



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción en padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Puesto de Salud Punchauca, Carabayllo - 2025

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

Presentado por:

Autora: Masias Girón, Katherine Ingrid

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3510-2694>

Asesor: Dr. Quispe Mejía, Juan Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

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, Katherine Ingrid Masias Girón egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PADRES DE MENORES DE CINCO AÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD PUNCHAUCA, CARABAYLLO - 2025” Asesorado por el docente: Juan Carlos Quispe Mejía DNI 21556133 ORCID 0000-0002-1692-6866 tiene un índice de similitud de (16) (Dieciséis) % con código OID: 14912:487227432 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
 Katherine Ingrid Masias Girón
 DNI:48267595



.....
 Firma
 Juan Carlos Quispe Mejía
 DNI: 21556133

Lima, 05 de setiembre del 2025

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis se lo dedico a mi
hija Luciana, por ser mi impulso día a
día y mis fuerzas para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar a mi lado en todo momento, por siempre ser mi refugio y ejemplo de amor para seguir adelante siempre.

ASESOR: Dr. Juan Carlos Quispe Mejía

Código ORCID: 0000-0002-1692-6866

JURADO

Presidente: Dr. Jose Gregorio Molina Torres

Secretario : Mg. Rosa Maria Pretell Aguilar

Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

INDICE

1. El Problema.....	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Justificación de la Investigación.....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Practica.....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población.....	7
2. Marco Teórico.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.3. Formulación de Hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis General.....	19
2.3.2. Hipótesis Específicas.....	19
3. Metodología.....	24

3.1. Método de la investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación.....	24
3.3. Tipo de investigación.....	24
3.4. Diseño de la investigación.....	24
3.5. Población, muestra y muestreo.....	25
3.5.1. Población.....	25
3.5.2. Muestra.....	25
3.5.3. Muestreo.....	25
3.6. Variables y operacionalización.....	26
3.7. Técnicas y instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.1. Técnica.....	27
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	27
3.7.3. Validación.....	28
3.7.4. Confiabilidad.....	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos éticos.....	29
4. Aspectos Administrativos.....	30
4.1. Cronograma de actividades.....	30
4.2. Presupuesto.....	31
Referencias Bibliográficas.....	32

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día existen diversos establecimientos de salud, en donde los profesionales brindan sus servicios a la población, desde puestos de salud que atienden a los usuarios a nivel local, hasta hospitales que atienden a poblaciones más grandes y con patologías de mayor complejidad. En ese sentido se espera satisfacer las expectativas del cliente, brindando una atención de calidad de forma humanística e integral (1).

La OMS nos dice que la calidad necesaria en los establecimientos de salud, independientemente de que la entidad sea pública o privada, debe garantizar que el paciente logre obtener de forma satisfactoria los servicios más adecuados para lograr una atención de calidad y ésta recae en las percepciones de los usuarios que son atendidos. Es por ello que las acciones que se realicen deben estar orientadas a mejorar la calidad, para obtener los mejores resultados en términos de satisfacción de profesionales y usuarios (2).

En el Perú con la ley 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, se establece como derecho la atención en salud de calidad y de manera pertinente para todo ciudadano peruano. Por lo tanto, el objetivo de toda institución de salud es satisfacer de forma positiva al paciente o usuario, brindando un servicio eficiente, de calidad y con impacto social (3).

En el 2022 según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) nos menciona que, en el Perú, 83 de cada 100 ciudadanos que se enferman no son atendidos en establecimientos de salud públicos ni privados (4). Es decir, la demanda de salud supera la oferta y esta brecha juega un factor en contra para que la persona este satisfecha con el servicio de salud. Incluso la limitada capacidad de respuesta del sector salud, trae muchas veces como resultado una atención deficiente, con premura y sin calidad.

En Panamá en el 2022 se realizó un estudio de investigación sobre la calidad del servicio que percibe el usuario en las instituciones de salud pública, en donde se muestra que el 53.3 % de los encuestados señalan que no están satisfechos con la calidad de servicio que perciben (5). También en Ecuador en el 2022 se realizó otro estudio sobre la calidad del servicio en atención primaria de salud y se concluye que las percepciones están por debajo de las expectativas, lo que genera brechas negativas y muestra que la calidad del servicio esperada aún no logra satisfacción total (6).

En el primer nivel de atención, los servicios que brindan los profesionales van dirigidos a la prevención y promoción de la salud, es por ello que uno de los servicios con mayor demanda en la población es el de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED), el cual es brindado por el (la) licenciado (a) en enfermería. Este servicio va dirigido a los niños desde su nacimiento hasta los 11 años, sin embargo, el grupo más importante a intervenir por su vulnerabilidad son los niños menores de 5 años (7).

El Control de Crecimiento y Desarrollo es según el MINSA (7) “un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de la salud de enfermería y/o médico, con el objetivo de vigilar de manera adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos”. Por lo anterior expuesto el control de Crecimiento y Desarrollo es muy importante para los niños menores de 5 años ya que al asistir de forma continua se genera factores protectores para prevenir la anemia y la desnutrición infantil, que son problemas de salud pública que persisten en la actualidad y no permiten un desarrollo óptimo del infante poniendo en riesgo el capital social de nuestro país (8).

Siendo el Control de Crecimiento y Desarrollo de suma importancia para el infante, por consiguiente, es relevante la continuidad y adherencia a los controles y evaluaciones según

corresponda, y en ese sentido es necesario la afinidad y satisfacción de los padres con el cuidado que se le ofrece a su niño. La atención en el consultorio de CRED por parte del profesional de enfermería debe ser de calidad y la calidad se puede conocer por 3 aspectos según Donabedian: La estructura, el proceso y el resultado (9).

La estructura conlleva a los recursos materiales y tecnológicos del establecimiento y a la cantidad de personal que cuentan para la atención de los usuarios; el proceso se refiere a todas las habilidades técnicas y humanísticas que realiza el personal de salud durante el servicio que brinda y finalmente el resultado es la percepción del paciente sobre la atención que recibió, para conocer el resultado se puede medir la satisfacción del usuario (10).

En el Puesto de Salud Punchauca se observa que los pacientes se quejan por la demora en su atención, también refieren que el personal de enfermería no quiere atender a su recién nacido dándole un cupo adicional y en algunas ocasiones mencionan que en el control de Crecimiento y Desarrollo solo pesan y tallan a su niño y lo atienden de forma rápida y no minuciosamente.

A partir de lo expuesto, se constata que la prestación asistencial en el centro sanitario presenta eventuales falencias que podrían entorpecer la adecuada valoración del infante para detectar precozmente alguna afección o disfunción. Igualmente, resulta imprescindible indagar cómo la excelencia en el trato incide en el contenido de los progenitores durante el seguimiento pediátrico, dado que su conformidad coadyuva a la continuidad en futuras revisiones.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en los padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca, Carabayllo - 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión técnica-científica de la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en los padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca?

¿Cómo la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en los padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en los padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en los padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar como la dimensión técnica-científica de la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.
- Identificar como la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en los padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.
- Identificar como la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en los padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La indagación presente ostenta pertinencia al posibilitar la comprensión de la relación entre la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo y el nivel de satisfacción de los tutores. Se fundamenta en el paradigma de Donabedian, quien delimita tres aristas de la calidad de la atención: la dimensión técnico-científica, referente al progreso tecnológico, la dotación infraestructural y el capital humano para la atención; la dimensión humana, centrada en el vínculo interpersonal entre el profesional sanitario y el usuario, mediado por respeto y empatía, así como la visión de Jean Watson; y la dimensión entorno, relativa al aseo, la organización espacial y la confidencialidad, en línea con los postulados de Florence Nightingale. La implementación de este estudio contribuirá al enriquecimiento epistémico respecto a la calidad del cuidado enfermero, que es el objeto de estudio de la enfermería, de ahí la importancia en conocer que calidad de atención o cuidado proporcionamos a nuestro paciente.

