitudes éticas reduce la calidad de la atención y genera insatisfacción en los usuarios. Aunque los recursos materiales e infraestructura son importantes, el desempeño del recurso humano constituye la principal causa que afecta la experiencia del paciente. Por ello, fortalecer las capacidades del personal de salud se plantea como la variable clave para mejorar la satisfacción del usuario (10).

La inasistencia a los controles de crecimiento y desarrollo infantil repercute de manera directa en la salud de la población menor de cinco años ya que incrementa el riesgo de enfermedades prevenibles y limita la detección temprana de alteraciones en la niñez. Esta situación

compromete el bienestar integral de los menores ya que muchos problemas de salud que se manifiestan en la adultez tienen su origen en los primeros años de vida, especialmente los relacionados con la malnutrición reflejada en altas tasas de sobrepeso y obesidad. La ausencia de un seguimiento oportuno debilita las acciones de promoción y prevención, dificultando la implementación de medidas eficaces que garanticen un desarrollo adecuado. En consecuencia, la falta de un seguimiento continuo compromete no solo el bienestar infantil, sino también la sostenibilidad de la salud pública en el largo plazo (11).

En este marco, la calidad de la atención de enfermería constituye el aspecto objetivo del servicio, mientras que la satisfacción refleja la percepción subjetiva del usuario. Diversas investigaciones confirman que ambas variables están estrechamente relacionadas y son consideradas pilares esenciales para evaluar la eficacia de la atención de enfermería. En este sentido, la satisfacción de la persona se erige como un indicador clave para evaluar la calidad del servicio. Se ha evidenciado serias deficiencias en la calidad de la atención, ya que solo una cuarta parte de los usuarios expresaron estar satisfechos con el servicio recibido; lo que se vincula a la ausencia de políticas sólidas y a la deficiente gestión del sistema sanitario. Como respuesta, se han intensificado auditorías basadas en los reclamos de los usuarios y se busca una reforma orientada a mejorar la calidad y garantizar servicios oportunos y humanizados (12).

Por todo lo anteriormente expuesto, el presente proyecto de investigación busca aportar evidencia científica que permita mejorar la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas. Con ello se pretende identificar las principales deficiencias percibidas por las madres en la atención recibida del personal de enfermería y generar propuestas orientadas a fortalecer las competencias del personal de enfermería con evaluaciones minuciosas y asegurar condiciones adecuadas dentro del consultorio. De esta manera, la

investigación contribuirá a optimizar la experiencia de las madres, elevar la satisfacción de ellas y favorecer un desarrollo infantil saludable en la población de estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al Consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería según su dimensión técnico-científico y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería según su dimensión humana y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería según su dimensión entorno y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión técnico-científico y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión humana y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión entorno y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Esta investigación comprende cómo es la calidad de atención de enfermería, porque no se trata solo de atender a las madres y sus hijos, sino de lograr resultados que generen confianza en la atención brindada. Para analizarlo, se toma como referencia el enfoque de Donabedian ya que permite ver la calidad desde la estructura, es decir, los recursos y las condiciones del servicio; el proceso, que son las acciones y el trato que reciben las madres durante su atención; y el resultado, que muestran los cambios en la salud y las mejoras que se pueden implementar para ofrecer una atención de calidad.

También, esta investigación se apoya en la teoría de Madeleine Leininger porque resalta lo importante que es brindar un cuidado respetuoso y adaptado a la cultura de cada persona. Esto resulta clave para entender cómo el trabajo de enfermería influye directamente en la satisfacción de las madres y se plantea de manera individualizada estrategias para cumplir con sus expectativas y necesidades de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

1.4.2 Metodológica

La investigación se apoya en el método científico y sigue un enfoque cuantitativo, descriptivo, con enfoque hipotético deductivo y correlacional, con un diseño no experimental y

transversal. Se han elegido una técnica con sus instrumentos confiables, lo que asegura la validez de los datos y la calidad del estudio. Además, los resultados no quedarán aislados, sino que se compararán con otras investigaciones lo que permitirá darles mayor solidez y relevancia a los hallazgos.

1.4.3 Práctica

Esta investigación busca aportar información sobre la atención brindada por el personal de enfermería orientado a la satisfacción de las madres que acuden con sus hijos a los controles de crecimiento y desarrollo en Lucanas. La idea es que, al conocer sus expectativas se puede mejorar las atenciones y así responder a las necesidades y fortalecer el rol del enfermero en el acompañamiento del binomio madre – niño, sobre todo en temas claves como nutrición, suplementación de hierro y prevención de violencia. Además, los resultados servirán de base para que instituciones de salud optimicen recursos, rediseñen procesos y brinden una atención más humanizada y eficiente contribuyendo al bienestar infantil.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

De setiembre a diciembre del 2025.

1.5.2 Espacial

En el Centro de Salud Lucanas, ubicada en la provincia de Lucanas, departamento de Ayacucho.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Madres de niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Fernández y Benítez (13), en el año 2025 en Paraguay se propusieron “Conocer la percepción de los padres sobre la calidad de atención de enfermería”. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 5000 usuarios pertenecientes a la cobertura de la unidad de salud de la familia, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 160 participantes mediante un muestreo aleatorio simple. Los hallazgos evidenciaron que el 89% manifestaron satisfacción en relación con la confiabilidad de la atención de enfermería, mientras que un 9% expresó desacuerdo y un 2% se mantuvo neutral respecto al cumplimiento de los compromisos. Asimismo, un 89% indicó estar conforme con la atención recibida frente a un 7% que mostró disconformidad. De manera específica, el estudio reportó que el 40% de los padres declaró sentirse satisfecho con la calidad de la atención. En conclusión, los resultados reflejan elevados niveles de satisfacción de los padres con la atención de enfermería, destacando la relevancia de dimensiones como la confiabilidad, la seguridad, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta y la empatía.

Madero, et al. (14), en el año 2022 en Colombia se propusieron “Determinar el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo”. Un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 604 madres como muestra. Los resultados evidenciaron que el 77% reportó un alto nivel de satisfacción, principalmente vinculado a las competencias técnico-científicas del personal. En las dimensiones específicas se observó satisfacción elevada en un 76% con respecto al trato humano y 78% en oportunidad, continuidad en un 72% y seguridad en un 71%. Se concluye que las habilidades y

actitudes de enfermería influyen directamente en la adherencia de las madres al programa y en la aceptación de las recomendaciones brindadas durante su atención.

