



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 nivel de satisfacción de las madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un Centro de salud del Minsa, Lima
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: Guerra Lévano, Julia


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7656-7378>

Asesor: Dr. Allpas Gómez, Henry Lowell

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4026-4030>

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, JULIA GUERRA LEVANO... egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Elija un elemento.**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un Centro de salud del Minsa, Lima 2025.”** Asesorado por el docente: Dr. Henry Allpas Gómez, DNI N°41112591 ORCID 0000-0002-4026-4030 , tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código OID: 14912:519119904 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
 Julia, Guerra Levano
 DNI: 15430345.



.....
 Firma
 Henry Lowell, Allpas Gómez
 DNI: 41112591

Lima, ...28...de octubre 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>Fuentes principales 6% excediendo el máximo debido a la estructura propia de la universidad. _____</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de investigación principalmente a mis hijas, por brindarme su apoyo moral y a los que creyeron en mí, con su actitud lograron que tomara más impulso.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo investigado lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

Jurado

Presidente : Dr. José Gregorio Molina Torres
Secretario : Mg. María Rosario Mocarro Aguilar
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

INDICE

Portada	i
Contra portada	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurado	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstrac	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Recursos	8
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Base Teórica	15
2.3. Formulación de hipótesis	27
3. METODOLOGÍA	29
3.1. Método de la investigación	29
3.2. Enfoque de la investigación	29
3.3. Tipo de investigación	29

3.4.	Diseño de la investigación	29
3.5.	Población, muestra y muestreo	32
3.6.	Variables y operacionalización	33
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1.	Técnica	34
3.7.2.	Descripción de instrumentos	34
3.7.3.	Validación	35
3.7.4.	Confiabilidad	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9.	Aspectos éticos	36
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1.	Cronograma de actividades	38
4.2.	Presupuesto	39
5.	REFERENCIAS	40
	Anexos	51
	Anexo 1. Matriz de consistencia	52
	Anexo 2. Instrumentos V1	53
	Anexo 3. Instrumento V2	55
	Anexo 4: Consentimiento informado	56

RESUMEN

La elaboración de esta investigación tiene el objetivo de analizar la relación entre las variables, calidad de atención y nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima. Diseño metodológico: el método a utilizar es hipotético-deductivo de enfoque no experimental, cuantitativo y transversal, teniendo en cuenta un diseño correlacional. La población con la cual se va a trabajar serán las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo, la cual estará compuesta por 410 madres que recibirán la atención, la muestra a considerar es de manera probabilístico utilizando criterios de inclusión y exclusión, fueron 198 madre quienes fueron seleccionadas. Técnica e instrumentos: Se realizarán cuestionarios en ambas variables, calidad de atención del personal de enfermería, cuenta con 23 ítems, distribuidos en 3 dimensiones y satisfacción de las madres contando en cada una con 24 ítems, y distribuidos por 4 dimensiones. Se empleará para el procesamiento estadístico y análisis de la información técnicas descriptivas para evaluar a distribución de frecuencias de las variables y dimensiones.

Tiene como conclusión encontrar la relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de las madres, calidad interpersonal y empatía.

Abstract

The purpose of this research is to analyze the relationship between the variable's quality of care and satisfaction of mothers attending the growth and development service of a Minsa - Lima health center. Methodological design: the method used is hypothetical-deductive non-experimental, quantitative and cross-sectorial, considering a correlational design. The population with to be worked with will be the mothers attending the growth and development service, which will be composed of 410 mothers who will receive care. The sample to be considered is Probabilistically using inclusion and exclusion criteria, 198 mothers were selected. Technique and instruments: Questionnaires will be administered on both variables, quality of care by the nursing staff, which has 23 items, distributed in 3 dimensions, and satisfaction of mothers, each with 24 items, and distributed in 4 dimensions. Descriptive techniques will be used for statistical processing and analysis of information to evaluate the frequency distribution of variables and dimensions.

It concludes by finding a significant relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of mothers attending the growth and development service of a Minsa- Lima health center.

Keywords: Service quality, mothers' satisfaction, interpersonal quality and empathy.

1.EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, la calidad de la atención de enfermería es un factor determinante en la satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo infantil en los centros de salud. Los servicios de salud enfrentan el reto de brindar una atención que no solo satisfaga las necesidades médicas de los niños, sino que también cumpla con las expectativas de las madres en términos de empatía, comunicación, y eficacia. A medida que las madres buscan servicios que aseguren el bienestar integral de sus hijos, la impresión de la calidad de atención se convierte en un indicador clave de satisfacción (1).

A nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2025, reportó que cada año entre 5,7 y 8,4 millones de personas fallecen anualmente por deficiencias en la calidad de atención, lo que equivale al 15 % de fallecidos en países de ingresos bajos y medianos. Esta situación refleja brechas en una atención oportuna y segura, afectando la salud poblacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Además, condiciones laborales adversas y escasos recursos impactan en su desempeño y bienestar emocional, comprometiendo la calidad del cuidado brindado (2).

Asimismo, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el 2023, reportó que existen alrededor de 27,9 millones de profesionales de enfermería en el mundo, concentrándose cerca del 30 % en las Américas. A pesar de su relevancia, enfrentan sobrecarga laboral, entornos inseguros y escasez de recursos, afectando su satisfacción laboral y la calidad de atención. Estudios advierten que el estrés y agotamiento emocional inciden negativamente en su desempeño y en la atención al usuario (3).

Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), en 2021 se reportó que cada día mueren 810 mujeres debido a causas relacionadas con el embarazo y el parto. Muchas de estas muertes son evitables, lo que resalta la importancia crítica de asegurar un acceso equitativo a la atención de salud de calidad. La disparidad en el acceso a servicios médicos y a suministros que pueden salvar vidas sigue siendo un factor determinante en las tasas de mortalidad materna e infantil. Allí donde se logra proporcionar atención de calidad, las usuarias reportan altos niveles de satisfacción, indicando que el impacto de un sistema de salud bien estructurado es significativo en la mejora de los logros maternos (4).

La calidad de atención en la provincia de Manabí mostro que más del 50% de los usuarios evaluaron la calidad como buena. Este resultado indica que una parte considerable de la población experimento una atención medica que satisfizo sus expectativas, lo cual refleja un buen nivel de satisfacción general. La valoración positiva de la calidad de atención sugiere que los servicios de salud en la región están ofreciendo cuidados efectivos y apreciados por los usuarios. La significativa proporción de pacientes que reportaron una atención satisfactoria destaca el impacto favorable de las prácticas y procedimientos aplicados en los centros de salud, lo que contribuye a una experiencia general positiva para los pacientes (5)

Asimismo, la satisfacción en Ecuador, se encuentra en más del 60% de satisfacción con las dimensiones evaluadas en el área de materno-infantil, lo que indica una percepción positiva de la calidad de los servicios proporcionados. La investigación destaca especialmente la empatía y la buena comunicación entre las enfermeras y los pacientes como elementos esenciales que influyen significativamente en esta percepción. Tal calidad en la atención asegura que las expectativas de los pacientes se cumplan, promoviendo un entorno de cuidado que es ampliamente reconocido y valorado (6).

A nivel nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), durante el segundo trimestre del 2023, la población con problemas de salud mostró diferentes preferencias al buscar atención médica. Un 17,4% de las personas optó por ir a farmacias o boticas, mientras que el 14,5% se dirigió a las instituciones del Ministerio de Salud (MINSa). El 5,8% acudió a consultorios privados y el 5,6% eligió las instituciones del Seguro Social de Salud (EsSalud). Estos datos evidencian una inclinación por buscar alternativas fuera de los centros de salud tradicionales, en parte debido a la percepción de una calidad de atención inadecuada, como las largas esperas o la ausencia de especialistas (7).

De acuerdo con el Ministerio de Salud (MINSa), entre octubre y diciembre de 2023, el 88,6% de los encuestados informó tener acceso a algún tipo de seguro de salud, ya sea público o privado. Esta cifra muestra un aumento de 1,6 % puntos en comparación con el mismo trimestre del año 2022, cuando el porcentaje era del 87,0%. El crecimiento en la cobertura de seguros de salud indica una mejora en el acceso a servicios médicos, lo cual puede traducirse en una mayor satisfacción entre los usuarios debido a la disponibilidad de opciones de atención más amplias y accesibles. Este aumento también subraya un avance en la calidad de la atención médica, dado que una mayor parte de la población ahora tiene acceso a servicios que satisfacen sus expectativas y necesidades (8).

En el Hospital Público de Lima en el 2023, reveló que, el 53.3% de los pacientes reportaron un alto nivel de calidad en la atención recibida, mientras que un notable 86.7% de los participantes manifestaron estar satisfechos con los servicios ofrecidos. Estos hallazgos indican que una gran parte de los usuarios considera que la atención médica brindada es de excelente nivel, subrayando el impacto positivo del hospital en la experiencia de los pacientes. La elevada tasa de satisfacción sugiere que el personal y los recursos del hospital juegan un

papel fundamental en cumplir con las expectativas de los pacientes, asegurando un cuidado que es tanto efectivo como apreciado por su atención y servicio (9).