Asimismo, la investigación facilitará la elucidación de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de padres que visitan el consultorio CRED. La evaluación de la satisfacción del usuario reviste alta relevancia, dado que, como señala Hildegard Peplau, dicha satisfacción se vincula estrechamente con las buenas relaciones entre el profesional de enfermería y el paciente.

1.4.2. Metodológica

El proyecto de investigación tiene una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, se utilizará dos instrumentos validados que miden la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del usuario, estos resultados permitirán conocer cómo percibe el padre la atención dada a su niño en el consultorio de Crecimiento y desarrollo, y

poder corregir o reforzar aquellos indicadores deficientes. Por otro lado, el nivel de satisfacción obtenido en el estudio reflejará el resultado final del servicio brindado, el cual es la razón de ser de todo profesional de la salud, lograr que el progenitor se sienta satisfecho con la atención recibida, propiciando una vinculación positiva con la entidad asistencial y fomentando su retorno para continuar los controles pertinentes en pro del bienestar del menor.

1.4.3. Práctica

El estudio en mención permitirá determinar la calidad de la atención que ofrece el enfermero durante la consulta en Crecimiento y Desarrollo y favorecerá en corregir las deficiencias, gestionar una mejor implementación del servicio a nivel de recursos, infraestructura y organización y esto traerá como resultado la satisfacción de los padres. Un padre con alto nivel de satisfacción es un padre que regresará por el servicio brindado, y con esto se consigue que el infante tenga un monitoreo constante y oportuno en su crecimiento, alimentación, desarrollo psicomotor, y prevenir situaciones de riesgo para su salud como la anemia y la desnutrición.

La esencia de enfermería es el cuidado, en ese sentido se debe garantizar que nuestros pacientes estén atendidos de forma óptima. El conocer la satisfacción de los padres con la atención que se le brinda a su niño permitirá contar con información válida, actualizada y confiable e identificar que indicadores de la calidad son más importantes para el padre y como resultado elaborar un plan de mejora a nivel del servicio y de la institución, con la finalidad de satisfacer las expectativas del usuario.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente trabajo de investigación se realizará en el tercer trimestre del año 2025

1.5.2. Espacial

El lugar en donde se ejecutará este proyecto está delimitado por el consultorio de CRED del establecimiento de Salud Punchauca, del distrito de Carabayllo, Lima, Perú.

1.5.3. Población

La unidad de análisis del estudio son los padres de los niños menores de 5 años que asisten al control de CRED.

2. EL MARCO TEÓRICO

2. 1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Santes et al. (11) en México en el 2023, realizó una investigación cuyo objetivo fue “determinar la asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados en una institución de salud”. Es un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, de corte transversal. La muestra total fue 37 pacientes hospitalizados en un establecimiento de segundo nivel de atención en Guanajuato. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQHOS-E de 17 ítems y dos subescalas (tangibles e intangibles). Y se obtuvo como resultado que la Calidad Intangible la calificaron como regular (57%), mientras que la Calidad Tangible como buena (65%). El nivel de satisfacción fue evaluado como Satisfecho (49%) y Muy Satisfecho (51%). Se encontró una asociación entre los factores intangibles con el nivel de satisfacción ($p = .015$); sin embargo, en los factores tangibles no se encontró asociación ($p = .248$). Finalmente se concluyó que estos resultados podrían reflejar la formación rigurosa y de calidad de los enfermeros que laboran en esta institución. Sin embargo, también podrían indicar las carencias de la institución en cuanto a equipo tecnológico para brindar mejores servicios de salud.

La investigación conducida por Jimenez et al. (12) en Ecuador en 2023 buscó “determinar la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena”. Es un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La población está formada por 125 pacientes y se empleó un instrumento que es un cuestionario validado. De acuerdo con los resultados inferenciales el nivel de significancia bilateral presenta un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, hay relación estadísticamente

significativa entre calidad de atención enfermero y satisfacción de los pacientes del Hospital en Santa Elena.

Por su parte, Jaramillo et al. (13) ejecutó en 2020 un estudio en Ecuador cuyo objetivo fue “evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área ambulatoria del Hospital General Ambato”. Se utilizó el modelo SERVQUAL, que examina cinco dimensiones esenciales: tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, dentro de un enfoque descriptivo-asociativo. Se recogieron datos de 384 participantes a través de un cuestionario para tal fin. Los datos evidenciaron niveles notables de insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Solo la dimensión de capacidad de respuesta registró un nivel de satisfacción del 80%, atribuible a la diferencia entre sus expectativas y percepciones de la atención recibida. La conclusión indica que apenas ocho de cada diez usuarios se manifiestan satisfechos con la capacidad de respuesta de la institución, mientras que la insatisfacción general se asocia con deficiencias en la seguridad, menor calidad en la interacción interpersonal y declive en la amabilidad durante la atención.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Tueros y Peralta (14), en el año 2024, ejecutaron una investigación cuyo cometido fue “determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en progenitoras de infantes concurrentes al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain-Huanta, Ayacucho”. Estudio de tipo aplicada, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Se incluyeron 106 madres a quienes se les aplicó un cuestionario SERVPERF de 30 enunciados para valorar la calidad de atención, y otro instrumento de 25 proposiciones para estimar la satisfacción. Finalmente, el 78,3% de las participantes calificó la calidad de atención como buena, mientras que un 11,3% evaluó como mala. En cuanto al nivel de satisfacción, el 63,2% refirió un grado

elevado, un 25,5% medio, y un 11,3% escaso. En lo concerniente a la dimensión tecnológica, el 51,9% evidenció nivel de satisfacción elevado y expectativa buena; el 21,7% como buena, y el 10,4% como mala ($Rho = 0,430$; $p = 0,000$). En la dimensión humanística, un 58,5% mostró alto nivel satisfacción y expectativa favorable ($Rho = 0,422$; $p = 0,000$); y en la dimensión entorno, un 61,3% expresó un alto nivel de satisfacción y expectativa buena, el 24,5% satisfacción como media, ($Rho = 0,509$; $p = 0,000$). Se concluyó que existe relación positiva moderada entre la calidad de atención, sus dimensiones y el nivel de satisfacción de las madres.

Rodríguez (15), en el 2023, aspiró a “determinar el vínculo entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres concurrentes al servicio CRED de un nosocomio nacional en Lima”. Fue una exploración cuantitativa, sin manipulación experimental, de tipo aplicativo, transversal y relacional, con 60 madres usuarias del programa. Se empleó una escala tipo lickert confeccionada por Rosales M. (2017). Dando como resultado que el 81,7% recibió un servicio de calidad intermedio, el 11,7% bajo, y el 4% alto. Por otra parte, el nivel de satisfacción se dividió entre 53,3% medio, 35% bajo, y 11,7% alto. En conclusión el coeficiente de Spearman reveló una correlación moderada positiva entre ambas variables.

Sánchez (16), en 2022, tuvo por norte “determinar de qué forma la calidad de atención de enfermería se vincula con la satisfacción de madres de infantes atendidos en el consultorio de CRED en un centro asistencial de nivel I-3”. Fue un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, donde 136 progenitoras respondieron cuestionarios SERVQUAL. De este modo el 63,9% percibió una calidad de atención de bueno, mientras que el 75% refirió alta satisfacción. A la vez se halló una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de las madres ($Rho = 0,810$; $p < 0,05$), concluyéndose una correlación evidente entre ambas variables.

