Universidad Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo en las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil de Villa El Salvador, 2025

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Huaraca Berrocal, Joselyn Haydee

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0006-8409-9467

Asesora: Mg. Milagros Esther Rojas Carbajal

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0001-9930-3463

Lima – Perú

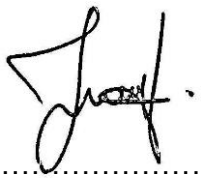
2026

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

Yo, Huaraca Berrocal Joselyn Haydee egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo en las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil de Villa El Salvador, 2025"**.**Asesorado por el docente: Mg.Milagros Esther Rojas Carbajal DNI 10041765 ORCID: https://orcid.org/0000-0001-9930-3463: tiene un índice de similitud de **20 (veinte) %** con código OID: trn:oid:::14912:617681013 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

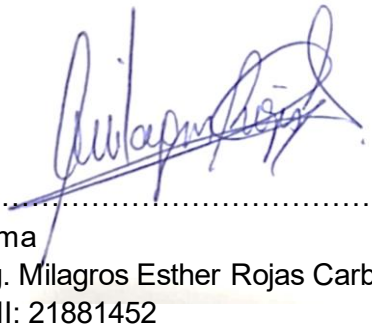
Así mismo:

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



……

Firma de autor 1
Joselyn Haydee Huaraca Berrocal
DNI: 74996238



……

Firma
Mg. Milagros Esther Rojas Carbajal
DNI: 21881452

Lima,23 Septiembre del 2026

Dedicatoria: Dedico este trabajo a Dios

a mis padres, a mis hermanitos por su apoyo incondicional

En este proceso, han sido de mucha ayuda,

a mis docentes que estuvieron animándome en mi

formación profesional.

Agradecimientos: En primer lugar, a Dios porque sin el nada hubiera sido posible ya que en todo el proceso me dio mucha paciencia que ni yo sabía que tenía, la gloria sea para el siempre (Colosenses 3:23)

a mis padres, mis hermanos y a mi novio que impulsaron y animaron a seguir adelante, y a todos los que han contribuido animándome en este proceso.

Muchas gracias, son de bendición para mi vida.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 10

2.1. Método de investigación 10

2.2. Enfoque investigativo 11

2.3. **¡Error! Marcador no definido.**

2.4. Diseño de la investigación 11

2. 5. Población y muestra 12

2.6. Variables 15

2.7. Procedimiento y análisis de datos 16

2.8. Aspectos éticos 17

CAPÍTULO III: RESULTADOS 18

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN 29

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES 34

ANEXOS 43

Anexo 1: Matriz de consistencia 43

Anexo 3: Instrumentos 47

Anexo 4: Formato de consentimiento informado 51

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre Calidad de atención enfermera y satisfacción del usuario en madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo, en un Centro Materno Infantil en Lima, 2026. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 117 madres, seleccionadas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. El resultado evidenció que el 99.1 % de las madres de familia percibieron una alta calidad de atención, mientras que el 76.9 % manifestaron encontrarse satisfechas con el servicio recibido. Asimismo, se encontró relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción del y la calidad de atención enfermera del usuario ($\rho = 0.682$; $p < .001$), indicando una correlación de magnitud moderada-alta. En cuanto a los objetivos específicos, se encontró una relación significativa entre la dimensión humana y la complacencia ($\rho = 0.589$; $p < .001$), así como entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción ($\rho = 0.658$; $p < .001$), siendo esta última la de mayor asociación. Del mismo modo, la dimensión entorno mostró una relación positiva significativa, aunque de menor magnitud ($\rho = 0.411$; $p < .001$). Se concluyó que la calidad de la atención enfermera está relacionada de manera directa con la complacencia del usuario, evidenciando que factores tales como el trato humanizado, la competencia profesional y las condiciones del servicio influyen la impresión de las madres usuarias.