Zaldarriaga (15), en el año 2022 en Argentina se propuso “Analizar la satisfacción con la atención obtenida recibida por el personal de enfermería en un centro de atención”. Realizó un estudio descriptivo, transversal y prospectivo. La investigación incluyó a 174 padres de familia y empleó tres instrumentos de evaluación, destacando la confiabilidad del cuestionario AMABLE con un alfa de Cronbach de 0,810 y del cuestionario Baker con un valor de 0,826. La muestra estuvo conformada en un 88% de mujeres y con un promedio de edad de 39,81 años. Además, el 60%, también se evidenció que el 82,9% logró obtener una cita el mismo día de la solicitud. Como conclusión, la mayoría de los padres percibió la atención de enfermería como adecuada, lo que refleja la estrecha relación entre satisfacción y calidad de la atención recibida.

Acevedo y Rondón (16), en el año 2021 en Colombia se propuso “Determinar la satisfacción de los padres sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia, infancia y adolescencia”. Realizaron un estudio cuantitativo de corte transversal; contó con la participación de 177 padres de niños que asistían a controles de salud. Los resultados evidenciaron que el 80% manifestó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida. En cuanto a las dimensiones, el mayor puntaje se obtuvo en la dimensión oportuna en un 89,83%, seguida de la humana en un 71,75%, la seguridad en un 68% y la continuidad en un 58%. Además, se identificó que el 42% de los padres tenían entre 21 y 25 años. En conclusión, el estudio reflejó una satisfacción positiva hacia las actitudes y el trato del personal de enfermería, subrayando la importancia de fortalecer la calidad en los programas destinados a la primera infancia.

A nivel nacional

Dávalos y García (17), en el año 2024 en Trujillo, se propuso “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y transversal; con una muestra de 69 madres. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos y el análisis se efectuó con software SPSS versión 29, organizando la información en tablas simples y de doble entrada. La hipótesis fue contrastada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los revelaron que el 92,8% de las madres valoró la calidad de atención como excelente y el 7,2% como buena, mientras que la satisfacción alcanzó un 97,1% de nivel muy alto y un 2,9% de nivel alto. En conclusión, se confirmó una relación positiva, directa y altamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres.

Quintana (18) en el año 2023 en Huancayo, su estudio tuvo como objetivo; “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que acudieron al consultorio CRED”. La investigación fue de enfoque correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, aplicándose a una muestra 88 madres seleccionadas mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizó la encuesta como técnica y los cuestionarios fueron validados mediante el coeficiente de alfa de Cronbach. Los hallazgos mostraron una relación significativa entre la calidad de atención y el capital humano, con un 72,7% en nivel alto; mientras que la atención oportuna alcanzó un 2% en nivel medio. Asimismo, la dimensión de continuidad obtuvo un 64% en nivel alto y la seguridad un 39,8% en nivel medio. En conclusión, se evidenció una relación significativa entre ambas variables, con un 79,5% de satisfacción en nivel alto por parte de las madres atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Domínguez y Rodríguez (19), en el año 2023 en Iquitos, tuvieron como objetivo “Determinar la correlación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las madres de niños que acuden a la clínica CRED en dos IPRESS”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y prospectivo, y contó con una muestra de 274 madres. Para la recolección de información se aplicaron dos cuestionarios con un valor de alfa de Cronbach de 0,94 y 0,92; destinados a medir la calidad de atención y la satisfacción. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción fue predominantemente moderado y alto. En cuanto a la calidad de atención, el 97.4% de las madres la valoró como alta y el 2,6% como media, mientras que solo 5.5% expresó insatisfacción. En conclusión, se confirmó una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres, destacando el profesionalismo del personal de enfermería y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Caruajulca (20), en el año 2022 en Chota se propuso “Determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño”. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal, aplicándose a una muestra de 121 madres. Para la recolección de información se utilizó la encuesta mediante cuestionarios validados por juicio de expertos. Los resultados revelaron que el 95% de las madres manifestó satisfacción plena con la atención recibida. En el análisis por dimensiones, se obtuvo que un 90,9% de satisfacción en la dimensión humana y un 99,2% en las dimensiones técnico- científica y entorno, evidenciando altos niveles de aprobación en todas las áreas. En conclusión, la gran mayoría de participantes se mostraron conformes con la atención destacando factores como el ambiente, el trato y la comodidad durante los controles de crecimiento y desarrollo de sus hijos.

Sánchez (21) en el año 2022 en Chiclayo, tuvo como objetivo; “Determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo y correlacional, teniendo como población y muestra a 96 madres. La recolección de datos se efectuó mediante cuestionarios válidos y confiables para garantizar la precisión de la información. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de 0,787 que indicó una correlación positiva alta. En el análisis de dimensiones, la empatía presentó correlación positiva moderada en un 0,66, la seguridad una correlación positiva fuerte de 0,705 y los aspectos tangibles una correlación moderada con 0,650. En conclusión, se confirmó que la calidad de la atención de enfermería influye de forma directa y significativa en el nivel de satisfacción de las madres durante los controles de crecimiento y desarrollo.

2.2. Bases teóricas

Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención de enfermería reconoce al personal de enfermería como el pilar esencial dentro de la atención salud, dado que mantiene un contacto permanente con el paciente antes, durante y después de cada procedimiento. Su labor no solo se limita a la asistencia directa, sino que también abarca la prevención de complicación, la resolución de problemas y el cuidado de las respuestas humanas. En este contexto, el rol del enfermero implica afrontar desafíos vinculados con la equidad, la eficacia, la confianza, la comunicación, la educación, la información y la perseverancia. Dicho rol se estructura en seis dimensiones fundamentales: accesibilidad, capacidad de explicar y facilitar, brindar confort, anticiparse a las necesidades, mantener un vínculo de confianza, así como monitorear y dar seguimiento al proceso de atención (22).