Alva (17), en 2021, llevó a cabo una indagación con el fin de “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en el consultorio ambulatorio de enfermería”. Se utilizó una óptica cuantificadora y enfoque descriptivo-relacional con 85 madres, mediante dos encuestas. El 50,6% reportó nivel de satisfacción elevado y el 49,4% medio. La calidad de la atención fue considerada intermedia por el 80% y buena por el 20%. Se identificó una correlación estadísticamente significativa entre ambas categorías.

Cabanillas (18), en 2022, orientó su pesquisa a “determinar la relación entre la calidad de atención del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción de progenitoras de menores de dos años del consultorio CRED del policlínico San Luis”. Se trató de un diseño no experimental, descriptivo-relacional, con 80 participantes. La primera variable fue medida mediante un instrumento de Rondón y Salazar (2010), contextualizado por Castro et al. (2016), compuesto por 36 enunciados y con confiabilidad de 0.88. Para la segunda, se usó una versión modificada del SERVQUAL adaptado por Álvarez (1996), con 20 ítems y alfa de Cronbach de 0.92.

Huaynamarca (19), en 2021, elaboró una tesis con el propósito de “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia en el servicio CRED de la Posta Villa los Ángeles”. Fue una indagación cuantitativa, no experimental, coasociativa y transversal, aplicada en 60 tutores mediante dos instrumentos tipo lickert. El 90% percibió una calidad de atención alta y el 10% media; mientras que el 83,3% manifestó estar satisfecho y el 16,7% satisfecho medianamente. No se halló correlación significativa global, aunque la dimensión tecno-científica mostró vínculo relevante con la satisfacción parenteral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de la Atención en Salud

2.2.1.1. Concepto de calidad

Para la OMS, la calidad se refiere a la correcta asistencia de servicios diagnósticos y terapéuticos para obtener un cuidado de salud óptimo. Esto implica tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, con el objetivo de lograr resultados con el mínimo riesgo de efectos adversos y la mayor satisfacción de la persona (20).

2.2.1.2. Concepto de Calidad de la Atención en salud

La calidad de la atención es referida al grado en que los medios de salubridad contribuyen en lograr los resultados sanitarios esperados, fundamentándose en conocimientos profesionales respaldados por evidencia. Esta definición incluye la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, y sugiere que la calidad de la atención puede evaluarse y mejorarse continuamente a través de la prestación de atención basada en evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios, como los pacientes, las familias y las comunidades (20).

2.2.1.4. Modelos para la valoración de la calidad de la atención

De acuerdo con la revisión bibliográfica, existen los siguientes enfoques más relevantes:

a) Modelo de calidad de la atención médica de Donabedian (1966) Es la atención a través del uso de medios apropiados, fundamental para mejorar la salud de los usuarios y reducir los riesgos asociados a la atención. De esta manera, se puede garantizar que los pacientes reciban la atención adecuada y segura para su salud. Se fundamenta en 3 elementos: estructura, proceso y resultado. La estructura abarca la disponibilidad de personal, así como los recursos materiales

y tecnológicos en un centro de salud para la atención de los usuarios. El proceso comprende todas las actividades del personal de salud en su interacción con los pacientes, incluyendo su competencia para ejecutar tareas y la calidad del trato que brindan. Los resultados incluyen todos los cambios obtenidos en la percepción del usuario sobre el servicio recibido, que se pueden medir a través de la satisfacción del usuario y del personal de salud y el bienestar conseguido como resultado de la interacción entre ambos (21).

b) Modelo nórdico de Grönroos, denominado "Modelo de la calidad percibida del servicio" (PSQM), se basa en tres componentes para determinar la calidad del servicio: la calidad técnica o diseño del servicio, la calidad funcional y la imagen corporativa. La calidad técnica se refiere a la capacidad del servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, mientras que la calidad funcional se refiere a la forma en que se presta el servicio por parte del personal del establecimiento. La imagen corporativa es la percepción que tiene el usuario de la empresa a través del servicio que ofrece, y afecta su percepción de la calidad del servicio (21).

c) Modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin Se cimienta en las apreciaciones subjetivas del beneficiario respecto a la prestancia del servicio y escruta su ejecución en estratos diferenciados, los cuales se amalgaman para conformar un juicio evaluativo integral. Esta óptica concibe la excelencia asistencial como un grado superlativo articulado en esferas y subesferas, valiéndose de técnicas empíricas y hermenéuticas para su cuantificación. Sus tres aristas cardinales son: la calidad de la interacción, el ambiente fenoménico y la eficacia de los resultados. Dicho arquetipo es considerado una de las metodologías más fehacientes para auscultar la calidad del servicio. (21).

2.2.1.5. Dimensiones de la calidad de la atención

La teoría de Donabedian sigue siendo la más aceptada en la actualidad. Este autor propone tres dimensiones para medir la calidad en salud que a continuación se mencionan (22):

A) La dimensión técnico-científica: Describe al aspecto científico-técnico del cuidado, incluyendo la adecuación del servicio, los avances científicos y la capacidad del personal de salud, así como la estructura física y los servicios básicos como la eficacia, la efectividad, la eficiencia, la continuidad, la seguridad y la integralidad (22).

B) La dimensión humana: Hace referencia a la interacción y comunicación del usuario con el personal de salud, abarcando una vinculación interpersonal adecuada, la entrega de información clara y honesta, el respeto por los derechos, la cultura y las particularidades de cada usuario. También implica mostrar interés por sus percepciones, necesidades y demandas, así como brindar una atención empática y amable (22).

C) La dimensión del entorno: Hace referencia a los recursos que el establecimiento ofrece para optimizar los servicios y generar valor agregado para el usuario de manera sostenible y a costos moderados. Esto abarca aspectos como el bienestar, la higiene, el ambiente, el orden, la privacidad y la confianza del usuario en el servicio (22).

2.2.1.6. Calidad de la atención de Enfermería

La atención que brinda el enfermero es esencial en la vinculación con el paciente, ya que su capacitación técnico-científica le permite brindar cuidados de salud, la prevención y reducir riesgos de enfermedades de manera eficaz y eficiente, mientras que su habilidad para establecer buenas relaciones personales con el paciente puede contribuir a su satisfacción y bienestar. El rol del enfermero en la atención de la salud es fundamental, ya que busca contribuir al bienestar general del paciente y alcanzar el máximo grado posible de satisfacción (23).

2.2.1.7. Teorías de Enfermería

Henderson plantea que la calidad de atención de enfermería se evalúa según la cantidad de respuestas favorables a las necesidades y expectativas del cliente en los servicios de

salubridad. Aquí abarca una infraestructura apropiada, recursos esenciales para la mejoría, rehabilitación o la consejería promocional de salud. Esto debe llevar a un alto grado de satisfacción tanto para el usuario externo como para los profesionales (24).