Por otro lado, en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales en 2021 mostró que un 33.5% de los pacientes perciben la calidad de la atención como intermedia. A pesar de este resultado, una proporción significativa de usuarios expresó satisfacción con los servicios recibidos, destacando aspectos positivos como la dedicación y profesionalismo del personal médico. Los pacientes que reportaron experiencias satisfactorias señalaron la accesibilidad de recursos esenciales y la competencia del personal para manejar eficientemente sus necesidades de atención médica. Estas percepciones reflejan que, aunque existen áreas que podrían mejorarse, el hospital ha logrado proporcionar un nivel de atención que es valorado por una parte considerable de sus usuarios (10).

En un Centro de Salud del Minsa, se ha observado que la calidad de atención de enfermería del servicio de enfermería es percibida como deficiente por muchas madres. Aunque los protocolos básicos de atención médica se cumplen, existen deficiencias que impiden que la atención sea considerada de alta calidad. Las madres a menudo enfrentan tiempos de espera extensos y recursos limitados, lo que reduce la eficiencia de los servicios.

Casi todas las madres buscan una atención más personalizada y humana que considere tanto el bienestar físico como emocional tanto para ella como para sus hijos. Para mejorar esta situación, es esencial que el Centro de Salud del Minsa implemente estrategias que refuercen la empatía y la interrelación del personal, además de mejorar la eficiencia y calidad de sus servicios.

Debido a este contexto, podemos mencionar que la problemática observada en las madres y personal de enfermería de un centro de salud del Minsa se puede deber a diferentes factores como: demasiado tiempo de espera para ser atendidos por las licenciadas en el

consultorio de enfermería, quienes al llegar al centro de salud ya no consiguen una cita, problemas económicos que les impiden acudir nuevamente para ser atendidos, otros niños menores a quienes no tiene con quien dejarlos. A las licenciadas de enfermería se le observa con carga laboral, expresan que se sienten agotadas y que la remuneración que percibe es poco aceptable y no cubre sus necesidades.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este proyecto de estudio empleará la Teoría de la adaptación de Roy, formulada por Callista Roy. Esta teoría se enfoca en la facilidad que tienen los seres humanos para responder a estímulos internos y externos de su entorno y adaptarse a continuos cambios, igualmente en su salud. Así mismo considera que las personas son sistemas abiertos que interactúan con su entorno y que la adaptación es un proceso dinámico. Esta justificación teórica proporcionará una base sólida para entender cómo la calidad de atención influye en la satisfacción y el bienestar de las madres en el contexto de la salud infantil y bienestar de los niños. Además, puede ser aplicada en la práctica de enfermería para fortalecerla.

1.4.2. Metodología

La investigación se fundamentará en la necesidad de aplicar métodos rigurosos para calcular de modo preciso la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres. En este estudio, se utilizarán métodos cuantitativos, para obtener datos objetivos

y generalizables, garantizando una evaluación robusta y confiable de las variables en cuestión. Se empleará un diseño de investigación no experimental y transversal, de tipo correlacional para analizar cómo la calidad de la atención influye en la satisfacción de las madres. Se utilizarán encuestas estructuradas y validadas para medir ambos constructos: la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres. Las encuestas se basarán en escalas de medición estandarizadas, para asegurar la consistencia y la validez de la información recolectada. La recolección de datos se llevará a cabo mediante un muestreo aleatorio, lo que permitirá incluir una muestra representativa de madres que hayan recibido atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del establecimiento del Minsa. Este enfoque metodológico garantizará que los resultados muestren con exactitud las percepciones y experiencias de las personas objetivo. Además, se utilizarán técnicas estadísticas avanzadas, como análisis de correlación, para determinar la potencia y dirección de la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de las madres. Este análisis permitirá identificar factores específicos que influyen en la satisfacción y ofrecer recomendaciones basadas en evidencia para mejorar la calidad de la atención.

1.4.3. Practica

La investigación beneficiará a las madres que utilizan los servicios del Centro de Salud del Minsa directamente de las mejoras de la calidad de la atención de enfermería. Al identificar áreas específicas de insatisfacción y oportunidades de mejora, el estudio permitirá a los responsables del centro implementar cambios que optimicen la experiencia del usuario. Esto resultará en una atención más personalizada, eficiente y empática, elevando el nivel de satisfacción de las madres y contribuyendo al bienestar de sus hijos. En segundo lugar, el personal de enfermería del centro de salud se beneficiará de la información obtenida en el estudio. Los resultados proporcionarán una perspectiva nítida de las áreas en las que su

desempeño es más apreciado y las que requieren capacitación adicional o ajustes en la práctica. Esto permitirá el diseño de programas de formación más efectivos, mejorando sus habilidades y competencias, y fomentando un ambiente laboral más satisfactorio y motivador. Con estos datos, los administradores podrán implementar cambios basados en evidencia, mejorando la calidad general de la atención y optimizando el uso de los recursos existentes. Finalmente, la comunidad en general se beneficiará de un sistema de salud más eficiente y orientado a las necesidades de sus usuarios. Una mayor satisfacción de las madres y una mejor calidad en la atención del personal contribuirán a una comunidad más saludable y a una mayor confianza en los servicios de salud disponibles.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Espacial

El proyecto se realizará en las instalaciones de un centro de salud del Minsa, la cual ha sido elegido debido a su relevancia en la atención de madres y niños en el servicio de crecimiento y desarrollo, se realizará la recolección de datos a través de encuestas y entrevistas dirigidas a las madres que reciben atención en este servicio específico. Este enfoque permitirá una comprensión detallada de la calidad de atención del profesional de salud y el nivel de satisfacción de las usuarias dentro de este contexto particular.

1.5.2. Temporal

El estudio abarcará desde el mes de marzo hasta el mes de junio del 2025. Durante el mes de marzo y abril, se llevará a cabo la fase inicial del proyecto, la elaboración, revisión y aprobación del proyecto, preparación y capacitación del personal de investigación, en el mes de mayo la recolección de datos para luego continuar con los resultados y revisión preliminar.

1.5.3. Población o unidad de análisis

El trabajo se centrará en las madres que atienden a sus hijos en el servicio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud del Minsa durante el período de estudio. Estas madres constituirán la población objetivo, ya que su experiencia y percepción de la calidad de atención recibida serán fundamentales para el análisis. Las unidades de estudio tendremos en cuenta las edades, nivel académico, estado civil, número de hijos, para garantizar que los resultados reflejen una visión amplia y representativa de la calidad de atención.

2.- MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional

Adawadu. (11), en el año 2024, en Ghana, tuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción de los padres con la atención de calidad de enfermería brindada a sus hijos en una sala de pediatría en Ghana”. Estudio, correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal. Muestra de 238 participantes. Método de encuesta mediante un cuestionario, con validez y confiabilidad. El 81.5% de los participantes fueron de sexo femenino, el 54.2%, se encuentran entre los 25 a 34 años de edad, de los cuales el 82.8% refieren que sus niños se encuentran entre 2 a 5 años de edad, el 45.4% posee una educación secundaria, el 44.5% vive en zona rural. Resultado: El 60.1% de los cuidadores señalan que se encuentran satisfechos y el 37.4% no se encuentran satisfechos. Hay una correlación entre los factores de edad del niño ($p=0.031$), la zona rural ($p=0.050$). concluyen que, los factores que se relacionan con la satisfacción, es la edad del niño y la zona de vivencia.

Tesfave y col. (12), 2023, en Etiopia, tuvieron como objetivo “Evaluar la satisfacción materna con la calidad de los servicios de vacunación infantil y sus factores asociados en los centros de salud pública de Adís Abeba (Etiopia)”. Estudio fue descriptivo, cuantitativo y transversal. Muestra de 366 madres. Método: emplearon la encuesta mediante un cuestionario, con validez y confiabilidad. El 54% de las madres se encuentran entre los 25 a 29 años de edad, el 56.8% son de la religión ortodoxa, el 37.2% poseen una educación superior, el 85.4% son casadas y el 41.5% son amas de casa. Resultado: El 61.2% de las madres señalan sentirse insatisfechas sobre la disponibilidad del servicio, así mismo el 60.9% se encuentra insatisfechas sobre el horario de atención, mientras que, el 46.4% sostienen que se encuentran insatisfechas

por la amabilidad en la atención. Concluyen que, existe una insatisfacción en las madres sobre la calidad de los servicios.

Ojewale y col. (13) en el año 2022, Nigeria, se propusieron como objetivo “Evaluar la percepción de los cuidadores sobre la calidad de la atención que brindaba el personal de enfermería en los servicios de atención sanitaria infantil”. Estudio fue descriptivo correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. Muestra de 308 cuidadores. Método: de encuesta mediante un cuestionario, con validez y confiabilidad. Resultado: El 86.9% de los participantes fueron de sexo femenino madres de familia de menores de edad, el 50.2% sostienen que el cuidado de las enfermeras es justo, el 54.9% refieren que se les reconoce sus necesidades como cuidadores, el 57% refiere que la privacidad es la justa. Existe una correlación entre los factores ocupación, estado civil y edad con la calidad de atención. Concluyendo con los resultados que, los factores que se relacionan con la calidad de atención es la edad, la ocupación y el estado civil.