Palabras clave: satisfacción del usuario, crecimiento y desarrollo, salud materna infantil, calidad de atención, enfermería, salud y bienestar, calidad de los servicios de salud.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction among mothers in the Growth and Development Service at the Maternal and Child Health Center in Lima, 2026. The research employed a quantitative approach and was an applied, non-experimental, correlational, and cross-sectional study. The sample consisted of 117 mothers, selected through non-probability convenience sampling. The results showed that 99.1% of the mothers perceived the quality of care as high, while 76.9% expressed satisfaction with the service received. Furthermore, a positive and statistically significant relationship was found between user satisfaction and the quality of nursing care ($\rho = 0.682$; $p < .001$), indicating a moderate-to-high correlation. Regarding the specific objectives, a significant relationship was found between the human dimension and satisfaction ($\rho = 0.589$; $p < .001$), as well as between the technical-scientific dimension and satisfaction ($\rho = 0.658$; $p < .001$), with the latter showing the strongest association. Similarly, the environment dimension showed a significant positive relationship, albeit of lower magnitude ($\rho = 0.411$; $p < .001$). It was concluded that the quality of nursing care is directly related to user satisfaction, demonstrating that factors such as humanized treatment, professional competence, and service conditions influence the mothers' impressions.

***Keywords*:** User Satisfaction, Growth and Development, Maternal and Child Health, Quality of Care, Nursing, Health and Well-being, Quality of Health Services.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de atención en salud es muy importante ya que asegura que dichas intervenciones sean seguras, eficaces y se centren en las personas. Una atención sanitaria de calidad se sustenta en conocimientos y evidencias científicas, busca minimizar los posibles riesgos y considera las necesidades, preferencias y valores de cada usuario. La calidad de la atención no solo se trata de tener servicios disponibles, sino también de que el sistema sanitario pueda ofrecer una atención oportuna, efectiva, accesible y adecuada a las necesidades de la población. La calidad de la atención en los servicios de salud es fundamental para la salud de las personas (1-2).

La atención que se centra en el usuario resulta muy importante porque permite considerar las necesidades y expectativas de las personas durante el proceso asistencial. Esto ayuda a que el personal de salud y los pacientes puedan comunicarse mejor, lo que a su vez promueve la participación de los pacientes y contribuye a generar condiciones para una atención más segura y eficiente. Además, cuando la comunicación es adecuada, se pueden disminuir los riesgos asociados a errores que se producen por falta de información o porque la información es deficiente durante la atención (4).

A nivel internacional, las deficiencias en la calidad de los servicios de salud reflejan un problema significativo. En naciones con altos ingresos, se estimó que uno de cada diez pacientes sufrió daños causados por una atención inadecuada, mientras que los servicios de baja calidad estuvieron relacionados con millones de muertes y pérdidas económicas significativas. Estas cifras muestran que tener acceso a servicios de salud no garantiza por sí misma buenos resultados. La calidad de la atención también influye en la seguridad y la salud de las personas (3-5).

De igual manera, las dificultades relacionadas con la calidad también constituyen una barrera para el acceso efectivo a los servicios sanitarios. La existencia de establecimientos de salud no asegura una atención adecuada cuando persisten problemas relacionados con diagnósticos erróneos, complicaciones evitables, dificultades de coordinación, barreras económicas, limitaciones de recursos o problemas de comunicación entre los usuarios y el personal sanitario (5-8). Por ello, la evaluación de la calidad percibida por los usuarios permite identificar deficiencias y orientar acciones destinadas al mejoramiento de los servicios.

En este contexto, la satisfacción del usuario conforma un indicador relevante para valorar la atención recibida. Al medirla, se puede saber qué piensan los usuarios sobre la infraestructura, el equipamiento, los insumos, los recursos humanos y cómo se desarrolló la atención. Además, una mayor satisfacción se relaciona con una mayor disposición de los pacientes para seguir las recomendaciones proporcionadas por el personal de salud, por lo que su evaluación permitió obtener información sobre la experiencia de atención y sobre posibles oportunidades de mejora (911).