Calidad de atención será aquel que sea capaz de satisfacer las catorce necesidades básicas del ser humano, las cuales son (24):

- **Respirar:** Mantener una respiración normal y efectiva es esencial para la vida.
- **Comer y beber adecuadamente:** La nutrición adecuada es fundamental para la salud y la supervivencia.
- **Eliminar residuos corporales:** La eliminación de desechos es necesaria para mantener la salud y la comodidad.
- **Moverse y mantener una postura adecuada:** La movilidad y la postura correcta son importantes para la salud física y mental.
- **Dormir y descansar:** El sueño adecuado es esencial para la recuperación física y mental.
- **Elegir la ropa adecuada y desvestirse:** La vestimenta apropiada es necesaria para la comodidad y la protección.
- **Mantener la temperatura corporal dentro de límites normales:** La temperatura corporal adecuada es esencial para la salud y el funcionamiento del cuerpo.
- **Mantener la higiene personal:** La higiene personal es importante para la salud y la comodidad.
- **Evitar los peligros:** La seguridad es fundamental para la salud y el bienestar.

- **Comunicarse:** La comunicación es esencial para la interacción social y el bienestar mental.
- **Practicar una religión:** La espiritualidad y la fe pueden ser importantes para el bienestar mental y emocional.
- **Trabajar y lograr metas:** El trabajo y la realización personal pueden ser importantes para el bienestar mental y emocional.
- **Jugar y recrearse:** El juego y la recreación son importantes para el bienestar mental y emocional.
- **Aprender:** El aprendizaje y el crecimiento personal son importantes para el bienestar mental y emocional.

Florence Nightingale se dedicó a brindar cuidados humanizados a los pacientes durante la guerra, utilizando métodos que ayudaban a su recuperación. Una de sus teorías más destacadas es la del entorno, que se basa en proporcionar un ambiente cómodo, con una buena iluminación, una temperatura adecuada, un ambiente higiénico y libre de ruido para promover la recuperación de los pacientes (25).

Conceptos clave de la teoría de Nightingale (25):

- **Entorno:**

La teoría considera el entorno como un factor crucial en la salud y la enfermedad, incluyendo el ambiente físico, social y psicológico del paciente.

- **Factores ambientales:**

Nightingale identificó elementos como la ventilación, la temperatura, la luz, la limpieza, el ruido, la dieta y la gestión de residuos como factores ambientales que podían influir en la salud del paciente.

- **Papel de la enfermera:**

La enfermera, según Nightingale, debe ser consciente de la importancia del entorno y manipularlo para crear un ambiente que promueva la recuperación y la salud del paciente.

- **Salud:**

Nightingale consideraba la salud como un estado de bienestar en el que las personas pueden utilizar al máximo sus energías, y la enfermedad como un proceso de recuperación natural que puede verse afectado por el entorno.

La Teoría del Cuidado Humano desarrollada por Jean Watson propone un enfoque de enfermería centrado en el cuidado como una experiencia compartida entre la enfermera y el paciente. Esta teoría destaca la necesidad de integrar la mente, el cuerpo y el espíritu, promoviendo un cuidado más humano. Además, Watson subraya el valor de la conexión interpersonal, la espiritualidad, la comprensión cultural y la inteligencia emocional como elementos clave para ofrecer una atención de calidad. (26).

Implicaciones para la práctica de enfermería (26):

- **Cuidado humanizado:**

La teoría impulsa un enfoque de atención que pone al paciente en el centro, teniendo en cuenta no solo sus necesidades físicas, sino también su bienestar emocional y espiritual.

- **Vinculación terapéutica:**

La interacción entre la enfermera y el paciente se reconoce como un elemento fundamental en el cuidado, siendo la confianza y la comunicación aspectos imprescindibles para su efectividad.

- **Uso de la inteligencia emocional:**

Se motiva a las enfermeras a fortalecer su inteligencia emocional con el fin de interpretar y atender de manera más adecuada las necesidades de los pacientes.

2.2.2. Satisfacción del Usuario en salud

2.2.2.1. Concepto de Satisfacción

Según Kotler, la satisfacción de un usuario o cliente está determinada por la evaluación del cumplimiento de sus expectativas. Si se cumplen pocas, la satisfacción será baja, mientras que, si la mayoría o todas se cumplen, el usuario experimentará un alto nivel de satisfacción. La satisfacción es una condición subjetiva del sujeto que se basa en elementos cognitivos y afectivos involucrados en una experiencia de consumo. La evaluación de la calidad de un producto está, por tanto, sujeta a cambios a lo largo del tiempo, dependiendo de factores nuevos que puedan afectar a la experiencia del usuario (18).

2.2.2.2. Concepto de Satisfacción del Usuario en salud

Donabedian considera que la satisfacción del usuario es el pilar esencial para evaluar la calidad del trabajo del personal de enfermería. Por otro lado, Robbins afirma que la satisfacción del paciente se basa en sus expectativas y es un aspecto subjetivo que varía según los criterios de cada usuario. Según Linder y Pelz, la satisfacción es una cualidad específica del usuario que toma en cuenta diferentes situaciones en el hospital. De igual forma definen la actitud como una razón lógica mental o cognoscitiva que repercute emocionalmente en la conducta y valoraciones del individuo (19).

2.2.2.3. Teorías de la satisfacción del usuario

A) Teoría de la Actitud: Se basa en la idea de que la satisfacción del usuario está determinada por su actitud hacia un producto o servicio, que puede ser positiva o negativa. Según esta teoría, la satisfacción se vincula con la actitud positiva del usuario hacia el cuidado médico, y se mide a través de atributos del producto o servicio, como la accesibilidad, la eficacia y el costo asequible. El modelo de Linder-Pelz es un ejemplo de cómo se aplica esta teoría, ya que evalúa estos atributos en el momento de la interacción entre el proveedor de salud y el usuario (19)

B) Teoría de la Discrepancia: Para esta teoría la satisfacción del usuario puede variar dependiendo de la diferencia entre sus expectativas y percepciones respecto a un producto o servicio. Según esta teoría, si las expectativas del usuario son altas y las percepciones obtenidas son aún mayores, el usuario quedará altamente satisfecho. Por otro lado, si las expectativas son bajas y las percepciones también son bajas, el usuario quedará poco satisfecho. Sin embargo, esta teoría no es capaz de abarcar la complejidad y variedad de factores que pueden influir en la satisfacción del usuario (19).

C) Teoría de la realización de expectativas y necesidades: Afirma que la satisfacción del usuario depende de la concordancia entre lo que se espera o se desea y lo que se obtiene en la realidad. Según esta teoría, la satisfacción del usuario se origina a partir de la comparación entre sus expectativas y sus percepciones. Sin embargo, ha sido cuestionada por limitarse solo a la comparación de expectativas y necesidades como si fueran fenómenos aislados de la experiencia temporal y cambiante del usuario (19).

D) El modelo de las brechas (SERVQUAL): Asevera que la satisfacción del cliente se enfoca en cómo una organización utiliza estrategias y procesos para ofrecer un servicio de excelencia. Este modelo incluye elementos que se pueden utilizar para implementar estrategias y tomar

decisiones. El enfoque principal del modelo de las brechas en la calidad del servicio es la brecha del cliente, que representa la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente (19).

2.2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción

La escala multidimensional SERVQUAL se basa en el modelo clásico de evaluación de la percepción del usuario y utiliza cinco dimensiones para medir la percepción de la calidad de servicio recibida, las cuales son las siguientes (27).

A) Fiabilidad: Valora la eficiencia y eficacia del servicio prestado, es decir, el aprovechamiento del tiempo y los materiales y la obtención del servicio requerido por el cliente.

B) Capacidad de Respuesta: Mide la disposición del servicio al usuario y la rapidez y oportunidad de la respuesta en situaciones problemáticas o necesidades.

C) Empatía: Evalúa la capacidad de los empleados para ponerse en el lugar de los usuarios y entender sus necesidades y atenderlos de manera adecuada, así como la atención individualizada y el considerar horarios adecuados para los clientes.