Kaiser y col. (14) en el año 2022, Noruega, se propusieron como objetivo “Examinar la satisfacción de los padres e identificar predictores de la evaluación general del servicio”. Estudio, descriptiva, transversal, cuantitativa. Muestra de 1654 cuidadores. Método: emplearon la encuesta mediante un cuestionario, con validez y confiabilidad. Resultado, el 91% de los participantes cuidados son del sexo femenino, el 48% se encuentran entre las edades de 31 a 40 años, el 33% posee una educación superior universitario. Mas del 90% de los cuidadores refieren que la atención que les brindan a sus niños es la más adecuada, el 97% consideran que las enfermeras si tienen una consideración por la atención en niños. Concluyen que, la calidad de la atención del profesional de enfermería es la ideal y adecuado para la atención de los niños.

Jin y col. (15) en el 2021, Corea del Sur, se propusieron como objetivo “Identificar los factores que afectan la calidad de la atención de enfermería percibida por las madres de niños hospitalizados y proporcionar datos básicos para el desarrollo de programas de mejora de la calidad de la atención de enfermería”. Estudio, correlacional, transversal, cuantitativo, Muestra de 167 madres. En la recolección de datos emplearon la encuesta mediante cuestionario, con validez y confiabilidad. Resultado: el 76.6% de las madres se encuentran entre los 30 a 40 años de edad, el 76% posee una educación universitaria, el 49.1% refiere que solo tiene un hijo, el 54.5% de las madres se encuentran desempleadas. Se observó una correlación entre la comunicación madre y enfermera ($p=0.001$), la incertidumbre ($p=0.001$), capacidad de comunicación ($p=0.001$) con la calidad de atención de enfermería. Concluyen que, la comunicación tiene una relación con la calidad de atención.

A nivel nacional

Rodríguez. (16) en el 2023, propuso el objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED de un hospital nacional, Lima 2023”. Estudio, correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. Muestra de 60 madres. Método: emplearon la encuesta mediante dos cuestionarios, con validez y confiabilidad, el primer cuestionario tuvo un alfa de Cronbach de 0.943 y el siguiente, obtuvo 0.897. el 71.7% de las madres posee una educación superior no universitaria, 47.7% se encuentran solteras. El 81.7% de las madres refieren que la calidad de atención se encuentra en un punto intermedio y el 11.7% refieren que se encuentra en un nivel bajo, mientras que, 53.3% se encuentra en un nivel medio de satisfacción y el 35 % se encuentran en un nivel bajo. Obteniendo una correlación moderada ($\rho=0.656$, $p=0.000$) entre la satisfacción y la calidad de atención. Del mismo modo, se observó una correlación moderada entre las dimensiones humanas ($\rho=0.567$), técnica ($\rho=0.488$), entorno ($\rho=0.594$) y la satisfacción. Resultado, existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción.

Quintana. (17) en el 2023, teniendo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que acudieron al consultorio de CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo 2023”. Estudio fue correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. Muestra de 88 madres. En la recolección de datos emplearon una encuesta mediante dos cuestionarios, con validez y confiabilidad, el primer cuestionario obtuvo un alfa de Cronbach de 0.881 y el segundo, obtuvo 0.826. el 85.2%. Resultado: calidad de atención se encuentra en un nivel alto y el 14.8% refieren que se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el 86.4% se encuentra en un nivel alto de satisfacción y el 13.6% se encuentra en un nivel medio. Hay una correlación moderada ($\rho=0.488$, $p=0.000$) entre las dos variables. Asimismo, se observó una correlación moderada y baja entre las dimensiones capital humano ($\rho=0.580$, $p=0.000$) la atención oportuna ($\rho=0.372$, $p=0.000$), la continuidad ($\rho=0.419$, $p=0.000$), la seguridad ($\rho=0.252$, $p=0.000$), y la calidad de atención. Concluyendo que si existe una relación entre ambas variables.

Torres. (18) en el 2022, Lima; se propuso como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima”. Estudio fue correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. Muestra de 127 madres. En la recolección de datos emplearon la encuesta mediante dos cuestionarios, con validez y confiabilidad, el primer cuestionario con una confiabilidad alfa de 0.88 y el segundo, obtuvo 0.8. en su totalidad las madres refieren que la calidad de atención es alta, del mismo modo el 100% se encuentra satisfechas. Resultado: Se observó que no existe ($\rho=0.017$, $p=0.852$) una correlación entre las ambas variables. Del mismo modo, se observó que no existe una correlación de las tres dimensiones técnico-científico ($\rho=0.067$, $p=0.895$), la humana ($\rho=0.067$, $p=0.451$), y entorno ($\rho=0.067$, $p=0.453$) y el nivel de satisfacción concluye que, no hay relación entre las dos variables.

Jiménez y col. (19) en el 2022, objetivo “Determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría- hospital el Carmen, Huancayo 2022”. Estudio correlacional, cuantitativo, no experimental y transversal. Muestra de 119 madres. Método, emplearon la encuesta mediante un cuestionario y la observación, mediante una lista de cotejo, con validez y confiabilidad, el primer instrumento tuvo un alfa de Cronbach de 0.931 y el segundo, obtuvo 0.933. Resultado: El 92% refiere que la calidad del cuidado es alta, mientras que el 96% se encuentra en un nivel alto de satisfacción. Se observó una correlación baja ($\rho=0.361$, $p=0.025$) entre ambas variables. Concluyen, que si existe relación entre las variables analizadas.

Castillo. (20) en el 2021, se propuso como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Tacabamba, 2021”. Estudio fue correlacional, transversal, cuantitativo, y no experimental. Muestra de 119 madres. Para la obtención de datos emplearon encuestas mediante dos cuestionarios, con validez y confiabilidad, el primer cuestionario tuvo un alfa de Cronbach de 0.68 y segundo cuestionario obtuvo 0.821. el 62% de las madres se encuentran entre los 28 a 37 años de edad, el 79.8% son amas de casa y el 59.7% son convivientes. Resultado: El 48.7% se encuentran en un nivel alto de satisfacción y el 55% sostienen que la calidad de atención es mala. Hay una correlación nula ($\chi^2 - p=0.736$) entre la satisfacción y la calidad de atención. Concluyen que, las variables no se relacionan estadísticamente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Calidad de atención en salud

2.2.1.1. Definición

La calidad en la atención en salud se refiere como la competencia de los servicios sanitarios para aumentar la posibilidad de alcanzar resultados de salud óptimos, manteniéndose alineados con el conocimiento profesional vigente. Esta calidad se evalúa mediante la habilidad de los servicios de salud para ofrecer una atención que sea segura, efectiva, eficiente, equitativa, oportuna y centrada en el usuario (2).

El concepto de calidad en la atención en salud abarca diversas dimensiones que buscan asegurar no solo la eficacia de la atención, sino también la seguridad del usuario y su experiencia a lo largo del proceso de atención. La calidad exige un equilibrio entre la actualización constante de los conocimientos médicos y su aplicación en la práctica cotidiana. Además, la equidad en el acceso y la eficiencia en la utilización de recursos son fundamentales para prevenir desigualdades y garantizar que la atención sea accesible y sostenible para todos. Este enfoque integral es esencial para optimizar los resultados de salud en la población, asegurando que cada intervención se adecue a las necesidades específicas de cada paciente. La calidad en la atención en salud no depende únicamente de la competencia técnica del profesional médico, a su vez de la integración de servicios que se adapten a las necesidades y expectativas de los pacientes, es decir realizar un trabajo en equipo. Es crucial que los profesionales de la salud se concentren en el diagnóstico y tratamiento, también en una comunicación efectiva y en el respeto por los valores y preferencias del paciente. Esto demanda un compromiso constante con la educación, mejorar constantemente los procesos y la evaluación de resultados, para asegurar que la atención brindada sea de la más alta calidad posible (21).

2.2.1.2. Características de la calidad en atención en salud

La calidad de atención en salud proporcionada por el personal de enfermería, como la competencia técnica, la seguridad del paciente, la humanización del cuidado, la eficiencia y

eficacia, la comunicación efectiva, y la accesibilidad y la continuidad del cuidado, son pilares fundamentales que determinan el éxito en la prestación de servicios de salud. Cada una de estas características aborda un aspecto crítico del cuidado de enfermería, desde la correcta aplicación de habilidades técnicas hasta la creación de un ambiente seguro y humano para los pacientes. Estas características no funcionan de manera aislada, sino que están interconectadas, y juntas forman la base de una atención de salud integral y de alta calidad (22).

La implementación efectiva de estas características requiere de un compromiso continuo con la educación, la mejora de procesos y la evaluación de la práctica profesional. La competencia técnica asegura que los enfermeros estén preparados para enfrentar cualquier desafío clínico, mientras que la seguridad del paciente y la humanización del cuidado garantizan que el enfoque esté siempre en el bienestar del paciente. La eficiencia y la eficacia permiten un uso óptimo de los recursos, y la comunicación efectiva y la accesibilidad aseguran que el cuidado sea coordinado, comprensible y accesible para todos los pacientes. Este enfoque integral es esencial para mejorar los resultados de salud y satisfacer las perspectivas y necesidades de los pacientes (23).