En América Latina, los establecimientos del primer nivel de atención desempeñan un rol importante en la respuesta a las necesidades de salud de las personas. Estos servicios concentran una parte significativa de la atención sanitaria y, por ello, requieren condiciones adecuadas de calidad, oportunidad y continuidad. En este escenario, la satisfacción de los pacientes es una forma de ver si los servicios funcionan bien y qué cosas hay que mejorar.

Sin embargo, diferentes investigaciones evidenciaron dificultades en la prestación de servicios de salud en la región. Se identificaron problemas relacionados con la disponibilidad de recursos, la coordinación de los servicios, la capacidad de respuesta y la calidad percibida por los usuarios. Asimismo, algunos estudios reportaron deficiencias en indicadores como confiabilidad,

seguridad, empatía y continuidad de la atención, lo que demostró que la calidad del servicio podía variar de acuerdo con las características de cada establecimiento y población atendida (14-15).

En el Perú, la calidad de los servicios de salud también presenta dificultades. Los usuarios identificaron como principales problemas el tiempo de espera, el maltrato durante la atención y la falta de insumos. Asimismo, se reportaron limitaciones relacionadas con la disponibilidad de profesionales, las condiciones de infraestructura y el acceso a recursos tecnológicos en establecimientos de atención primaria (16-18). Estas condiciones evidencian la necesidad de evaluar de manera permanente la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Dentro de este escenario, el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) adquiere especial importancia debido a que proporciona atención preventiva y seguimiento a los niños menores de cinco años. En este servicio, el personal de enfermería desarrolla actividades relacionadas con la evaluación del crecimiento y desarrollo, la vigilancia del desarrollo psicomotor y la orientación a las madres. Por ello, la calidad de la atención puede afectar la confianza de las mamás y en su percepción respecto al servicio recibido. Asimismo, aspectos como la comunicación, el respeto, la empatía y la competencia técnico-científica adquieren especial importancia durante la atención.

En el Centro Materno Infantil en Lima, durante el desarrollo del internado en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), se observaron situaciones donde se evidenciaron dificultades relacionadas con la atención brindada a las madres y sus hijos. Entre ellas, se identificó que algunas enfermeras no cumplían de manera constante con el tiempo establecido para la evaluación de los niños, mientras que determinadas actividades se realizaban de forma rutinaria, observándose diferencias en el nivel de detalle y dedicación durante la atención. Asimismo, durante la aplicación de las encuestas, se recogieron percepciones diversas entre las madres usuarias: algunas expresaron una valoración favorable del trabajo de enfermería, mientras que otras manifestaron experiencias desfavorables relacionadas principalmente con el trato y la comunicación recibidos. También se

observaron situaciones vinculadas con las condiciones del entorno, como la concentración de madres en determinados momentos y condiciones de ventilación y temperatura que podían generar incomodidad durante la evaluación. Estas situaciones adquieren especial relevancia debido a que el servicio de CRED constituye un espacio de atención preventiva y seguimiento periódico de los menores de 5 años, donde existe un contacto constante entre personal de enfermería y las madres durante la atención. Las diferencias observadas en el tiempo destinado a la evaluación, el trato y la comunicación, así como las condiciones del entorno, podrían influir en la percepción que las madres tienen sobre la calidad de la atención recibida y, consecuentemente, en su satisfacción con el servicio. Sin embargo, estas observaciones corresponden a una aproximación inicial realizada durante el internado y no permiten establecer por sí mismas la magnitud del problema ni determinar si existe una relación entre la calidad de la atención enfermera y la satisfacción de las usuarias. Por ello, es indispensable evaluar estas variables de manera sistemática en las madres que asisten al servicio de CRED del Centro Materno Infantil en Lima.