D) Seguridad: Evalúa la conducta, la actitud respetuosa y las habilidades para generar confianza en el usuario, además de la disposición para brindar información clara y oportuna que responda a sus inquietudes.

E) Aspectos tangibles: Analiza la percepción del usuario respecto a los elementos físicos del establecimiento, incluyendo la presentación y actitud del personal, el estado de las instalaciones, el equipamiento y los materiales de comunicación.

2.2.3. El control de Crecimiento y Desarrollo

2.2.3.1. Concepto e importancia

Los consultorios de Crecimiento y Desarrollo (CRED) son espacios en los hospitales o centros de salud que tienen la finalidad garantizar el adecuado crecimiento y desarrollo de los niños mediante la planificación y ejecución de estrategias por parte del personal de salud. Se busca prevenir enfermedades y otros factores de riesgo mediante la intervención profesional apropiada (19).

El control de CRED consiste en un conjunto de acciones orientadas a detectar a tiempo posibles alteraciones o riesgos en los niños. Este proceso ayuda a identificar los factores que afectan su crecimiento (peso y talla) o que pueden retrasar su desarrollo, y facilita la prevención mediante la promoción de prácticas adecuadas. Además, los profesionales de la enfermería brindan información y educación para mejorar el cuidado del menor y promover un desarrollo saludable (28).

Según la edad de cada niño (a) las acciones de enfermería serán distintas, ya que por ejemplo en un recién nacido lo primordial será brindar acompañamiento en la correcta técnica de la lactancia materna, cuidados del cordón umbilical, signos de alarma en el recién nacido; si se trata de un bebé de seis meses de edad, la atención va ir dirigida al inicio de la alimentación complementaria, administración de micronutrientes y al logro de habilidades como el proceso de sentarse y girar sobre su cuerpo (28).

Es por ello la importancia de que el niño asista de forma continua a los controles. Algunos factores que influyen en la asistencia oportuna suelen ser la falta de citas para atender la demanda, la demora en la atención y el trato que brinda el personal durante la atención (30).

2.2.3.2. Rol de la enfermera

Los profesionales de enfermería tienen la responsabilidad de promover la salud y prevenir enfermedades en los niños, abarcando su crecimiento y desarrollo desde el punto de vista biológico, psicológico y social. Además, cada atención debe durar aproximadamente 45 minutos, en el cual la enfermera debe realizar el examen físico al menor, medición antropométrica, evaluación del desarrollo psicomotor, dosaje de hemoglobina, consejería nutricional, entre otros (31).

Los servicios ofrecidos en los controles de crecimiento y desarrollo incluyen la detección de posibles factores de riesgo que puedan afectar el desarrollo infantil, la identificación de casos de maltrato infantil y el fomento de relaciones afectivas en las familias, la promoción de la lactancia materna exclusiva durante los primeros seis meses de vida, la asesoría sobre la alimentación complementaria para niños mayores de seis meses, la supervisión de la alimentación adecuada para evitar la anemia, etc. (32).

Es importante también que, durante la atención, podamos brindar un trato amable y empático al padre de familia, con la finalidad de generar un ambiente de confianza, en la cual el padre no tenga limitaciones para manifestar la realidad que enfrenta para el cuidado de su hijo y de esta forma poder identificar qué acciones en casa pueden mejorar, ya sea en la alimentación o en los estilos de vida, y que acciones no son viables de realizar (33).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe vinculación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca, Carabayllo - 2025.

Ho: No existe vinculación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca., Carabayllo - 2025.

2.3.2. Hipótesis Específicas

Hi 1: Existe vinculación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica-científica de la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.

Hi 2: Existe vinculación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.

Hi 3: Existe vinculación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

Se emplea el hipotético-deductivo, el cual tiene como pilar el razonamiento lógico, partiendo de una premisa general para alcanzar una conclusión específica. En este método, se utilizan leyes o principios establecidos para llegar a una conclusión sobre un hecho o situación particular. El proceso deductivo implica la identificación de una hipótesis o teoría general, la cual se aplica a una situación específica para obtener una conclusión lógica. En resumen, el método deductivo se enfoca en partir de una idea general para llegar a conclusiones específicas mediante un proceso lógico y racional (34).

3.2. Enfoque de la investigación

Es cuantitativa, porque refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes del problema de investigación, además se plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números y se deben analizar con métodos estadísticos (34).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que concentra su atención en identificar necesidades, problemas u oportunidades del contexto para, posteriormente, aplicar conocimientos y dar respuesta a estos requerimientos desde la aplicación del método científico (35).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio utiliza diseño no experimental, correlacional y transversal. Según Sampieri et al (34), en los diseños no experimentales no se manipulan variables, sino que se busca conocer la realidad tal como es. Este tipo de investigación analiza de forma natural y objetiva

el impacto de una variable independiente sobre una variable dependiente, evitando cualquier intervención que pueda modificar los resultados. Los datos recopilados se examinan y procesan para lograr una interpretación precisa del fenómeno en su contexto real.

La investigación cuantitativa puede abordar distintos alcances, entre ellos el correlacional. Este enfoque busca analizar 2 o más variables dentro de un contexto específico y determinar posibles relaciones entre ellas. Este proceso inicia con la valoración y medición de cada variable observada, lo que permitirá detectar asociaciones o características comunes que puedan confirmar o refutar una hipótesis sobre la vinculación entre estas variables. La correlación entre dos variables es positiva cuando la medición de una variable o dimensión está directamente relacionada y reflejada proporcionalmente en la otra variable o dimensión estudiada (34).

Además, nuestro diseño es de tipo transversal, lo que significa que los datos se recolectaron en un solo punto en el tiempo. El objetivo principal de la investigación transversal es analizar la incidencia y vinculación entre variables o dimensiones en un momento y contexto determinado (34).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población: Estará compuesta por 200 progenitores de niños menores de 5 años que asisten al servicio CRED del P.S. Punchauca.

3.5.2. Muestra: Se utilizó una fórmula estadística para muestras finitas, resultando en 132 progenitores de niños menores de 5 años.

3.5.3. Muestreo: Se utilizará un método de selección de muestra al azar llamado "muestreo probabilístico aleatorio simple", donde cada miembro de la población tendrá una probabilidad igual de ser seleccionado para participar en el estudio. En este caso, se realizará un sorteo

para llevar a cabo la selección de la muestra, asegurando que todos los participantes tengan la misma oportunidad de ser incluidos en ella (36).

A continuación, se presenta la fórmula para población finita: $n = (N * Z^2 * p * (1-p)) / (E^2 * (N-1) + Z^2 * p * (1-p))$

Donde:

- n: Es el tamaño de la muestra
- Z: Es el valor crítico de la distribución normal estándar, que depende del nivel de confianza que deseas tener en tus resultados. En el estudio será 95%, $Z = 1.96$.
- p: Es la proporción estimada de la población que tiene la característica que estás estudiando. Se usará 0.5 para maximizar el tamaño de la muestra.
- E: Es el margen de error dispuesto a aceptar. En el estudio será 5%
- N: Es el tamaño de la población total.

Tamaño de la muestra $(n) = 131.75 = 132$

Criterios de inclusión:

- Progenitores de niños menores de 5 años que asisten al consultorio CRED.
- Progenitores que den su consentimiento de participar en el proyecto
- Progenitores sin impedimento para la comunicación.
- Progenitores que asisten al consultorio de CRED con su hijo menor de 5 años en al menos dos ocasiones.