La calidad en la atención es esencial para el funcionamiento eficaz del sistema de salud. Cada característica mencionada contribuye de manera significativa a crear un entorno de atención seguro, eficiente y centrado en el paciente. Los enfermeros deben estar continuamente capacitados y actualizados para mantener un alto nivel de competencia técnica y para garantizar la seguridad del paciente. Además, es fundamental que la atención de enfermería sea humana y que se centre en el paciente, asegurando que cada individuo reciba un cuidado personalizado y respetuoso (24).

2.2.1.3. Modelos de la calidad en atención en salud

Modelo de Donabedian

El modelo de Donabedian, desarrollado por Avedis Donabedian, es uno de los pilares fundamentales en la evaluación de la calidad en atención. Este modelo se basa en tres componentes esenciales: estructura, proceso y resultado. La primera se refiere a los recursos y la organización disponible para ofrecer servicios de salud, incluyendo infraestructura, personal, tecnología y procedimientos establecidos. La estructura establece la base para proporcionar atención, asegurando que existan los elementos necesarios para un servicio de calidad (25).

El proceso se enfoca en cómo se prestan los servicios de salud, abarcando todas las actividades y procedimientos que el personal de salud realiza para cuidar al paciente. La estructura influye directamente en la calidad del proceso, mientras que el resultado se refiere a las expectativas directas de la atención al paciente, incluyendo mejoras en su condición, satisfacción, y otros indicadores de éxito. El modelo enfatiza que una buena estructura y un proceso bien ejecutado deberían conducir a resultados favorables para los pacientes. Este modelo permite una evaluación exhaustiva de la calidad en salud, proporcionando un marco integral que abarca desde los recursos hasta los resultados. Este enfoque integral facilita la identificación de áreas problemáticas en la prestación de servicios y permite a los gestores de salud implementar mejoras específicas, optimizando los recursos disponibles y asegurando la eficiencia en los procesos de la atención. La importancia del modelo radica en su capacidad para desglosar la calidad en componentes manejables y evaluables, lo que permite a las organizaciones de salud no solo medir, sino también mejorar continuamente la calidad de sus servicios. Al centrar la atención en la estructura, proceso y resultado, se convierte en una herramienta fundamental para garantizar que los servicios de salud sean tan seguros como efectivos para los pacientes (26).

Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL es particularmente valioso en el ámbito de la atención en salud, donde las expectativas de los pacientes sobre el servicio suelen ser altas. Al medir la calidad del servicio desde la perspectiva del paciente, se pueden identificar de manera precisa las áreas donde las percepciones no cumplen con las expectativas, lo que permite a las organizaciones de salud enfocar sus recursos en mejorar la satisfacción del paciente y, por ende, la calidad general del servicio. Este modelo ofrece un enfoque dirigido al paciente que complementa otros modelos de calidad en la atención en salud, proporcionando una herramienta poderosa para las instituciones de salud que buscan aumentar la satisfacción de sus pacientes. Al alinear las expectativas de los pacientes con sus experiencias reales, las instituciones pueden mejorar la calidad percibida del servicio y fortalecer la relación paciente-proveedor (27).

Modelo de calidad total (TQM-total quality management)

El modelo de calidad total (TQM) es una filosofía de gestión centrada en la mejora constante de todos los aspectos de la institución, con un fuerte énfasis en la cooperación de todos los participantes de la institución en mejoramiento. En el contexto de la atención en salud, el TQM se enfoca en mejorar la calidad de los servicios, el enfoque en el cliente (en este caso el paciente), la participación de todos los empleados en los esfuerzos de calidad, y la toma de decisiones basada en análisis. El TQM promueve la idea de que la calidad no solo es responsabilidad de un departamento o de los gestores, sino que es un esfuerzo colectivo que involucra a todo el personal, desde los directivos hasta el personal de primera línea. La mejora continua es clave de este modelo, lo que implica que las organizaciones de salud deben estar en constante evaluación y ajuste de sus procesos para asegurar que se cumplan los estándares más altos de calidad. El modelo es un enfoque holístico que busca integrar la calidad en cada aspecto de la atención en salud. Su énfasis es la mejora constante y en la cooperación de todos los miembros asegura que la calidad sea un esfuerzo compartido y sostenido en el tiempo. Esto no solo mejora la eficiencia de la organización, sino que también promueve una cultura

organizacional donde la calidad y la excelencia son valores centrales. El TQM es una estrategia poderosa para las organizaciones de salud que buscan no solo cumplir, sino superar los estándares de calidad. Al involucrar a todo el personal en los esfuerzos de mejora y al centrarse en las necesidades del paciente, el TQM crea un entorno donde la calidad es una prioridad constante, lo que puede resultar en mejoras significativas en los resultados de salud y en la satisfacción del paciente (28).

2.2.1.4. Dimensiones de la calidad de la atención

Dimensión 1: Técnica Científica

Se refiere al uso adecuado de los conocimientos médicos y científicos en la práctica clínica. Esta dimensión abarca la aplicación de técnicas, procedimientos y tratamientos basados en la mejor evidencia disponible, asegurando que las intervenciones sean las más adecuadas para las condiciones de cada paciente. Involucra la actualización continua de conocimientos por parte del personal de salud y la adherencia a protocolos clínicos y guías de práctica basadas en evidencia. Además, la dimensión técnica científica implica la capacidad del personal de salud para tomar decisiones clínicas precisas, utilizando diagnósticos correctos y aplicando tratamientos efectivos que minimicen riesgos y maximicen los beneficios para el paciente. La precisión en la aplicación de estos conocimientos es fundamental para garantizar resultados óptimos en la salud del paciente, reflejando un alto nivel de competencia profesional (29).

Dimensión 2: Humana

Esta dimensión humana se basa en el trato y la relación entre el profesional de enfermería y los usuarios. Esta dimensión abarca temas como la empatía, la comunicación, el respeto por la dignidad del paciente y la consideración de sus necesidades emocionales, culturales y personales. La atención humanizada implica que el personal de salud no solo se enfoque en la enfermedad, sino también en la persona que la padece, reconociendo su

individualidad y promoviendo un cuidado integral. Además, la dimensión humana incluye la capacidad del personal para crear un ambiente de confianza y seguridad, donde el paciente se sienta escuchado, valorado y comprendido. La relación positiva entre el enfermero y el paciente puede mejorar la adherencia al tratamiento, reducir la ansiedad y aumentar la satisfacción con la atención recibida, lo cual es fundamental para la calidad del servicio (30).

Dimensión 3: Entorno

Entorno comprende a las infraestructuras físicas y organizacionales en las que se ofrece el cuidado de la atención. Esto incluye la infraestructura del centro de salud, la disponibilidad de recursos, la limpieza, la seguridad, y el ambiente general en el que se atiende al paciente. Un entorno bien organizado, seguro y acogedor contribuye significativamente a la percepción de calidad y al bienestar del paciente durante su estancia o visita a un centro de salud. El entorno también abarca la accesibilidad de los servicios, la disponibilidad de tecnología adecuada, y la capacidad para proporcionar un cuidado continuo. Un entorno favorable facilita que el personal de salud pueda desempeñar sus funciones de manera eficiente y que los pacientes se sientan cómodos y seguros. La organización adecuada del entorno de atención también puede mejorar la eficiencia de los procesos y reducir el riesgo de errores (31).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción de atención en enfermería

2.2.2.1. Definición

La satisfacción en la atención de enfermería comprende la magnitud en que las perspectivas y necesidades de los usuarios son cumplidas o superadas por los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Esta satisfacción está influenciada por múltiples factores, incluyendo la calidad técnica del cuidado, la empatía y comunicación del personal, la atención personalizada, y la capacidad del enfermero o enfermera para responder a las preocupaciones y deseos de los pacientes de manera oportuna y efectiva. Una alta satisfacción

indica que los pacientes perciben que han recibido un cuidado que no solo es clínicamente competente, sino también humanamente sensible (32).

Además, la satisfacción en la atención de enfermería es un reflejo clave de la calidad de atención de salud en general. Los usuarios que se sienten satisfechos con la atención de enfermería suelen experimentar mejores resultados de salud, mayor adherencia a los tratamientos y una relación más fuerte y confiada con el sistema de salud. La complacencia del usuario no solo refleja la calidad del cuidado recibido, a su vez la capacidad del personal de enfermería para crear un ambiente de confianza y bienestar. Promover la satisfacción en la atención de enfermería no solo mejora la experiencia del paciente, a su vez refuerza la efectividad del sistema de salud en su general. Al centrarse en las necesidades y expectativas de los pacientes, el personal de enfermería pueden ofrecer un cuidado más completo y humanizado, lo que eleva la calidad del servicio, también fortalece la interrelación entre el paciente y el sistema de salud, fomentando un entorno de confianza y bienestar (33).

2.2.2.2. Características de la satisfacción en atención de enfermería

Empatía y humanización del cuidado

La empatía y humanización del cuidado son fundamentales para la satisfacción del paciente, ya que afectan directamente su experiencia y bienestar durante la atención. Estos aspectos contribuyen a una relación positiva entre el paciente y el personal de enfermería, lo que puede mejorar la adherencia al tratamiento y la percepción general de la calidad del cuidado. La capacidad del personal para ofrecer un cuidado compasivo y respetuoso es un componente clave de una atención de alta calidad (34).