Estas situaciones permitieron reconocer que la calidad de la atención en CRED, no bastaba con seguir un proceso técnico para alcanzar el resultado, también del trato brindado, el tiempo destinado a la evaluación y las condiciones físicas del establecimiento. En este sentido, las dimensiones: humana, técnico-científica y entorno permiten comprender diferentes componentes de la calidad del cuidado brindado por enfermería. La dimensión humana explica sobre el comportamiento, la empatía, el respeto y la comunicación; la dimensión técnico-científica considera la competencia profesional, la seguridad, la eficacia y la aplicación de conocimientos; mientras que la dimensión entorno comprende el estado fisico, la organización, la limpieza, la privacidad y la comodidad del establecimiento condiciones físicas. Desde el modelo de calidad asistencial de Donabedian, estos componentes permiten comprender la calidad de la atención a partir de la estructura, el proceso y los resultados (30-36).

Asimismo, la satisfacción del usuario se comprende como una valoración subjetiva de la atención recibida. De acuerdo con el modelo de Ware et al., dicha valoración está influenciada por la calidad técnica del servicio, el trato recibido, las expectativas y las preferencias individuales de los pacientes (43). En este contexto, las situaciones observadas hicieron necesario conocer cómo las madres percibieron la atención recibida y si existió una relación entre dicha percepción y su nivel de satisfacción en el servicio de CRED del Centro Materno Infantil San José de Lima.

Los antecedentes nacionales respaldaron la existencia de una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Huamán-Carhuas et al. identificaron una relación significativa entre ambas variables en pacientes sometidos a hemodiálisis, mientras que Rodríguez et al. encontraron una vinculo positivo entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Mientras que, Arévalo-Marco reportó una relación favorable entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, aunque también identificó niveles importantes de insatisfacción. Estos resultados evidenciaron que la percepción de la calidad podía asociarse con la experiencia y satisfacción de quienes recibían atención sanitaria (24-26).

En el ámbito internacional, también se encontraron resultados relacionados con la importancia de la calidad del cuidado enfermero. Martins et al. identificaron diferentes niveles de satisfacción percibida por los usuarios respecto a la atención enfermera, mientras que Jaramillo-Jimbo et al. encontraron dificultades relacionadas con la confiabilidad, seguridad y empatía. AmedSalazar et al. evidenciaron diferencias entre las dimensiones de la calidad del servicio de enfermería, destacando cuán importante es el seguimiento profesional. Estos antecedentes mostraron que la calidad de la atención podía presentar diferentes niveles según las características del servicio y que determinados componentes del cuidado podían adquirir mayor relevancia para los usuarios (19-23).

En el caso específico del servicio de CRED del Centro Materno Infantil, resulta necesario conocer cómo las madres perciben la atención recibida y si existe una relación entre dicha percepción y su nivel de satisfacción. La identificación de esta relación permitirá reconocer qué componentes de la atención presentan mayor relación con la satisfacción de las usuarias y generar evidencia que pueda contribuir al fortalecimiento de los servicios de enfermería en este establecimiento.

Desde la perspectiva teórica, Asimismo, el estudio tomó como fundamento la Teoría del Cuidado Humano propuesto por Jean Watson, la cual permitió comprender la importancia de los componentes humanísticos y relacionales del cuidado. Asimismo, la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegart Peplau destacó el valor de la comunicación terapéutica, la confianza y la interacción entre la enfermera y el usuario. Estas perspectivas resultaron pertinentes para comprender la importancia del trato humanizado y de la comunicación durante la atención que recibieron las mamás que asistieron con sus hijos al ambiente de CRED.

De igual manera, la teoría de Patricia Benner permitió comprender la importancia del desarrollo progresivo de las competencias profesionales en la práctica de enfermería. Desde esta perspectiva, El dominio de las competencias clínicas y el manejo adecuado de las habilidades profesionales contribuyeron a proporcionar una atención más segura y eficiente. Finalmente, la Teoría del Entorno de Florence Nightingale permitió reconocer la importancia de las condiciones ambientales, como la limpieza, ventilación, iluminación, orden y comodidad, en el bienestar de las personas durante la atención sanitaria.