Criterios de exclusión:

- Progenitores que no acepten participar de la investigación

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATIVA (Niveles o rangos)
CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA	Es la atención a través del uso de medios apropiados, fundamental para mejorar la salud de los usuarios y reducir los riesgos asociados a la atención de enfermería. De esta manera, se puede garantizar que los pacientes reciban la atención adecuada y segura para su salud (37).	Es una atención en la que el profesional de enfermería brinda conocimientos científicos y tecnológicos, junto con técnicas y procedimientos estandarizados de forma amable y respetuosa en el servicio de CRED. Esta atención se enfoca en tres dimensiones importantes: la técnica-científica, la humana y el entorno.	Dimensión Técnico-científica	- Oportuna - Segura - Continua	Ordinal	Buena (48-60 puntos) Regular (34-47 puntos) Deficiente (20-33 puntos)
			Dimensión Humana	- Respeto - Cordialidad - Comunicación - Confianza		
			Dimensión Entorno	- Limpieza - Orden - Ventilación		
NIVEL DE SATISFACCION DE PADRES	La satisfacción del cliente se define como el nivel de desempeño de una institución o área de salud respecto a las expectativas y percepciones del cliente sobre las atenciones brindadas. (27).	Es el grado de desempeño que perciben los progenitores cuyos hijos recibieron atención en el servicio de CRED en vinculación con la atención proporcionada por los profesionales de enfermería. Las dimensiones consideradas para esta evaluación fueron los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.	Aspectos tangibles	- Ambiente limpio - Disponibilidad de equipos	Ordinal	Alto (48-60 puntos) Medio (34-47 puntos) Bajo (20-33 puntos)
			Fiabilidad	- Interés por resolver el problema. - Prestación de un buen servicio.		
			Capacidad de respuesta	- Servicio oportuno - Disposición de ayudar		
			Seguridad	- Privacidad - Confianza		
			Empatía	- Respeto - Comprensión		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se empleará una encuesta para cada variable del estudio, dirigida a los progenitores de niños menores de 5 años que acudieron al consultorio de CRED del P.S. Punchauca.

3.7.2. Descripción de instrumentos

- CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

Este cuestionario fue creado por Carmona en 2015 y posteriormente adaptado y validado por Cerna y Ruiz en 2020. Este instrumento está dirigido a los progenitores de niños menores de 5 años que acudieron al servicio de CRED del P.S. Punchauca, consta de 20 ítems, bajo la escala Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3), con 3 dimensiones Técnica-científica del 1 al 8 (8 ítems), Humana del 9 al 15 (7 ítems) y Entorno del 16 al 20 (5 ítems). La escala de valoración, en términos generales, se clasifica en Buena (48-60 puntos), Regular (34-47 puntos) y Deficiente (20-33 puntos). Para evaluar su confiabilidad, se aplicó una prueba que arrojó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.84. Y tiene una duración de aplicación de 15 a 20 minutos (38).

- CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION EN PROGENITORES DE MENORES DE 5 AÑOS DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Este cuestionario fue elaborado por el MINSA en el 2011 según la RM 527-2011 basado en el modelo SERVQUAL y fue adecuado y validado por Cerna y Ruiz en el 2020. Este instrumento está dirigido a los progenitores de niños menores de 5 años que acudieron al servicio de CRED del P.S. Punchauca, consta de 20 ítems, bajo la escala de Insatisfecho (1), Poco satisfecho (2) y satisfecho (3), con 5 dimensiones Aspectos tangibles del 1 al 4 (4 ítems), Fiabilidad del 5 al 9 (5 ítems) y Capacidad de respuesta del 10 al 12 (3 ítems), Seguridad del 13 al 16 (4 ítems) y Empatía del 17 al 20 (4 ítems). Su escala valorativa general es Alto (48-60 puntos), Medio (34-47 puntos) y Bajo (20-33 puntos). Se realizó prueba de confiabilidad, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.81. Y tiene una duración de aplicación de 15 a 20 minutos (38).

3.7.3 Validación

Los cuestionarios fueron validados en 2020 por Cerna y Ruiz con la colaboración de enfermeros expertos. Entre ellos se encontraban una Licenciada en Enfermería, una Enfermera Asistencial que además desempeñaba el rol de coordinadora y encargada del servicio de CRED, así como una Licenciada especializada en el cuidado infantil. Los resultados de la concordancia entre los cuestionarios oscilaron entre el 89% y el 100%, lo que confirmó un alto nivel de validez del cuestionario (38).

3.7.4 Confiabilidad

Cerna y Ruiz en el 2020 llevó a cabo una prueba piloto con 20 usuarios para evaluar la fiabilidad de los instrumentos mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual indica la consistencia interna del instrumento. El cuestionario sobre la CA de enfermería presenta 20 ítems y se obtuvo un valor de 0.84 para el coeficiente Alfa de Cronbach y para el cuestionario sobre la satisfacción en progenitores de menores de 5 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo, que también consigna 20 ítems se alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.81. Estos resultados indica que la fiabilidad del instrumento se considera buena o adecuada según los valores de referencia (38).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se planea registrar la información de los cuestionarios en Excel y posteriormente procesar los productos utilizando un software estadístico SPSS versión 29. Se realizará un análisis estadístico de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Para evaluar el grado de asociación entre las dos variables, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho Spearman, la cual no hace suposiciones sobre la distribución de los datos. El coeficiente de correlación (r_s) tendrá un valor entre +1 y -1, y a medida que este valor se acerque a 0, la vinculación entre las dos variables será menos fuerte (38)

3.9. Aspectos éticos

El presente estudio se realizará sin vulnerar los cuatro principios éticos en salud, en ese sentido se respetará el principio de autonomía, por ello se enviará un documento formal al médico jefe de la institución de salud para el permiso de realizar la investigación, luego de esto se brindará un consentimiento informado para que el padre de familia decida su participación o abstinencia en el estudio por voluntad propia (39).

Por otro lado, según el principio de beneficencia, este estudio busca favorecer el bienestar del niño mejorando los cuidados de éste durante el control de Crecimiento y Desarrollo. El principio de no maleficencia se basa en no causar daño, es así que la investigación no traerá perjuicio físico, emocional ni social al participante, los datos recabados en el cuestionario serán confidenciales y netamente para cumplir los objetivos del estudio (40).

Finalmente, el principio de justicia será también utilizado durante el estudio, ya que se brindará un trato equitativo e igualitario a todos los participantes sin distinción alguna por raza, credo, nacionalidad u otros (41).