La empatía y humanización del cuidado son fundamentales para la satisfacción del paciente, ya que afectan directamente su experiencia y bienestar durante la atención. Estos

aspectos contribuyen a una relación positiva entre el paciente y el personal de enfermería, lo que puede mejorar la adherencia al tratamiento y la percepción general de la calidad del cuidado. La capacidad del personal para ofrecer un cuidado compasivo y respetuoso es un componente clave de una atención de alta calidad (35).

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva en la atención de enfermería implica la capacidad de enfermería para brindar sus conocimientos clara, precisa y comprensible a los pacientes. Esto incluye explicar diagnósticos, tratamientos y procedimientos de manera que el paciente pueda entender y tomar decisiones informadas sobre su cuidado. La comunicación también abarca la capacidad de saber escuchar atentamente las inquietudes y preguntas de los pacientes, y para responder a ellas de modo oportuna y adecuada (36).

2.2.2.3. Modelos de la satisfacción de la atención de enfermería

Modelo de Donabedian

Propuesto por Avedis Donabedian, se basa en la evaluación de la calidad de la atención sanitaria a través de tres componentes clave: estructura, proceso y resultados. En el contexto de la satisfacción del usuario en la atención de enfermería, este modelo se centra en cómo las características de la estructura del servicio (como los recursos y el entorno), los procesos de atención (como la interacción entre el profesional de enfermería y los usuarios), y los resultados obtenidos (la experiencia y satisfacción del paciente) influyen en la percepción de la calidad.

Comentario: El modelo de Donabedian es valioso para comprender la satisfacción del usuario porque proporciona un enfoque sistemático para evaluar la calidad desde múltiples dimensiones. Al integrar la estructura, el proceso y los resultados, los profesionales de

enfermería pueden identificar y abordar problemas específicos en el cuidado, lo que lleva a una mejora continua en la experiencia del paciente.

Modelo servqual

Es desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, evaluando la calidad del servicio en función de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En la atención de enfermería, SERVQUAL ayuda a medir la brecha entre las expectativas de los pacientes y su percepción de la atención. Este modelo enfatiza la importancia de comprender las expectativas del paciente y cómo se alinean con la realidad del cuidado proporcionado. El modelo SERVQUAL es útil para comprender y mejorar la satisfacción del usuario porque proporciona un marco claro para evaluar cómo las expectativas del paciente se corresponden con la atención recibida. Al centrarse en aspectos clave como la empatía y la facilidad de respuesta, los servicios de enfermería pueden adaptar sus prácticas para ofrecer una experiencia más alineada con las necesidades y expectativas del paciente (37).

Modelo de calidad total

(TQM) se basa en la mejora continua y la gestión integral de la calidad en todos los servicios de una institución. En el ámbito de la atención de enfermería, TQM enfatiza la participación de todo el personal en la mejora constante de la calidad del servicio, la atención al detalle y el enfoque en las necesidades del paciente. El objetivo es crear una cultura de excelencia en la que la satisfacción del paciente sea una prioridad y se logre mediante la implementación de procesos de mejora continua y la evaluación regular de la calidad (28).

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción de enfermería

Dimensión 1: Eficacia

Eficacia en la satisfacción de las madres en la atención de enfermería se refiere a la capacidad del servicio para lograr los resultados deseados y objetivos clínicos. Esto implica que las intervenciones y cuidados proporcionados deben ser efectivos en la solución de necesidades de salud y en la mejora del estado general del paciente. La eficacia se evalúa en función de la capacidad del personal de enfermería para alcanzar los resultados esperados en la salud del paciente, considerando las mejores prácticas y evidencias disponibles (38).

Una atención eficaz también significa que los procedimientos realizados cumplen con los estándares de calidad y conducen a la recuperación o mejora del estado de salud del paciente. La eficacia no solo se mide por las respuestas clínicas, sino también por la percepción del usuario de que el cuidado recibido contribuye a su bienestar general y a la resolución de sus necesidades de salud (39).

Dimensión 2: Oportunidad

La oportunidad en la satisfacción del paciente en la atención de enfermería es la capacidad del servicio para proporcionar atención en el momento adecuado. Esto incluye la rapidez en la prestación del cuidado y la capacidad para abordar las necesidades del paciente de manera oportuna, evitando retrasos innecesarios. La oportunidad es clave para prevenir complicaciones y asegurar que el tratamiento se administre en el momento en que es más efectivo (40).

Asegurar la oportunidad en la atención de enfermería es esencial para aliviar la satisfacción del usuario al ofrecer un cuidado que se ajusta a las necesidades del paciente de manera oportuna. Minimizar los tiempos de espera y responder rápidamente a las necesidades del paciente va a mejorar la experiencia del cuidado, también va a contribuir a una atención más efectiva y eficiente (41).

Dimensión 3: Accesibilidad

La accesibilidad en la satisfacción del usuario en la atención de enfermería es un derecho con la que los pacientes pueden acceder a los servicios de salud cuando lo requieran y necesiten. Incluyendo la disponibilidad de servicios, la facilidad para obtener citas, y la eliminación de barreras físicas, económicas y organizativas que puedan impedir que los pacientes reciban la atención necesaria. La accesibilidad también abarca la capacidad de los pacientes para recibir cuidado en un entorno que sea conveniente y adecuado para sus necesidades (42).

Una atención accesible asegura que todos los pacientes, independientemente de sus circunstancias, puedan recibir los servicios de salud requeridos sin enfrentar obstáculos significativos. Esto es fundamental para garantizar una atención equitativa y para mejorar la satisfacción del usuario al permitir que los pacientes accedan a cuidados de manera oportuna y sin complicaciones innecesarias (43).

Dimensión 4: Seguridad

La seguridad del paciente en la atención se refiere a la protección de los pacientes contra riesgos y daños durante el proceso de atención. Esto incluye la implementación de prácticas seguras, la reducción de errores médicos, y la garantía de que los procedimientos y cuidados sean realizados de acuerdo con los estándares de seguridad establecidos. La seguridad también implica el monitoreo y la gestión de posibles riesgos para prevenir eventos adversos (44).

La seguridad es una dimensión crítica para la satisfacción del usuario, ya que afecta directamente la confianza y tranquilidad del paciente durante el cuidado. La implementación efectiva de prácticas de seguridad y la reducción de riesgos son esenciales para una experiencia

positiva. Evaluar y mejorar la seguridad en la atención ayuda a prevenir errores y asegurar un cuidado que sea seguro y confiable para los pacientes (45).

Teoría de enfermería de Callista Roy

La Teoría de la Adaptación de Roy, formulada por Callista Roy, se enfoca en cómo los individuos ajustan sus procesos fisiológicos, psicológicos y sociales para enfrentar los cambios y desafíos que se presentan en su entorno. En este marco teórico, la adaptación se conceptualiza como un proceso dinámico donde los individuos emplean mecanismos de adaptación para manejar estímulos estresantes y mantener su integridad y bienestar. La teoría pone énfasis en la facilidad que tiene la persona para adecuarse a los cambios, así como en el impacto que el entorno de cuidado puede tener en este proceso (46).

La Teoría guarda una estrecha relación con el estudio al examinar cómo las pacientes en el servicio de enfermería de un Centro de Salud del Minsa ajustan sus experiencias y respuestas ante las prácticas de atención de enfermería. Ambas variables están influenciadas por la capacidad de estas intervenciones para facilitar su adaptación a las necesidades de sus hijos. La teoría resalta la importancia de un cuidado que propicie una adaptación positiva y el bienestar, lo cual resulta esencial para calificar la calidad de la atención y su impacto en la satisfacción de las madres.

Esta teoría de Callista Roy subraya la relevancia de los mecanismos de adaptación en la superación de desafíos. En el marco del estudio, la calidad de la atención de enfermería puede influir en la capacidad de las madres para adaptarse a las orientaciones y cuidados recibidos en el servicio de enfermería. Un cuidado que respalde y facilite estos mecanismos de adaptación contribuirá a una mayor satisfacción de las madres. Así, la teoría ofrece una perspectiva sobre cómo las prácticas de atención afectan la manera en que las madres responden a las demandas del cuidado y cómo esto repercute en su nivel de satisfacción (47).

Esta teoría es innovadora con respecto al cuidado y adaptación del paciente a todo lo que le rodea, el rol del profesional de enfermera es lograr una buena salud física y emocional del paciente, ya que esta teoría guarda una estrecha relación con el estudio al examinar como las usuarias en el servicio de enfermería de un centro de salud del Minsa ajustan sus experiencias y respuestas ante las prácticas de atención del personal de enfermería. La calidad de la atención y la satisfacción de las madres están influenciadas por la capacidad de estas intervenciones para facilitar su adaptación positiva y el bienestar, lo cual resulta esencial para evaluar la calidad de atención y su impacto en la satisfacción de las madres que asisten a atender a sus niños en el área de enfermería. Así mismo pone de manifiesto la importancia del entorno en el proceso de adaptación (48).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima, 2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-lima, 2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica científica y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.

Hi2. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.