La calidad de atención de enfermería se concibe como la capacidad de brindar el máximo beneficio posible considerando los valores de las personas, sus familias y la comunidad. Esta se relaciona de manera directa con la seguridad en la atención de enfermería, la cual constituye un eje esencial y articulador del sistema de salud. Asimismo, no solo abarca la eficacia en los procedimientos, sino también la atención a las necesidades emocionales y culturales de los pacientes. Para su evaluación, se utilizan diversos mecanismos como auditorías internas y externas, estudios de experiencia del usuario que recogen percepciones y vivencias, así como procesos de autoevaluación institucional que permiten revisar y optimizar la práctica asistencial (23).

Elementos De La Calidad En Salud

En la actualidad, la comunidad científica reconoce un conjunto de características esenciales que determinan la calidad dentro de un sistema de salud. Entre ellas se encuentra la eficacia, entendida como la prestación de servicios basados en evidencia científica dirigidos a quienes realmente los necesitan; la seguridad, orientada a garantizar que la atención no cause daño al paciente; y el enfoque en la persona, que promueve una atención integral respetando sus necesidades y preferencias. Asimismo, se considera la oportunidad, que busca minimizar demoras y tiempos de espera; la equidad, que asegura el acceso sin discriminación; la integralidad, que procura un cuidado coordinado y centrado en el individuo como un todo; y la eficiencia, que implica un uso adecuado de los recursos para evitar su desperdicio o empleo inadecuado (24).

Modelo Tridimensional de Donabedian

El modelo tridimensional de calidad propuesto por Avedis Donabedian en 1966 establece que la calidad se evalúa a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. La estructura hace referencia a los aspectos organizativos, recursos humanos y sistemas que garantizan la implementación de la atención. El proceso se centra en la práctica profesional, asegurando que las

intervenciones se desarrollen conforme a estándares integrando la educación en salud y el cuidado humanizado. Finalmente, los resultados valoran los efectos finales de la atención en los ámbitos físicos, psicológico y de salud general. En conjunto, este modelo constituye un referente científico y práctico reconocido internacionalmente para evaluación de la calidad de atención (25).

Este modelo constituye un referente fundamental para evaluar la calidad de la atención de enfermería. A partir de tres dimensiones interrelacionadas: la estructura incluye los recursos humanos, la capacitación del profesional, los equipos y la organización de los servicios de enfermería. El proceso se refiere a las acciones realizadas por el personal en cuanto a sus procedimientos, comunicación, educación para la salud y el trato humanizado hacia el paciente. Finalmente, los resultados valoran los efectos de la atención brindada, tales como la prevención de complicaciones, la satisfacción del usuario y la mejora en la calidad de vida. De esta manera, el modelo constituye una herramienta esencial para medir y fortalecer la atención de enfermería asegurando que responda a criterios de eficacia, seguridad y calidez (26).

Control de crecimiento y desarrollo del niño y niña

Los controles de crecimiento y desarrollo, también conocidos como controles del niño sano se realizan en todos los establecimientos de primer nivel y hospitales, constituyendo un derecho fundamental para la infancia. La responsabilidad de los padres o cuidadores es asegurar la asistencia periódica a estas evaluaciones, ya que permiten la detección temprana de alteraciones y proporcionan orientación en aspectos esenciales de la crianza como la lactancia materna, la alimentación complementaria y el cuidado integral. Dado que los primeros son determinantes para el desarrollo físico, cognitivo y emocional; se establece un calendario de controles según la edad: controles semanales en recién nacidos, mensuales hasta el primer año, bimensuales de 1 a 2 años,

trimestrales de 2 a 4 años y anuales de 5 a 11 años, con el fin de vigilar hitos del desarrollo, prevenir enfermedades y promover la salud (27).

Calidad de atención durante el control de Crecimiento y Desarrollo

En los últimos años, la atención en los controles de crecimiento y desarrollo ha incorporado mejoras sustanciales orientadas a optimizar la calidad del servicio, con especial énfasis en la primera infancia como pilar del desarrollo social y económico. Estos cambios han favorecido una interacción más cercana entre el personal de enfermería, la madre y el niño. En la actualidad, se priorizan la evaluación antropométrica y la creación de un entorno positivo en el que los controles sean percibidos como experiencias de aprendizaje y cuidado. Asimismo, se ha fortalecido la organización del servicio para garantizar un enfoque integral que reconoce al niño como sujeto de derecho, considerando su contexto cultural explicando cada procedimiento y promoviendo la participación activa de los padres de familia (28).

Dimensiones de la calidad de atención de enfermería:

a) Técnico científico

La calidad técnico- científico hace referencia a la capacidad de los profesionales de la salud para aplicar de forma efectiva los conocimientos y recursos más actualizados, con el fin de optimizar la salud y la satisfacción de la población. Esta dimensión integra tanto la competencia técnica como la interacción interpersonal entre el personal de salud y el paciente. Su evaluación se realiza a través del uso de guías clínicas y protocolos basados en evidencia, la implementación de programas de capacitación continua y el registro de actividades. Todo ello busca garantizar que los profesionales actúen de manera adecuada y estandarizada, reduciendo la variabilidad en la práctica clínica y aumentando la eficacia en la atención (29).

b) Humano

La dimensión humana de la calidad en la atención de salud se centra en la interacción entre el personal de salud y el paciente o usuario resaltando cualidades como la sensibilidad, la empatía, la credibilidad, la comunicación, la competencia y la confianza. Estos elementos son fundamentales para que el paciente se sienta valorado y escuchado. La percepción de la calidad posee un componente subjetivo, vinculado a la forma en que el usuario experimenta el trato recibido, y otro objetivo, relacionado con las acciones, destrezas y conocimientos del profesional. Para fortalecer esta dimensión, no basta con contar con competencias técnicas, sino que es indispensable desarrollar de manera integral habilidades comunicativas y relacionales que garanticen una atención más humana y cercana. Asimismo, fomentar la escucha activa, la participación del usuario en las decisiones sobre su salud y el respeto a su cultura proveniente (30).

c) Entorno

Los aspectos de confort en la atención en salud abarcan las condiciones del entorno que favorecen la comodidad y el bienestar del paciente durante su permanencia en un establecimiento sanitario. Estos factores adquieren especial relevancia en un sistema de salud complejo, caracterizado por avances tecnológicos acelerados, recursos limitados y un trabajo que muchas veces es realizado bajo presión social. Para garantizar el confort del paciente es indispensable que las instalaciones sean seguras, limpias, accesibles y adecuadas, que ofrezcan un ambiente capaz de minimizar riesgos y generar tranquilidad. Un entorno adecuado no solo contribuye al bienestar físico y emocional del paciente, sino que también incrementa su satisfacción con los servicios de salud, fortalece la relación entre los usuarios y el personal, y favorece mejores resultados en el proceso de atención (31).