4.2. Presupuesto

BIENES	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
USB	1 unidad	S/. 25.00	S/. 25.00
HOJAS BOND	1 paquete	S/. 18.00	S/. 18.00
LAPICEROS	20 unidades	S/. 1.00	S/. 20.00
ENGRAPADOR	1 unidad	S/. 10.00	S/. 10.00
GRAPAS	1 caja	S/. 5.00	S/. 5.00
FOLDER	1 unidad	S/. 5.00	S/. 5.00
LAPIZ	1 unidad	S/. 1.00	S/. 1.00
REGLA	1 unidad	S/. 2.00	S/. 2.00
CORRECTOR	1 unidad	S/. 3.00	S/. 3.00
BORRADOR	1 unidad	S/. 1.00	S/. 1.00
SUBTOTAL			S/. 90.00
SERVICIOS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
MOVILIDAD	5 viajes	S/. 5.00	S/. 25.00
ANILLADOS	3 anillados	S/. 10.00	S/. 30.00
IMPRESIONES	100 hojas	S/. 0.50	S/. 50.00
COPIAS	100 copias	S/. 0.20	S/. 20.00
SUBTOTAL			S/. 125.00
TOTAL			S/. 215.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev. Cubana de Salud Pública*. [Internet]. 2020; 46(4):3-4. [Consultado el 8 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>
2. Fariño J, Cercado A, Elsa V, José V, Andrea O. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*. [Internet]. 2020; 39(32):2. [Consultado el 8 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
3. Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud. [Internet]. 2020 [Consultado el 10 diciembre del 2022]. Disponible en: <http://www.sis.gob.pe/Portal/productos/aus/index.html>.
4. Rodríguez J. Salud en las regiones: Panorama del 2023 al 2026. *Conexionesan* [Internet]. 16 de diciembre del 2022. [Consultado el 28 mayo del 2025]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/salud-en-las-regiones-panorama-del-2023-al-2026>
5. Nicholson L, Martínez J. Análisis de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario en las Instituciones de Salud Pública en la Ciudad de Panamá, 2022. *REICT* [Internet]. 2023;2(2):47-64. [Consultado el 26 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3580>
6. Bustamante M., Lapo M, Tello M. Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Inf. tecnol.* [Internet]. 2022; 33(4): 171-180. [Consultado el 26 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>

7. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud N° 137 para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y del Niño menor de cinco años. 2017.
8. Campos X. Factores del Incumplimiento del Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño(a) menor de 1 año en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec - Ventanilla, 2022. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28161/Campos_NXM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Pazmiño D, Zoe R, Vinicio M, Moncayo Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. *Ciencia Digital*. [Internet]. 2021; 3(3.3):134-143. [Consultado el 12 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/775>
10. Agip L, Chamorro C. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2020. [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3974/T061_40703289_04072131_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Santes M, Flores M, Martínez N, García M, Fernández H. Asociación entre la Calidad de Atención de Enfermería percibida y NS por pacientes hospitalizados. *Horizonte De Enfermería*. [internet]. 2023; 34(3), 624–636. [Consultado el 05 de febrero del 2025]. Disponible en: https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.624-636
12. Jiménez E. Calidad de atención de enfermería y Satisfacción de los pacientes de un hospital de Santa Elena, Ecuador, 2023. [Tesis para optar el título de Maestro en Gestión de los

- Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122211>
13. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT [Internet]. 2020 5(6-1), 4-23. [Consultado el 8 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
 14. Tueros E, Peralta S. Calidad de atención y NS en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024. [Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fe33df63-6295-4084-82d1-6c3179af7c92/content>
 15. Rodríguez E. Calidad del cuidado de enfermería y NS de las madres de niños menores de 36 meses de edad en el servicio de CRED de un hospital nacional de Lima, 2023. [Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4d8be063-662f-490e-ae30-b2e0dca3e750/content>
 16. Sánchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022. [Tesis para obtener el grado de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez_VNS%20-%20SD.pdf?isAllowed=y&sequence=4

17. Alva J. NS de los usuarios y la CA en el consultorio externo de Enfermería Hospital de Apoyo Yungay- Ancash, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de Doctora en Salud Pública]. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2021. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27670/CALIDAD_ATENCION_ALVA_HUERTA_JANNET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Cabanillas G. Calidad de atención del cuidado enfermero y NS de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis, 2022. [Trabajo académico para obtener el título de especialista en Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Control de Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7515>
19. Huaynamarca E. Calidad de Atención de Enfermería relacionado con la satisfacción de progenitores de familia del servicio Crecimiento y Desarrollo de la posta Villa Los Ángeles, Rímac - 2021. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2021. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5571/T061_43239889_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. 2020. [Consultado el 31 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services#>.
21. Torres M, Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium. [Internet]. 2015; 18(35): 57-76. [Consultado el 20 de diciembre del 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/88043199005.pdf>

22. Torres I. Calidad de atención de enfermería y NS en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5111563c-20c7-4173-b0da-7821a91be45a/content>
23. Díaz M, Alcántara L, Aguilar D, Puertas E, Cano M. Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: Una revisión integrativa de la literatura. *Enferm. glob.* [Internet]. 2020; 19(58): 640-672. [Consultado el 20 de mayo del 2025]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000200020&lng=es. Epub 18-Mayo-2020. <https://dx.doi.org/eglobal.392321>.
24. Tovar S, Vásquez A, Solarte A, Mora B. Cuidado de enfermería según Virginia Henderson en gestantes durante el parto. Hospital de Turbo, Antioquia 2023. *Rev. Médica Sanitas* [Internet]. 2023;26(4). [Consultado el 20 de diciembre del 2024]. Disponible en: [//revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/680](http://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/680)
25. Denis R. Aplicación de La Teoría de Florence Nightingale en los servicios de salud en Cuba. *Multimed* [Internet]. 2021; 25(5). [Consultado el 20 de diciembre del 2024]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182021000500014&lng=es. Epub 20-Oct-2021.
26. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Benessere. Revista de Enfermería*. [Internet]. 2021; 6(1). [Consultado el 20 de diciembre del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>.

27. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N.º 527-2011/MINSA. 2011. [Consultado el 26 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
28. Tobala M. Evaluación de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del niño(a) menor de 2 años en los establecimientos de salud de la Micro Red Moquegua. *Investig. innov.* [Internet]. 2022;2(3):41-7. [Consultado el 26 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1611>
29. Castro E. El control de crecimiento y desarrollo en la reducción de anemia en el Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2023;23(4):41-53. [Consultado el 26 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9345138>
30. Hernández M, Prada M, Briñez E, López I. Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. *Revista Neuronum.* [Internet]. 2020;6(3):25-39. [Consultado el 26 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/269>
31. Cernuda J, Aliaga R, Obando R, Ponce J, Arcos P. Competencias de enfermeras/os peruanas/os de atención primaria en el control de crecimiento y desarrollo en población infantil. *Rev Peru Cienc Salud* [Internet]. 2024;6(1):37-42. [Consultado el 26 de diciembre de 2024]. Disponible en: <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/541>
32. Lucas M, Sabando J, Quiroz M, Santana J. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes. *Pol. Con.* [Internet]. 2021;6(3):3-14. [Consultado el 26 de diciembre de 2024]. Disponible en: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-IntervencionesDeLosProfesionalesDeEnfermeriaDeAten-7926850.pdf>

33. Madero K, Manrique Y, Guerrero S, López L. Satisfacción de madres sobre la CA de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo. *Investg. Enferm. Imagen Desarrollo*. [Internet]. 2023;25. [Consultado el 26 de diciembre de 2024]. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>
34. Hernández R., Fernández C, Baptista P. *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. [Internet]. 2014;1(6): 170-191. [Consultado el 20 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptistametodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
35. Hernández R. Enfoque cualitativo y cuantitativo. [Internet] [Consultado el 11 de febrero de 2023] Disponible en: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoquecualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>
36. Hernández C, Carpio N. Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*. [Internet]. 2019;2(1):75-9. [Consultado el 20 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://camjol.info/index.php/alerta/article/view/7535>
37. Donabedian, A. Quality Assurance in Our Health Care System. *Qual Assur Util Rev*. [Internet] .2016; 1(1), 6-12. [Consultado el 29 de enero de 2023]. Disponible en: https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/66752/10.1177_0885713X8600100104.pdf?sequence=2&isAllowed=y
38. Cerna S, Ruiz L. Vinculación Entre Satisfacción y Calidad Del Cuidado Enfermero En Los Usuarios Del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago De Chuco – 2020. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60683>