H₃: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para obtener resultados de este proyecto, combina los métodos inductivo - deductivo que son dos formas diferentes de razonamiento que se utilizan en el proceso de investigación. Ambos tienen sus propias características, ventajas y desventajas. Teniendo en cuenta el estudio de una situación seleccionada. Este enfoque deductivo permite partir de observaciones específicas para llegar a generalizaciones y, el enfoque deductivo al mismo tiempo, probar la validez de teorías o hipótesis mediante la lógica y la demostración (49).

3.2. Enfoque de la investigación

El método de investigación es cuantitativo que es una estrategia que se basa en cuantificar de forma estadística la recopilación y el análisis de datos. Inicia a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría y describir las dos variables de estudio, moldeada por filosofías empiristas y positivistas (50).

3.3. Tipo de investigación

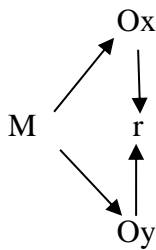
La investigación aplicada es sistemática y objetiva que busca resolver interrogantes prácticos o mejorar la eficiencia en un campo específico partiendo desde el marco teórico, nos planteamos interrogantes con la finalidad de llegar a conclusiones de las variables dependiente e independiente, obteniendo datos y proponiendo posibles soluciones. La correlación es una medida estadística que describe la relación entre ambas variables, indicando como cambia una variable en relación con la otra, ya que permite identificar patrones y tendencias, predecir resultados y evaluar la relación entre las variables (51).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, descriptivo, relacional y transversal. No experimental porque observamos los acontecimientos tal cual se da en su contexto natural para luego

analizarlos. Es descriptivo porque va a definir las características más resaltantes de las variables en estudio. Correlación porque parece que las variables interactúan entre ellas. Y es transversal porque los datos se obtienen en un momento y lugar determinado, teniendo como objetivo identificar la relación que exista entre las dos variables en una muestra o contexto, es decir, tratar de presagiar el valor estimado que tendrá un grupo de usuarios o casos en una variable, a partir del valor que poseen en las variables relacionadas. Este trabajo de investigación se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables, donde no modificaremos intencionalmente la variable independiente para lograr un efecto sobre la variable dependiente.

Dicho diseño es:



Dónde:

M = Muestras.

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción de las madres

R= Relaciones de las variables

3.5. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por todas las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud del Minsa-Lima. Seleccionadas por muestreo probabilístico, teniendo en cuenta criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Madres de niños desde los 28 días hasta 5 años que deseen participar en el llenado del cuestionario para la investigación, previo consentimiento informado.

- Madres que acuden con sus hijos a su control de niño sano de manera continua.

Criterios de exclusión:

- Madres que no desean ser parte en el llenado del cuestionario para la investigación.

- Madres que acuden para ser atendidas en otros servicios del centro de salud.

- Madres que se niegan a firmar el consentimiento informado para la investigación.

- Usuarias que no deseen realizar el correcto llenado del cuestionario.

Muestra:

En su totalidad se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple porque se supone que la persona está teniendo las mismas oportunidades de ser seleccionados.

Muestreo:

El trabajo tendrá el muestreo probabilístico, donde se trabajarán con las usuarias que acuden de manera continua con sus hijos al área de enfermería, porque son poblaciones finitas donde se trabajarán con todos.

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

Donde:

Tamaño de la muestra= n

Error estándar= 0,05

$Z_{\alpha/2}$ = (coeficiente del nivel de significancia) = 1,96

p= (probabilidad de éxito) =0,5

q = (probabilidad de fracaso) =0,5

N = (tamaño de la población) =410

Reemplazando los valores:

$$N = \frac{(1.96)^2 \times 0.05 \times 0.05 \times 410}{(0.05)^2 \times (410 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$N = \frac{393.764}{1.9829}$$

$$N = 198$$

3.6. Variables y operacionalización

Variables de estudio

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción de las madres

3.6 Variables y operacionalización de variables

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	La calidad de la atención es el nivel en que se ofrece los servicios de salud hacia las personas y en las personas aumentando la probabilidad de resultados positivos de salud anhelados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.	Capacidad, competencia de los profesionales de salud para brindar de forma idónea sus habilidades.	Técnica científica	-Conocimientos técnicos -Habilidades	Ordinal	6-13=buena 10-21=regular 14-27=mala
		Capacidad de ofrecer cuidados a otra tomando los valores y principios	Humana	-Equidad de atención -Respeto y cordialidad humana		
		Conjunto de circunstancias de una acción o atención recibida que satisfacen las necesidades requeridas.	Entorno	-Condiciones físicas -Disponibilidad de materiales		
V2: Satisfacción del usuario	El organismo internacional interpreta la satisfacción del paciente como un componente esencial de la calidad de la atención en salud, la cual define como: “El grado en que los servicios de salud son brindados a las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados”.	Ofrece servicios de salud basado en evidencias a quienes lo necesitan y es medido a través de la eficacia.	Eficacia	-Efectividad, eficacia -Efectividad, continuador	Ordinal	6-13= satisfecho 10-18= regular 14-24=no satisfecho
		Instante o tiempo que resultan propicios para llevar a cabo una acción.	Oportunidad	Información completa, veraz y oportuna respecto al orden de llegada		
		Posibilidad que tiene una persona para usar un espacio.	Accesibilidad	Respeto a los derechos humanos y aspectos fundamentales de la persona		
		Ausencia de riesgo o daño potencial relacionado a la atención de salud.	Seguridad	-Comodidad, ambientación del consultorio -Iluminación del ambiente.		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Utilizaremos como instrumentos dos encuestas teniendo como finalidad obtener datos e información suficiente para la ejecución del trabajo académico con participación de las madres con respecto a su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención que les ofrece el personal de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Se solicitará al jefe del centro de salud para la autorización respectiva.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la obtención de información se usará método de observación y cuestionarios sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería y satisfacción de las madres en un centro de salud.

El primer instrumento sobre la calidad de atención del personal de enfermería comprendido por 23 reactivos, divididas en dimensiones como son: dimensión de calidad técnica con 6 ítems, dimensión calidad humana con 9 ítems, y la dimensión calidad del entorno con 8 ítems, planteando como respuesta: buena, regular y mala.

Como segundo instrumento usaremos un cuestionario sobre la satisfacción de las madres la misma que se encuentra distribuidos por 24 reactivos, seleccionadas en 4 dimensiones: eficacia con 6 ítems, oportunidad con 8 ítems dimensión accesibilidad con 6 ítems y la dimensión seguridad con 4 ítems. Planteando categorías de respuesta: satisfecha, regular y no satisfecha.

3.7.3. Validación

La validación de los instrumentos utilizados en el trabajo se obtuvo de los criterios de 4 expertos a través de juicio de expertos, quienes evaluaron a través de un formato proporcionado por la universidad.

Cuyos resultados estuvieron evaluados mediante la prueba binomial, teniendo un resultado estadísticamente significativo de 0.08125, evidenciando la validez del instrumento. De la misma manera se obtuvo un valor de alfa de Cronbach para las dimensiones.

3.7.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad adecuada, según estadística alfa de Cronbach (alfa=0,82) el instrumento que mide la primera variable calidad tiene una confiabilidad de alfa>0,7; mientras tanto el otro instrumento que mide la satisfacción obtuvo un alfa de Cronbach (alfa= 0,86), teniendo de esta manera una confiabilidad de alfa>0,7.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la aplicación de estos cuestionarios lo ejecutara el autor de este proyecto, primero se solicitará mediante una solicitud la autorización al jefe del centro de salud del Minsa, para contar con las facilidades, también contar con el apoyo de la jefatura de enfermería y del personal de enfermería que labora en dicho establecimiento, primeramente, se proporcionara una orientación e información a las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo sobre lo que se piensa ejecutar y así obtener su colaboración voluntariamente.

Posteriormente se entregará a cada madre el cuestionario brindándole el tiempo suficiente para el desarrollo de esta, aproximadamente 15 minutos y lo realizaremos durante los turnos de la mañana y tarde del presente mes.

Para el procesamiento de los datos obtenidos se analizarán y se ordenarán en una hoja de cálculo en Excel, en una matriz de puntuación las respuestas de las madres del cuestionario, luego a través de estadísticas descriptivas con tablas de frecuencia y gráficos de barras para mejor interpretación. El análisis será a través de estadística SPSS versión 25.

3.9. Aspectos éticos

Realizaré este proyecto de manera ética y se evaluará el resultado para que sea de valiosa información para posteriores trabajos de investigación.

Principio de autonomía

La autonomía es un principio que debe ser respetada por todo ser humano, toda persona tenemos la capacidad y el derecho de tomar nuestras propias decisiones. Por tanto, tenemos la obligación de formular un consentimiento informado y proporcionarlo a cada madre para que tome la decisión que mejor crea conveniente para la participación de dicho trabajo de investigación.

Principio de beneficencia

Este principio de beneficencia se llevará a cabo al brindar información sobre los beneficios que se obtendrán al ejecutar este proyecto de investigación a las madres. Para mantener su privacidad será de forma anónima el desarrollo del cuestionario.

Principio de no maleficencia

Este principio de no maleficencia nos referimos a evitar causar daño alguno con su participación en la realización del proyecto. Brindaremos la información adecuada a los integrantes sobre el trabajo de investigación la cual no causará daño, sufrimiento o discapacidad a su salud.