Satisfacción de las madres

La satisfacción se concibe como un estado alcanzado cuando un deseo es cumplido o una necesidad resulta atendida, generando en las personas una sensación de bienestar, calma y plenitud. Este concepto no se restringe únicamente a la manifestación de alegría, sino que involucra un equilibrio interno y una percepción de realización personal. Por el contrario, la insatisfacción surge cuando alguna necesidad permanece insatisfecha ocasionando malestar y promoviendo la búsqueda de alternativas para restablecer dicho equilibrio. Cabe resaltar que este proceso depende de factores tanto objetivos como subjetivos, y aunque la satisfacción contribuye al bienestar, su carácter es transitorio, pues ante la aparición de nuevas demandas o expectativas puede transformarse nuevamente en insatisfacción lo que impulsa la generación de estrategias o ajustes que permitan recuperar el estado positivo (32).

La satisfacción en el ámbito de la salud se entiende como la percepción subjetiva del paciente respecto a los servicios recibidos, resultado de la comparación entre sus expectativas y la atención proporcionada. Este aspecto constituye un componente esencial en la evaluación de la calidad del cuidado. Además, es un indicador clave del desempeño de los sistemas sanitarios. Para optimizarla, es necesario implementar estrategias como la comunicación empática y clara, garantizar accesibilidad a los servicios, ofrecer un entorno seguro y confortable, brindar educación al paciente, promover su participación activa, realizar un seguimiento continuo y asegurar la capacitación permanente del personal de salud. Tales acciones contribuyen a disminuir la brecha entre lo esperado y lo recibido, fortaleciendo un modelo de atención humanizado, eficiente y centrado en la persona (33).

Elementos de la satisfacción en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo

El servicio que brinda la enfermera en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo se orienta a ofrecer un cuidado integral y holístico cuyo propósito es velar por la salud de los niños desde el nacimiento hasta los once años. Su labor implica identificar oportunamente posibles riesgos en la salud infantil, aplicar medidas preventivas y educar a los padres o cuidadores sobre la importancia de un plan de atención individualizado. Esta atención personalizada, que responde a las necesidades específicas de cada niño, resulta esencial para garantizar la satisfacción de las familias ya que fortalece la confianza en los servicios de salud. De esta manera, mejora la percepción de la calidad de la atención y contribuye de manera significativa al bienestar y desarrollo pleno de los niños (34).

Teoría del cuidado Enfermería Transcultural – Madeleine Leininger

Madeleine Leininger, pionera de la enfermería transcultural, planteó en su teoría de la diversidad y universalidad de los cuidados que las culturas condicionan los estilos de vida y decisiones de las personas, por lo que la atención en salud debe ser respetuosa y adaptada a estas particularidades. Esta propuesta vinculada a la satisfacción de las personas en el consultorio de crecimiento y desarrollo, resalta la necesidad de brindar un servicio sensible a las creencias, valores y prácticas culturales de cada familia. La capacidad del personal de enfermería para reconocer y adaptarse a dichas diferencias fortalece la confianza y la satisfacción de las madres. En este sentido, la adecuación cultural del servicio favorece una atención más integral, humanizada y cercana (35).

Leininger sostiene que la competencia cultural es esencial para brindar cuidados de enfermería con congruencia cultural, ya que cada persona hereda creencias y prácticas transmitidas por generaciones que orientan el cuidado de su salud. Este enfoque exige que el profesional de

enfermería no solo comprenda el contexto cultural, sino que también actúe de manera coherente lo que requiere formación especializada y un diálogo horizontal con individuos, familias y comunidades para garantizar un cuidado respetuoso y efectivo. La atención culturalmente congruente favorece la satisfacción del paciente, fortalece la adherencia a las recomendaciones y contribuye a disminuir las desigualdades en salud (36).

Dimensiones de la satisfacción:

a) Aspectos tangibles:

Los elementos tangibles dentro de la atención en salud comprenden la infraestructura física, el equipamiento disponible, el personal de trabajo y los recursos de comunicación que se emplean durante la prestación de servicios. Estos aspectos constituyen un soporte fundamental para brindar una atención personalizada orientada a que el paciente se sienta satisfecho y confíe en regresar al establecimiento. Esta dimensión garantiza la accesibilidad para asegurar que todos los usuarios reciban atención adecuada, además de permitir identificar áreas de mejora que contribuyan a optimizar el acceso equitativo a los servicios de salud (37).

b) Capacidad de respuesta

El confort en la atención de salud se entiende como la forma técnica de brindar al paciente un servicio rápido, eficiente y libre de largas esperas con el fin de generar bienestar y alcanzar un alto nivel de satisfacción tanto en los usuarios como en sus familias. Las acciones de confort pueden realizarse de manera directa, a través de la interacción y el cuidado personalizado, o de forma indirecta, mediante la adecuación del entorno para favorecer la comodidad del paciente. Su objetivo no se limita únicamente a mitigar el malestar inmediato, sino que busca mejorar la calidad de vida durante todo el proceso de atención ofreciendo al paciente una experiencia más humana, positiva y menos estresante (38).

c) Fiabilidad

Esta dimensión se relaciona con la puntualidad, la responsabilidad y el interés demostrado por el personal, factores que influyen directamente en la confianza del usuario hacia el servicio de enfermería. Para alcanzarla es indispensable responder a los requerimientos de cada paciente y atender a sus necesidades de manera específica. Asimismo, una relación cercana y respetuosa entre enfermera y paciente favorece la identificación temprana de problema, la aplicación de medidas correctivas y la búsqueda de soluciones oportunas. La forma en que el profesional de enfermería se presenta, se comunica y actúa impacta de manera significativa en la percepción de confianza y bienestar del usuario (39).