39. Naranjo M. El principio bioético de protección y su aplicabilidad en salud pública. BP [Internet]. 2022;1(2). [Consultado el 29 de enero de 2023]. Disponible en: <https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/Bios-Papers/article/view/3908>
40. Solorzano M, Velásquez L. Aplicación de los Principios de Bioética en la Práctica Profesional de los Médicos: Revisión Sistemática. Ciencia Latina [Internet]. 2024;8(2):3699-714. [Consultado el 29 de enero de 2023]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10790>
41. Ontano M, Mejía A, Avilés M. Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico-científicas: Artículo de revisión. Rev. Cien. Ecu. [Internet]. 2021;3(3):9-16. [Consultado el 29 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.cienciaecuador.com.ec/index.php/ojs/article/view/27>

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: CA de Enfermería y NS en progenitores de menores de cinco años que acuden al Consultorio de CDPSP, Carabayllo – 2025.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General: ¿Cómo la calidad de la atención de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción en padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca, Carabayllo - 2025?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo la dimensión técnica-científica de la calidad de la atención de enfermería se vincula con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo 	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en padres de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca, Carabayllo - 2025.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar como la dimensión técnica-científica de la calidad de la atención de enfermería se vincula con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de 	<p>Hipótesis General: Sí existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca, Carabayllo - 2025.</p> <p>Hipótesis Específicas: Hi 1: Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica-científica de la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y</p>	<p>Variable 1: CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica científica - Humana - Entorno <p>Variable 2: NIVEL DE SATISFACCION DE PADRES</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: Es un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional</p> <p>Población: 200 progenitores</p> <p>Muestra: Se aplicó la fórmula estadística para poblaciones finitas, obteniendo una muestra de 132</p>

<p>del Puesto de Salud Punchauca?</p> <p>- ¿Cómo la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería se vincula con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca?</p> <p>- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería se vincula con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca?</p>	<p>Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.</p> <p>- Identificar como la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería se vincula con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.</p> <p>- Identificar como la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería se vincula con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.</p>	<p>Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.</p> <p>Hi 2: Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.</p> <p>Hi 3: Si existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca.</p>		
--	---	---	--	--

ANEXO 2

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
PADRES DE MENORES DE CINCO AÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD PUNCHAUCA,
CARABAYLLO – 2025**

Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Carmona (2015),
adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

Estimado participante, el propósito de este cuestionario es evaluar la calidad del cuidado de enfermería

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada uno de los ítems del cuestionario y seleccione la respuesta que crea más conveniente. **Siempre (3), A veces (2), Nunca (1)**

Niño(a) Edad (años) Madre: Edad..... Estado Civil.....
Ocupación..... Grado de instrucción.....

Nº	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca
DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA				
1	¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de atender al niño?			
2	¿Observa que la enfermera demuestra habilidad y seguridad al momento de atender al niño?			
3	¿La enfermera le informa o explica cada procedimiento que realiza al niño?			
4	¿La enfermera examina al niño de la cabeza hasta los pies?			
5	¿La enfermera es indiferente cuando su niño tiene alguna molestia durante o después de la atención?			
6	¿La enfermera muestra interés por saber sobre alguna falta a los controles y/o felicita por cumplir responsablemente?			
7	¿La enfermera le explica sobre las vacunas, para que sirven y cuáles son sus reacciones?			
8	¿La enfermera le brindó educación con folletos, imágenes u otro material?			
DIMENSIÓN HUMANA				
9	¿Al ingresar al servicio para la atención del niño, la enfermera saluda y despide amablemente?			
10	¿La enfermera llama por su nombre al niño?			
11	¿La enfermera se presenta a Ud. diciendo su nombre?			
12	¿La enfermera está dispuesta a escucharla y brindarle información ante una duda?			
13	¿La enfermera usa un lenguaje claro y fácil de entender para usted?			
14	¿La enfermera muestra y brinda confianza para que Ud. exprese sus dudas sobre la atención del niño?			

15	¿La enfermera conversa permanentemente con Ud. para conocer sobre los logros o deficiencias del desarrollo del niño?			
DIMENSIÓN ENTORNO				
16	¿Cuándo sus familiares lo acompañan, la enfermera tiene un trato cordial y responde alguna duda de ellos?			
17	¿La enfermera mantiene limpio y ordenado el ambiente donde Ud. y su niño es atendido?			
18	¿El ambiente donde es atendido el niño tiene buena iluminación y ventilación?			
19	¿Observa Ud., que el ambiente donde está siendo atendido el niño es adecuado para mantener su privacidad?			
20	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilitar la atención?			

Validez: Se obtuvo de 89% a 100% de concordancia, confirmándose un nivel de validez alta del cuestionario.

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto con 20 usuarios. Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.84

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN
PADRES DE MENORES DE CINCO AÑOS QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL PUESTO DE SALUD PUNCHAUCA,
CARABAYLLO – 2025**

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

Estimado participante, el propósito de este cuestionario es evaluar el NS de las madres cuyos niños han recibido atención en el servicio de crecimiento y desarrollo.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada uno de los ítems del cuestionario y seleccione la respuesta que considere más adecuada. **Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), Insatisfecho (1)**

N°	ÍTEMS	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES				
1	¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			
2	¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
3	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			
4	¿El área de CRED cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de su niño?			
DIMENSIÓN FIABILIDAD				
5	¿La enfermera atendió a su niño sin hacer diferencias con otros niños?			
6	¿La enfermera atendió al niño respetando el orden de llegada?			
7	¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de salud?			
8	¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?			
9	¿La enfermera realiza gestiones para que el niño cumpla con todos sus controles?			
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10	¿La atención en el servicio fue rápida?			
11	¿El tiempo que ud. espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto?			
12	¿Cuándo ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
DIMENSIÓN SEGURIDAD				
13	¿Durante la atención en CRED, la enfermera respetó la privacidad del niño?			

14	¿La enfermera realiza el control al niño de manera minuciosa?			
15	¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
16	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
DIMENSIÓN EMPATÍA				
17	¿La enfermera la trató a usted y su niño con amabilidad, respeto y paciencia?			
18	¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
19	¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
20	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			

Validez: Se obtuvo de 89% a 100% de concordancia, confirmándose un nivel de validez alta del cuestionario.

Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto con 20 usuarios. Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.81

ANEXO 3:**FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo
padre o madre del menor, expreso mi consentimiento a participar en la investigación titulada **“Calidad de la Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción en padres de menores de cinco años que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Punchauca, Carabaylo - 2025”**, dirigida por la Lic. en Enfermería Katherine Ingrid Masias Girón, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción en los progenitores de menores de cinco años que acuden al consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Para ello se le brindará dos cuestionarios en el cual se le pide que lea atentamente las instrucciones y responda con toda la sinceridad posible.

Al recibir toda la información necesaria acerca del estudio a realizar, y he tenido la oportunidad de hacer todas las preguntas necesarias para comprenderlo. Además, se me ha explicado claramente que el estudio no implica ningún tipo de riesgo, y que la información que proporciones será tratada de forma anónima y utilizada únicamente con fines de investigación de constancia que mi participación en este estudio es completamente voluntaria y que en cualquier momento, puedo decidir dejar de participar en el estudio sin ninguna consecuencia negativa.

.....

Firma

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	2%
2	repositorio.unsch.edu.pe Internet	2%
3	Universidad Wiener on 2024-10-23 Submitted works	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
6	Alva Gutierrez, Rocío del Pilar. "Percepción y experiencias de las madr... Publication	<1%
7	Universidad Wiener on 2025-04-12 Submitted works	<1%
8	Universidad Tecnologica de los Andes on 2023-07-31 Submitted works	<1%