Principio de justicia

Con este principio nos referimos a que debemos ser justo con los participantes y tener un cuidado razonable. Consideramos este principio en la investigación porque todos los participantes serán considerados con los mismos derechos y serán tratados por igual.

4. Aspectos Administrativos

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Año 2025															
	Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema general y elaboración del trabajo	■	■	■	■	■	■										
Revisión y aprobación del proyecto						■	■	■								
Registro del proyecto								■								
Población muestra, muestreo y recopilación de información								■	■	■						
Métodos de análisis de la información										■						
Resultados																
Elaboración de aspectos administrativos del proyecto											■					
Discusión												■	■			
Conclusiones y recomendaciones																
Revisión preliminar														■	■	
Sustentación de trabajo académico																■

4.2. Presupuesto

Rubro	Detalle	Monto (soles)	Total (soles)
Recursos humanos	Asesor estadístico	350.00	600.00
	Corrector de estilos	250.00	
Bienes	Laptop	3700.00	3836.00
	Lapiceros	20.00	
	Hojas bond	36.00	
	USB	80.00	
Servicios	Luz x 4 meses	400.00	1040.00
	Internet x 4 meses	180.00	
	Línea celular x 4 meses	160.00	
Total, S/			5476.00

5.-REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. 2020 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2025 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Organización Panamericana de la Salud. Reducir el déficit de profesionales de enfermería es fundamental para responder mejor a la próxima pandemia [Internet]. 2023 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/12-5-2023-reducir-deficit-profesionales-enfermeria-es-fundamental-para-responder-mejor>
4. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Todos los niños y niñas tienen derecho a sobrevivir y desarrollarse [Internet]. 2021 [citado el 11 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/salud>
5. García C, Barrera L. Análisis de la atención del usuario en los Centros de salud de la Provincia de Manabí - Ecuador. Enferm investig [Internet]. 2020 [citado el 10 de julio de 2025];5(4):5–11. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964>
6. Torres D, Solano B, Landeta D. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. Ciencia Latina [Internet]. el 6 de marzo de 2024 [citado el 10 de julio de 2025];8(1):5678–96. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921#:~:text=Resumen,mejorar%20su%20condici%C3%B3n%20de%20vida.>

7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. En el segundo trimestre del 2023 aumentó la población que buscó atención en salud [Internet]. 2023 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/en-el-segundo-trimestre-del-2023-aumento-la-poblacion-que-busco-atencion-en-salud-14564/>
8. Ministerio de Salud del Perú. Población con algún problema de salud que busca atención se incrementó de 43,5% a 47,0% [Internet]. 2023 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/923804-poblacion-con-algun-problema-de-salud-que-busca-atencion-se-incremento-de-43-5-a-47-0>
9. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina* [Internet]. 2023 [citado el 10 de julio de 2025];7(1):5045–59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
10. Becerra N, Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Lima]: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2021 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_B_G_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Adawudu E. Parent Satisfaction with Nursing Care Provided to Children at A Pediatric Unit in Ghana. *SSRG-IJNHS* [Internet]. 2024 [citado el 10 de julio de 2025];10(1):1–10. Disponible en: <https://www.internationaljournalsssrg.org/IJNHS/2024/Volume10-Issue1/IJNHS-V10I1P101.pdf>

12. Tesfaye E, Debie A, Sisay F, Tafere T. Maternal satisfaction on quality of childhood vaccination services and its associated factors at public health centers in Addis Ababa, Ethiopia. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2023 [citado el 11 de julio de 2025];23(1):1315. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10685558/>
13. Ojewale L, Akingbohunbe O, Akinokun R, Akingbade O. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *Journal of Pediatric Nursing* [Internet]. 2022 [citado el 11 de julio de 2025];66:120–4. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596322001373>
14. Kaiser S, Lillevik C, Jakobsen K, Hansen M, Martinussen M. Parent satisfaction with child health centres for children 0–5 years old in Norway: A cross-sectional study. *Nordic Journal of Nursing Research* [Internet]. 2022 [citado el 11 de julio de 2025];42(3):158–65. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/20571585211031133>
15. Jin I, Cho H. Factors influencing the quality of nursing care as perceived by mothers of hospitalized children in South Korea. *Child Health Nurs Res* [Internet]. 2021 [citado el 11 de julio de 2025];27(3):266–75. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8650860/>
16. Rodriguez E. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un hospital nacional de Lima, 2023 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2023 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10768/T061_72578183_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Quintana M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del consultorio CRED del Centro de Salud la Libertad Huancayo, 2023 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Huancayo]: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2023 [citado el 12 de julio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1906/TESIS%20QUINTANA%20.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
18. Torres I. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado el 11 de julio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8822/T061_72083930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Jimenez K, Ramos Y. Satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres con niños hospitalizados en el servicio de pediatría - Hospital El Carmen, Huancayo 2022 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Huancayo]: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2022 [citado el 11 de julio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1341/TESIS%20JIMENEZ%20-%20RAMOS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
20. Castillo D. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Tacabamba, 2021 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. [Chota]:

Universidad Nacional de Cajamarca; 2021 [citado el 11 de julio de 2025]. Disponible en:
<http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5145/TESIS->

[%20DANIEL%20ANTONY%20CASTILLO%20CHUNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5145/TESIS-%20DANIEL%20ANTONY%20CASTILLO%20CHUNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Mejía D. Calidad de atención y Nivel de satisfacción sobre el Cuidado Enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de emergencia del Hospital Regional docente las mercedes, 2016 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería]. [Pimentel]: Universidad Señor de Sipán; 2016 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7>

22. Castillo-Ayón L, Delgado-Choez G, Briones-Mera B, Santana-Vera M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud [Internet]. 2023 [citado el 7 de octubre de 2025];7(13). Disponible en: <https://ve.scielo.org/pdf/raics/v7n13/2610-8038-raics-7-13-40.pdf>

23. Pajuelos R, Tasayco M. Satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención de salud en El Hospital De San José de Chíncha en el periodo de noviembre 2017 a junio 2018 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería]. [Chíncha]: Universidad Autónoma de Ica; 2018 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en:
http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/324/1/PAJUELO%20ZAVALETA%26TASAYCO%20AVALOS_SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO%20FRENTE%20A%20LA%20CALIDAD%20DE%20ATENCIÓN%20DE%20SALUD%20EN%20EL%20HOSPITAL%20DE%20SAN%20JOSE%20DE%20CHINCHA%20EN%20EL%20PERIODO%20DE%20NOVIEMBRE%202017%20A%20JUNIO%202018.pdf

24. Paredes E, Reyes J. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, durante el mes de julio del año 2017 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2017 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/920/TITULO%20%20Paredes%20Jer%C3%AD%2c%20Elvis%20Johann%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllo>
25. Pérez P. Importancia de la evaluación de la calidad de la atención médica. AMF [Internet]. 2024 [citado el 10 de julio de 2025];26(3):133–6. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2024/amf243a.pdf>
26. López E, Sifuentes M, Lucero R, Aguilar S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias [Internet]. el 15 de junio de 2021 [citado el 10 de julio de 2025];9(23). Disponible en: <https://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/77710>
27. Chapín-Viñán H, Cedillo-Chalaco L. Percepción de la calidad de los servicios de atención al cliente de las veterinarias en El Oro. Portal [Internet]. el 1 de mayo de 2024 [citado el 11 de julio de 2025];5(2):117–29. Disponible en: <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/portal/article/view/434>
28. Torres D, Solano B, Landeta D. Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil. Ciencia Latina [Internet]. 2024 [citado el 10 de julio de 2025];8(1):5678–96. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921>

29. Rocha G. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio De Salud, Essalud Y Clínicas Privadas De Chincha, 2017 [Internet] [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería]. [Chincha]: Universidad Autónoma de Ica; 2017 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: [https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACC I%20c%203%20N%20CON%20LA%20ATENCI%20c%203%20N%20DE%20SALUD%202017.pdf](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACC%20I%20c%203%20N%20CON%20LA%20ATENCI%20c%203%20N%20DE%20SALUD%202017.pdf)
30. Sisalema Rivera K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019 [Internet] [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. [Piura]: Universidad César Vallejo; 2019 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Amalia M. Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad [Internet] [Tesis para optar el título de licenciado en Estadística]. [Montevideo]: Universidad de la Republica Uruguay; 2015 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: http://www.iesta.edu.uy/wp-content/uploads/2015/05/Pasantia_Costa_Rodriguez.pdf
32. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de ortogeriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2018 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

33. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina* [Internet]. el 20 de febrero de 2023 [citado el 11 de julio de 2025];7(1):5045–59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
34. Becerril M, Gómez R. Satisfacción de los usuarios que acuden a las clínicas odontológicas de la universidad de Ixtlahuaca CUI, diciembre 2017 a febrero 2018 [Internet] [Tesis para optar por el título de cirujano dentista]. [Ixtlahuaca]: Universidad de Ixtlahuaca; 2018 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <http://132.248.9.195/ptd2018/mayo/0774305/0774305.pdf>
35. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente Cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de licenciada en Enfermería]. [Quetzaltenango]: Universidad Rafael Landívar; 2018 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
36. Cabezas E, Naranjo D, Torres J. Introducción a la metodología de la investigación científica [Internet]. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE; 2018 [citado el 10 de julio de 2025]. 138 p. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
37. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Enfermería21* [Internet]. 2016 [citado el 10 de julio de 2025];9(1):21–20. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>