d) Empatía

Se entiende como la capacidad de ponerse en el lugar de otro comprendiendo de manera profunda sus emociones y circunstancias. En el ámbito de la atención en salud, implica brindar un cuidado personalizado, reconocer y priorizar las necesidades individuales del paciente, así como dedicar el tiempo necesario para atenderlo adecuadamente. Estos elementos son esenciales para generar confianza, fortalecer la relación terapéutica y alcanzar un mayor nivel de satisfacción en el usuario (40).

e) Seguridad

Esta dimensión se centra en la correcta identificación del paciente, la gestión adecuada de los eventos adversos y la entrega clara de información terapéutica, elementos que fortalecen la percepción de seguridad durante la atención. La confianza y el conocimiento demostrado por los profesionales de salud son factores esenciales para transmitir credibilidad y tranquilidad a los usuarios. Brindar seguridad no solo garantiza una atención confiable, sino que también motiva al

paciente a participar activamente en cada procedimiento favoreciendo una atención más efectiva y humanizada (41).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión técnico- científico y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería según dimensión humana y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería según la dimensión entorno y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

3. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

El estudio empleará el método hipotético-deductivo, el cual consiste en un procedimiento metodológico que parte de premisas que se plantean como hipótesis iniciales. A partir de ellas se plantea una verificación sistemática mediante la observación y el análisis de hechos que permite obtener conclusiones fundamentadas con el fin de confirmar o refutar su validez, lo que asegura un mayor rigor científico en el desarrollo de la investigación (42).

3.2.Enfoque de la investigación

El estudio será de enfoque cuantitativo ya que los fenómenos de interés serán analizados mediante instrumentos documentales y sometidos a procedimientos matemáticos y estadísticos. Este enfoque permite evaluar de manera objetiva la información recopilada, transformándola en datos numéricos que facilitan el análisis y la obtención de resultados claros, orientados a dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación (43).

3.3.Tipo de investigación

El estudio será aplicada, también conocida como empírica, ya que utiliza el conocimiento científico de manera organizada, sistemática y rigurosa para comprender la realidad y proponer soluciones a problemas concretos. Este enfoque no solo permite emplear los resultados obtenidos, sino también generar nuevos saberes a partir de su aplicación. Su finalidad principal es explicar y predecir fenómenos relevantes (44).

3.4.Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental, al no manipular de manera directa las variables, y de tipo transversal, pues analizó la relación entre dos variables en un momento y contexto específico con el fin de cuantificar parámetros y analizar la magnitud del vínculo entre ellos sin alterar su desarrollo natural (45). Asimismo, se caracteriza por ser descriptivo ya que busca detallar situaciones, contextos y comportamientos mediante la recolección sistemática de información

verificable. Es correlacional ya que pretende identificar la relación y el grado de asociación entre las variables de estudio. Además, se considera prospectivo porque primero recopila datos y luego planifica su análisis (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Estará conformada por 78 madres de hijos que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo. Dado que la población es finita no se contará con muestra.

El muestreo será no probabilístico según conveniencia de criterios.

Criterios de inclusión

- Madres de niños de 0 a 05 años que acuden al consultorio de CRED.
- Madres que firmen el consentimiento informado.
- Madres mayores de edad.
- Madres que no tengan limitaciones en la comunicación escrita.

Criterios de exclusión

- Madres que no deseen participar
- Madres que no correspondan a la jurisdicción del Centro de Salud Lucanas.
- Representantes que asisten a las citas de controles de crecimiento y desarrollo en reemplazo de la madre.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Variable 2: Satisfacción de las madres

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala
						de
Calidad de atención de enfermería	La capacidad de brindar el máximo beneficio posible considerando los valores de las personas, se relaciona de manera directa con la seguridad, eficacia y eficiencia para satisfacer sus necesidades físicas, emocionales y culturales (23).	La capacidad de brindar el máximo beneficio posible de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, el cuál será medido a través de un cuestionario que evalúe las dimensiones de técnico-científico, humano y entorno (47).	Técnico-científico	Efectividad Rendimiento Progresividad	Ordinal	Baja calidad: 18 a 42 puntos.
			Humano	Integralidad Respeto Amabilidad Trato digno Confianza Interés por el paciente		Mediana calidad: 43 a 66 puntos.
			Entorno	Instalaciones físicas Dispositivos Materiales Insumos		Alta Calidad: 67 a 90 puntos.

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Satisfacción de las madres	Es un estado alcanzado cuando un deseo es cumplido o una necesidad resulta atendida, generando en las personas una sensación de bienestar, calma y plenitud e involucra un equilibrio interno y una percepción de realización personal(32).	Es un estado alcanzado cuando un deseo es cumplido o una necesidad resulta atendida de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, el cual se medirá a través de un instrumento las dimensiones de aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (48).	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura física y equipamiento. Puntualidad, responsabilidad. Interés del personal. Eficiente y tiempo de espera. Gestión de eventos adversos, información clara. Atención individualizada, reconocer y priorizar necesidades individuales.	ordinal	Satisfecha: 48 a 60 puntos Parcialmente satisfecha: 34 a 47 puntos Insatisfecha: 20 a 33 puntos.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Variable 1: Se realizará con la técnica de la encuesta aplicándola a las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo junto a sus niños en el Centro de Salud Lucanas.

Variable 2: Se empleará como técnica la encuesta que mediante su instrumento ayudará a evaluar las variables planteadas en el estudio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumentos 1:

Este instrumento tiene su referente de la auditoría de Huaynamarca (47) que planteo su cuestionario en el año 2021.

Está estructurado por 18 ítems que han sido agrupados en tres dimensiones: Dimensión Técnico-Científico: 6 preguntas (1 al 6), Dimensión Humano: 6 preguntas (7 al 12) y dimensión Entorno: 6 preguntas (13 al 18).

Cada uno de los ítems será evaluado en una escala ordinal de 1 al 5 correspondiente a las siguientes categorías: “Nunca” (1), “Casi nunca” (2), “Regularmente” (3), “Casi siempre” (4) y “Siempre” (5).