38. Siavichay E, Cárdenas M, Asanza D, Milton B. Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. MSKN [Internet]. el 30 de junio de 2023 [citado el 10 de julio de 2025];14(1):9–21. Disponible en: <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/maskana/article/view/4248>
39. Lino W, Vargas R, Sornoza M, Lucas E. Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. Revista Científico-Académica Multidisciplinaria [Internet]. 2023 [citado el 10 de julio de 2025];8(10). Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6110>
40. Martínez L. Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018 [Internet] [Tesis de maestría en Gestión Pública]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2018 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Valenzuela S. Fundamentos Teóricos y Prácticos de Enfermería. Cienc enferm [Internet]. agosto de 2009 [citado el 11 de julio de 2025];15(2). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532009000200001&lng=en&nrm=iso&tlng=en
42. Mora A, Chiriguaya C, Rocafuerte G. Gestión de la calidad de la atención en salud. Más Vita Rev Cienc Salud [Internet]. 2024 [citado el 11 de julio de 2025];6(1):48–54. Disponible en: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/693>

43. Moreno J, Luna E, Zurita D. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. HS [Internet]. 2021 [citado el 11 de julio de 2025];20(3):329–42. Disponible en: <https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4183>
44. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev cuba enferm [Internet]. 2016 [citado el 10 de julio de 2025];32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
45. Mastrapa YE, Lamadrid M del PG. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. el 29 de diciembre de 2016 [citado el 10 de julio de 2025];32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
46. Alvarado A, Venegas B, Salazar A. Aplicación del Modelo de Adaptación de Roy en el contexto comunitario. Rev Cuid [Internet]. 2023 [citado el 10 de julio de 2025];14(3). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/3016/2856>
47. Cusme N, Carpio V, Chasillacta F, Rojas L. Coping and adaptation process in nurses according to the Callista Roy Theory. Medwave [Internet]. 2023 [citado el 11 de julio de 2025];23(S1):eUTA109. Disponible en: <https://www.medwave.cl/resumenescongreso/UTA2023/UTA109.html>
48. Sánchez J, Cambil J, Villegas M, Toledo M. Calidad asistencial en salud: cuando el paciente decide. Journal of Healthcare Quality Research [Internet]. mayo de 2018 [citado el 11

de julio de 2025];33(3):176–7. Disponible en:
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2603647918300150>

49. Guato Guilcapi S. Metodología de evaluación del clima organizacional en el desempeño laboral en las empresas del sector avícola de la provincia de Tungurahua [Internet] [Trabajo de investigación para obtener el grado de bachiller en Ingeniería de Empresas]. Universidad Técnica de Ambato; 2017 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26949/1/419%20o.e..pdf>
50. Gómez M. Introducción a la metodología de la investigación científica [Internet]. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas; 2006 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en:
https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog%C3%ADa_de_la_in.html?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&edir_esc=y#v=onepage&q&f=false
51. Baena Paz G. Metodología de la investigación [Internet]. México: Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V; 2014 [citado el 10 de julio de 2025]. Disponible en:
<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Calidad De Atención De Enfermería y nivel de Satisfacción de las madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo de un centro de salud de Cañete-Lima, 2025”

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño y metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima 2025?</p>	<p>Objetivo general Analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima 2025.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima, 2025. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima, 2025.</p>	<p>Variable 1 calidad de atención Dimensiones: - calidad técnica científica - calidad humana - calidad de entorno</p>	<p>Tipo de investigación: Diseño de la investigación: Corte transversal y correlacional, No experimental</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica y nivel satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo. Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo. Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.</p>	<p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica científica y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo. Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo. Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo.</p>	<p>Variable 2 Satisfacción de las madres Dimensiones: -eficacia -oportunidad -accesibilidad -seguridad</p>	<p>Método y diseño de la investigación: hipotético deductivo, Enfoque cuantitativo Población y muestra La unidad de análisis serán las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo de un centro de salud..</p>

Anexo 2. FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

I. Datos generales:

Edad ___ sexo ___ grado de instrucción: sin nivel() primaria() secundaria(), superior()

II. Cuestionario 1: Calidad de atención

Instrucciones: A continuación, se le brindara 15 minutos para el desarrollo del cuestionario respecto a la atención recibida en enfermería, va a marcar con una X donde crea conveniente, consta de 23 preguntas, teniendo como respuesta: bueno, regular y malo.

Nº	DATOS ESPECÍFICOS CALIDAD TECNICA CIENTÍFICA	MAL O 1	REGULAR 2	BUENO 3
1	En la consulta la enfermera realiza cuidadosamente el examen físico			
2	La enfermera muestra interés cuando le consulta sobre su problema			
3	La enfermera respeta su privacidad durante su atención			
4	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el cuidado y desarrollo infantil temprano			
5	La enfermera que le atiende le orienta sobre el examen que va a realizar a su hijo(a)			
6	La enfermera orienta sobre los cuidados a realizar en el hogar			
	CALIDAD HUMANA			
7	Durante su permanencia en el servicio de CRED la enfermera le brindo un trato cordial y amable			
8	La enfermera respeta el orden de llegada de los pacientes			
9	El tiempo de espera para ser atendido es aprox. De 30 minutos			
10	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido			
11	Considera que el tiempo de consulta es suficiente			
12	Realiza la enfermera interconsultas cuando observa alguna anomalía			
13	La enfermera le otorga atención permanente durante la atención			
14	Durante la atención la enfermera le soluciona sus dudas o inquietudes			
15	Le otorgan en la atención, los suplementos correspondientes según la edad del niño(a)			
	CALIDAD ENTORNO			
16	El consultorio de CRED está limpio			
17	El consultorio tiene buena ventilación			
18	La camilla donde atienden a su hijo está limpia			
19	El consultorio cuenta con los materiales necesarios para su atención			
20	El consultorio está bien iluminado			
21	Es transferido inmediatamente a otro hospital de mayor complejidad, si el personal lo considera conveniente			
22	Los juguetes esta siempre limpios			
23	Cuenta con material didáctico necesario			

III. Cuestionario 2: Satisfacción del usuario

Instrucciones:

El cuestionario consta de 24 preguntas la cual se desarrollará de forma voluntaria teniendo como respuestas: no satisfecho con un puntaje de 1, regular puntaje de 2 y satisfecho con puntaje de 3.

Nº	DATOS ESPECÍFICOS EFICACIA EFICACIA	NO SATISFECHO 1	REGULAR 2	SATISFECH O 3
1	La enfermera le brinda confianza para expresar su problema			
2	Durante la atención, llamaron por su nombre o apellido a su hijo(a)			
3	Considera que en la atención le hicieron un examen completo			
4	La enfermera que le atendió le explico con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta			
5	Durante su permanencia en el servicio de CRED la trataron con amabilidad			
6	El personal que le atendió le explico los cuidados a seguir en el hogar y actividades sobre el desarrollo infantil temprano			
	OPORTUNIDAD			
7	Durante su permanencia en el servicio de CRED la enfermera le brindo un trato cordial y amble			
8	La enfermera respeta el orden de llegada de los pacientes			
9	El horario de atención le parece conveniente			
10	Considera que durante la atención le hicieron un examen completo			
11	Las tarifas establecidas en el C.S. están a su alcance			
12	Realiza la enfermera interconsultas cuando observa alguna anomalía			
13	Durante la consulta considera que se respeta su privacidad			
14	La enfermera usa técnicas para el desarrollo del niño			
	ACCESIBILIDAD			
15	Le parece cómodo los ambientes de espera			
16	El consultorio de CRED tiene buena ventilación			
17	El consultorio está limpio y ordenado			
18	El consultorio está bien iluminado			
19	Le dieron sus indicaciones escritas con letras claras y entendibles			
20	Le brindaron suplementos de acuerdo a lo que necesita su hijo(a)			
	SEGURIDAD			
21	Las indicaciones de la enfermera le infunden confianza			
22	La enfermera fue cortés al responder sus preguntas			
23	En su opinión el conocimiento de la enfermera es el adecuado			
24	Se siente usted cómodo con la atención de la enfermera para su hijo.			

Anexo 4: 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 uno de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto:” Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un Centro de Salud del Minsa-Lima, 2025”

Nombre de la investigadora: Julia Guerra Lévano

Propósito del estudio: Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción de las madres del servicio de crecimiento y desarrollo de un centro de salud del Minsa-Lima, 2025.

Beneficio por participar: Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro de 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, así mismo 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”




19% 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

- 16%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  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

- 16% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 16% 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	Internet		
repositorio.uch.edu.pe		1%	
3	Internet		
hdl.handle.net		<1%	
4	Internet		
repositorio.ucv.edu.pe		<1%	
5	Trabajos entregados		
Submitted on 1687388550099		<1%	
6	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2024-10-24		<1%	
7	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2024-12-07		<1%	
8	Internet		
repositorio.unc.edu.pe		<1%	
9	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2024-08-16		<1%	
10	Internet		
repositorio.unheval.edu.pe		<1%	
11	Trabajos entregados		
Universidad Wiener on 2024-08-16		<1%	