Los niveles y rangos considerados son: Baja calidad (18 a 42 puntos), mediana calidad (43 a 66 puntos) y alta calidad (67 a 90 puntos).

Instrumentos 2:

El instrumento fue adaptado por Cerna y Ruiz (48) en el año 2020.

Está conformado por 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones: dimensión Aspectos tangibles: 4 preguntas (1 al 4), dimensión Fiabilidad: 5 preguntas (5 al 9), dimensión Capacidad de respuesta: 3 preguntas (10 al 12), dimensión Seguridad: 4 preguntas (13 al 16) y dimensión Empatía: 4 preguntas (17 al 20).

Cada pregunta presenta un formato de respuesta asignando el valor de “1” punto a la opción “Insatisfecho”, “2” puntos para la opción “Poco Satisfecho” y “3” para la opción “Satisfecho”.

Para la categorización de la segunda variable se utilizará la escala de: satisfecha (48 a 60 puntos), parcialmente satisfecha (34 a 47 puntos) e insatisfecha (20 a 33 puntos).

3.7.3. Validación

Instrumentos 1: Calidad de atención de enfermería

El instrumento que se empleará en la investigación fue sometido a un proceso de validación mediante el juicio de expertos contando con la participación de cinco profesionales de enfermería con grado de Maestro en Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud. Estos especialistas evaluaron la matriz de validación y emitieron sus observaciones, garantizando así la validez del cuestionario (47).

Instrumentos 2: Satisfacción de las madres

El instrumento fue valorado mediante un juicio de expertos quienes confirmaron su aplicabilidad, lo que respaldó su validez y aplicabilidad (48).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumentos 1: Calidad de atención de enfermería

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,88, lo que evidenció un nivel adecuado de consistencia interna. Para este análisis se aplicó una prueba piloto con una muestra de 15 padres de usuarios externos del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, según investigación de la autora Huaynamarca (47).

Instrumentos 2: Satisfacción de las madres

El instrumento fue sometido a análisis mediante pruebas estadísticas confiables, obteniendo una alta confiabilidad reflejada en el coeficiente de Alfa de Cronbach con 0,81 según premisa adaptada por Cerna y Ruiz (48).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se llevará a cabo las gestiones necesarias para obtener la autorización correspondiente y coordinar preliminarmente con la dirección del centro de salud Lucanas con el fin de ejecutar la recolección de datos.

Una vez obtenida la base de información, los datos se organizarán en un registro de Excel para su adecuada sistematización para luego realizar el análisis estadístico correlacional con el propósito de determinar la relación entre las dos variables a estudiar, utilizando el coeficiente de correlación de rangos de Spearman a través del software SPSS versión 27 y, adicionalmente, se aplicará la prueba de Chi cuadrado para contrastar las hipótesis. Finalmente, los resultados se presentarán gráficamente en tablas y gráficos estadísticos acompañados de un análisis e interpretación fundamentados.

3.9. Aspectos éticos

Se llevará a cabo siguiendo los principios bioéticos establecidos en el Código de Ética del Colegio de Enfermeros del Perú.

Principio de Beneficencia: Se asegura la protección de los intereses de los participantes y la obtención de mayores beneficios con mínimos riesgos.

Principio de No Maleficencia: Se evita cualquier daño físico o emocional durante el proceso de investigación.

Principio de Justicia: se garantiza la igualdad de oportunidades y trato equitativo a todas las madres participantes sin distinción de condición social, raza o género.

Principios de Autonomía: se respeta la libertad de decidir su participación siempre bajo un marco de respeto y consideración.

4. Aspectos administrativos

4.1.Cronograma de actividades

Actividades	2024				2025		
	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	OCT.	NOV.	DIC.
Identificación del problema.							
Revisión bibliográfica.							
Elaboración de la situación problemática y formulación del problema.							
Elaboración de los objetivos (General y específicos).							
Elaboración de la justificación (Técnica, metodología y práctica).							
Elaboración de la limitación de la investigación (temporal, espacial y recursos)							
Elaboración del marco teórico (antecedentes, bases teóricas de las variables)							
Elaboración de la hipótesis (General y específicos)							
Elaboración de la metodología (método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)							
Elaboración de la población, muestra y muestreo							
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio.							
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (validación y confiabilidad)							
Elaboración de plan de procesamiento y análisis de datos.							
Elaboración de los aspectos éticos.							
Elaboración de los aspectos administrativos (cronograma y presupuesto)							
Elaboración de las referencias según normas de Vancouver							
Elaboración de los anexos							
Revisión final del proyecto							
Aplicación del trabajo de campo							
Revisión del informe							

LEYENDA:

Actividades cumplidas



Actividades por cumplir



4.2.Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
SERVICIOS	Impresiones	Hoja	500	0.4	200
	Laptop	Unidad	1	2200	2200
	Encuadernación	Unidad	06	45	270
	Movilidad	Unidad	15	20	300
	Otros				500
RECURSOS HUMANOS	Estadístico	Hora	4	100	400
	Asesor	Hora	4	100	400
	Digitador	Hora	5	60	300
	Subtotal			4 570	
MATERIAL	Papel bond	Millar	01	25	25
	Lapiceros	Unidad	06	1.50	9
	Archivadores	Docena	3	14	42
	Memoria USB	Unidad	1	32	32
	Otros				150
	Subtotal			258	

Tabla: Presupuesto Global

N°	ÍTEMS	COSTO (S/.)
1	Servicios y Recursos Humanos	4 570
2	Materiales	258
TOTAL PRESUPUESTO		S/. 4 828

5. Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Cobertura sanitaria universal (CSU). [Internet]. Suiza: OMS; 2023 [Consultado el 30 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
2. Organización Panamericana de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. OPS; 2021 [Consultado el 30 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
3. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Niños y niñas en América Latina y el Caribe [Archivo en PDF]. UNICEF; 2020. [Consultado el 31 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.unicef.org/lac/media/21901/file/NNAenALC2020-a-una-pagina.pdf>
4. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [Archivo en PDF]. Dirección de Calidad en Salud. [Consultado el 31 de julio del 2024]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_legales/resoluciones_ministeriales/12042010_RM727_2009.pdf
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Desarrollo Infantil Temprano en niñas y niños menores de 6 años de edad [Archivo en PDF]. ENDES; 2021 [Consultado el 31 de agosto del 2024]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1840/libro.pdf

6. Ministerio de Salud. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [Internet]. Perú: Gob.pe; 2024 [Consultado el 31 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
7. Aguirre G. Salud en el Perú: de la cobertura en papel a la cobertura real [Internet]. Perú: Banco Mundial Blogs; 2023. [Consultado el 31 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/cobertura-salud-peru>
8. Resolución Directoral Regional Sectorial N° 657, Informe N° 0060-2024-GRA/GC-GRDS-DIRESA-DR/OAJ e Informe N° 031-2024- GRA/GG-GRDS-DIRESA-DESP-DAIS-PPOR 1001 DIT [Archivo en PDF]. Perú, 27 de mayo del 2024. Disponible en: <https://www.saludayacucho.gob.pe/wp-content/uploads/DIRESA/2024/Resoluciones/R.D.R.S%20N%C2%B0%20657%20Plan%20Regional%20Prevenci%C3%B3n%20Reducci%C3%B3n%20Anemia%20Materno%20Infantil%20Desnutrici%C3%B3n.pdf>
9. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. Suiza: OMS; 2021 [Consultado el 31 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
10. Organización de las Naciones Unidas. La agencia de la ONU para la infancia [Internet]. Estados Unidos: ONU; 2023 [Consultado el 31 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.un.org/es/global-issues/children>
11. Fondo de las Naciones Unidas. El rol de la Atención Primaria de Salud en el bienestar de niños y niñas [Internet]. Chile: UNICEF; 2022 [Consultado el 30 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.unicef.org/chile/historias/el-rol-de-la->

- atenci%C3%B3n-primaria-de-salud-en-el-bienestar-de-ni%C3%B1os-y-ni%C3%B1as
12. Superintendencia Nacional de Salud. Encuestas de Satisfacción a nivel Nacional [Internet]. Perú: SUSALUD; 2017 [Consultado el 31 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://portal.susalud.gob.pe/blog/encuestas-de-satisfaccion-a-nivel-nacional-ensusalud-2016/>
 13. Fernández A, Benítez L. Calidad de atención de enfermería en una unidad de salud de la familia. Revista Dialnet [Internet]. 2025; 12 (2): p. 2814-2828 [Consultado el 08 de setiembre del 2025]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10344067>
 14. Madero K, Manrique Y, Guerrero S, López L. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. Inv. Enf. Imagen Desarr [Internet]. 2023; [citado el 11 de agosto del 2024]; 25. Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/25\(2023\)/6582525018/index.html](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/25(2023)/6582525018/index.html)
 15. Zaldarriaga M. Satisfacción con la enfermera en atención primaria: experiencias en un centro de atención primaria de salud en La Pampa. [Internet]. 2022: vol2. Disponible en: <https://sct.ageditor.ar/index.php/sct/article/view/205>
 16. Acevedo I, Rondón D. Satisfacción del cuidador sobre la atención de enfermería en el programa de primera infancia y adolescencia desde la teoría de cuidados de enfermería de Kristen Swanson en una empresa social del estado de baja complejidad, Cúcuta. [Tesis de grado]. Colombia: Universidad de Pamplona; 2021. Disponible en: <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/7108>

17. Dávalos A, García K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario, consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño (a) [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/99b85918-1ccc-4a44-8e3f-a13305ac78e8>
18. Quintana M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del consultorio CRED del centro de salud La Libertad Huancayo. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2023. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UHFR_1c9f1ce22a07fc55f3dd0b248447d05a
19. Domínguez C, Rodríguez D. Calidad de atención y grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED, de dos IPRESS, Iquitos. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucp.edu.pe/items/ccd3fc0a-de61-480b-99f0-62a1d71d9d7d>
20. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud Patrona de Chota. 2021 [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota; 2021. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1742030?mode=full>
21. Sánchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un centro de salud- Santa Cruz. [Tesis para optar el grado de maestro con

- mención en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1536297>
22. Andrade K. Calidad de los cuidados de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia COVID 19 de un hospital del MINSA. [Tesis para optar por el título de segunda especialidad en enfermería]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/13331>
23. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev. Med. Clín. Las Condes [Internet]. 2018; 29 (3), 278-287. [Consultado el 20 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
24. La Universidad en Internet. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. UNIR [Internet]. 2022 [consultado el 19 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/noticias/salud/calidad-salud/>
25. Yang J, Liu F, Yang C, Wei J, Ma Y, Xu L, Xie J, Wang J. Aplicación del modelo tridimensional de Donabedian en la calidad de la atención ambulatoria: una revisión de alcance. Journal of nursing management; 2025. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12045680/>
26. Dziak M. Modelo Donabedian. EBSCO; 2024. Disponible en: <https://www.ebsco.com/research-starters/social-sciences-and-humanities/donabedian-model>

27. Gob.pe. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [Internet]. [Consultado el 17 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
28. UNICEF Latin America and Caribbean. Avances en la calidad de la atención del programa Control de Crecimiento y Desarrollo (Cred) [Archivo de vídeo]. UNICEF, julio del 2021. [Consultado el 17 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=tALG5I0Joh8>
29. Cabadas R. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? [Archivo en PDF]. Cir May Amb, abril 2015. [Consultado el 17 de agosto del 2024]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf
30. Quintero G, Gámez Y, Matos L, Gonzáles I, Ruiz L. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. INFODIR [Internet]. 2022 [Consultado el 18 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
31. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. [Archivo en PDF]. Ciencia, docencia y Tecnología, enero- abril 2023. [Consultado el 18 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8870333.pdf>
32. Concepto. Satisfacción [Internet]. [Consultado el 18 de agosto del 2024] Disponible en: <https://concepto.de/satisfaccion/>
33. Universidad en Internet. La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. Ciencias de la salud [Internet]. 2024. [Consultado el 18 de agosto del

- 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/satisfaccion-paciente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en,que%20una%20persona%20ha%20recibido>.
34. Gavidia A. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe-Callao. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2023. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_183019cc45736e17bc2984248ab83f4a/Details
35. Mairal M, Palomares V, Del Barrio N, Atarés A, Piqueras M, Miñes T. Madeleine Leininger, artículo monográfico. Dialnet [Internet]. 2021. [Consultado el 25 de agosto del 2024]; 2(4). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8055604>
36. Agrazal J, McLaughlin M, Gordón L. Beneficios del cuidado de enfermería con congruencia cultural en el bienestar y satisfacción del paciente. Revista Cubana Enfermería [Internet]. 2022. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200014
37. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev. Salud Pub. [Internet]. 2018; 20 (5), 629-638. [Consultado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/61032>
38. Romero D, Henao A, Gómez L. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2022. [Consultado el 22 de agosto del 2024]; 38 (1).

- Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100018
39. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber? Pol. Con. [Internet]. Junio 2022. [Consultado el 22 de agosto del 2024]; 7 (6): 176- 198. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>
40. Flores G. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años del servicio crecimiento y desarrollo de un centro de salud de Lima. [Tesis para optar por el título de segunda especialidad en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a75dcf3e-83ba-4c8f-9e6f-19e24b1738b2/content>
41. Atovilca J. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el consultorio de crecimiento y desarrollo, en un centro de salud de Chorrillos. [Tesis para optar por el título de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3647f499-7a9c-4388-af29-f9509bdae529/content>
42. Arias J. Diseño y metodología de la investigación. [Archivo en PDF]. Enfoques Consulting EIRL, junio 2021. [Consultado el 19 de agosto del 2024]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

43. Toscano F. Metodología de la investigación. Guía práctica con las preguntas más frecuentes en la elaboración de una tesis en derecho. [Internet]. 3° edición. Colombia: U. Externado de Colombia; 2018. [Consultado el 25 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://publicaciones.uexternado.edu.co/gpd-metodologia-de-la-investigacion-en-derecho-la-elaboracion-de-trabajos-academicos-9789597728989.html>
44. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet]. 3° edición. México: Editorial MC Graw-Hill Interamericana. P 100-354; 2007. [Consultado el 25 de agosto del 2024]. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf
45. Arias J. Métodos de investigación online: herramientas digitales para recolectar datos. [Internet]. 1° edición. Arequipa: Repositorio Institucional del Pliego Concytec. 2020. [Consultado el 25 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://universoabierto.org/2022/02/18/metodos-de-investigacion-online-herramientas-digitales-para-recolectar-datos/>
46. Monje C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. [Archivo en PDF]. Universidad Surcolombiana, 2011. [Consultado el 31 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
47. Huaynamarca E. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la posta Villa Los Ángeles, Rímac. [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6f36f962-1e0f-4226-9cff-cfa01862eac6/content

48. Sánchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, establecimiento I-3. [Tesis para optar el grado de Maestra en Enfermería]. Trujillo: Universidad Privada César Vallejo; 2022. Disponible en: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez_VNS%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Anexo1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025?</p> <p>Problema Específicos ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería según su dimensión técnico-científico y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería según su dimensión humana y la satisfacción de madres</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión técnico-científico con la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión humana y la</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025.</p> <p>Hipótesis Específicas Hi1: Existe relación estadísticamente</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: Técnico- científico Humano Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción de las madres</p> <p>Dimensiones: Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético deductivo.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal y correlacional.</p> <p>Población y muestra 91 madres de niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas.</p> <p>Técnica e instrumentos: la encuesta con dos cuestionarios como instrumentos.</p>

que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo?	satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.	significativa entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión técnico-científico y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo
¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería según su dimensión entorno y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo?	Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería según su dimensión entorno y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.	Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería según dimensión humana y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo. Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Saludos cordiales, soy egresada de la universidad privada Norbert Wiener de la escuela de enfermería, estoy realizando un trabajo de investigación con la finalidad de obtener información acerca de la Calidad de Atención de Enfermería relacionado con la satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Lucanas- 2025. Le hago de conocimiento que este instrumento será anónimo y de uso exclusivo para la investigación. Agradezco anticipadamente su colaboración y le agradezco de lo más sincero posible.

Instrucciones:

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

PARTE I: Aspectos Generales

EDAD: _____ años SEXO: _____

PARTE II: Calidad de atención de la enfermera

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

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

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

Instrumento 2: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Cuestionario sobre la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, según RM N° 527-2011 SERVIQUAL elaborado por el MINSA (2011), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer la satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

Satisfecho (3) Poco satisfecho (2) Insatisfecho (1)

N°	ÍTEMS	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES				
1	¿los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			
2	¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
3	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			
4	¿El área de CRED cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de su niño?			
DIMENSIÓN FIABILIDAD				
5	¿La enfermera atendió a su niño sin hacer diferencias con otros niños?			
6	¿La enfermera atendió al niño respetando el orden de llegada?			
7	¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de salud?			
8	¿Cuándo Ud. Quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?			
9	¿La enfermera realiza gestiones para que el niño cumpla con todos sus controles?			

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	¿La atención en el servicio fue rápida?			
11	¿El tiempo que Ud. Espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto?			
12	¿Cuándo Ud. Presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
DIMENSIÓN SEGURIDAD				
13	¿Durante la atención en CRED, la enfermera respetó la privacidad del niño?			
14	¿La enfermera realiza el control al niño de manera minuciosa?			
15	¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
16	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
DIMENSIÓN EMPATÍA				
17	¿La enfermera la trató a usted y su niño con amabilidad, respeto y paciencia?			
18	¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
19	¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
20	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2025.

Nombre de las investigadoras: Nieves del Rosario Milagros Moscoso Palomino.

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres en control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lucanas, 2024.

Beneficio por participar: Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.

Costos por participar: No se realizará pago alguno por su participación.

Renuncia: Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.

Participación voluntaria: La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella
Documentos de identidad	

“Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento”




17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	6%
2	Trabajos entregados	Submitted on 1690608000120	2%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-10-24	<1%
6	Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Continental on 2025-04-24	<1%
8	Internet	repositorio.unach.edu.pe	<1%
9	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-08-02	<1%
11	Internet	repositorio.uch.edu.pe	<1%