En función de los señalado, se planteó como problema general de investigación determinar qué relación existe entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que asisten al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, durante el año 2026. Asimismo, se formularon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe

entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026?; ¿qué relación existe entre la dimensión humana de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026?; y ¿qué relación existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026?

De igual manera la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil en Lima, durante el año 2026. Y como objetivos específicos se plantearon: determinar la relación entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil en Lima, 2026; determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil en Lima, 2026; y determinar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que asisten al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil.

Por otro lado, la investigación presentó una justificación teórica ello permitió generar evidencia sobre la relación entre las dimensiones de la calidad de atención enfermera y la satisfacción de las usuarias, contribuyendo al conocimiento existente y proporcionando antecedentes para futuras investigaciones. En cuanto al aspecto metodológico ,la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y un diseño correlacional permitiendo evaluar estadísticamente la relación entre las variables analizadas. Desde el punto de vista práctico, los

resultados proporcionaron información que pudo ser utilizada para identificar oportunidades de mejora en la atención de enfermería y favorecer una experiencia más satisfactoria para las madres usuarias del servicio de CRED.

Finalmente, se planteó como hipótesis general que existió una relación significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acudieron al servicio de Crecimiento y Desarrollo de un Centro Materno Infantil San José de Lima, 2026. Como hipótesis específicas, se planteó que existió una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario, entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario, y entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Método de investigación

La investigación se desarrolló mediante el método hipotético-deductivo, partiendo de una hipótesis orientada a establecer la posible relación entre las variables calidad de atención enfermera y satisfacción del usuario. Para su contrastación, se realizó el proceso de recolección y análisis de los datos obtenidos mediante los instrumentos de investigación (44).

2.2. Enfoque investigativo

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, debido a que empleó la recolección de datos numéricos mediante instrumentos estructurados, lo que permitió medir objetivamente las variables calidad de atención enfermera y satisfacción del usuario y analizar estadísticamente la relación entre ellas (44).

2.3. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, debido a que estuvo orientada a generar información útil para comprender la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario y aportar evidencia que pudiera contribuir a la mejora de la atención brindada en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil San José de Lima (45).

2.4. Diseño de la investigación

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y presento un diseño no experimental, de corte trasversal y correlacional. Se optó por el enfoque cuantitativo debido a que la información fue obtenida en forma de datos numéricos mediante instrumentos previamente estructurados. Estos permitieron medir las variables calidad de atención enfermera y satisfacción del usuario posteriormente realizar el análisis estadístico correspondiente. El diseño fue no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas y evaluadas en las condiciones propias de su entorno habitual .Del mismo modo el estudio tuvo un corte transversal, puesto que la información que se recopiló durante ese tiempo, entre enero y marzo de 2026. Finalmente, fue correlacional, debido a que se analizó la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, sin intervenir ni modificar las variables estudiadas (46, 47).

2.5. Población y muestra

Población

La población de esta investigación estuvo compuesta por las madres que acudieron con sus hijos menores de cinco años al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil en Lima durante los meses de enero a marzo de 2026. El tamaño de la población se determinó a

partir de los registros oficiales proporcionados por el área de estadística del establecimiento de salud, tomando en cuenta exclusivamente a las usuarias que reunieron los criterios de inclusión previamente definidos para el estudio. En consecuencia, la población considerada para esta investigación estuvo conformada por 168 madres usuarias del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil en Lima.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 117 madres usuarias del servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro Materno Infantil, seleccionadas de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión definidos para el estudio. Para la elección de las participantes se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia., tomando en cuenta su disponibilidad durante e periodo establecido para la recolección de información y su consentimiento voluntario para participar en la investigación.

Cálculo del tamaño de muestra

Para establecer la medida de referencia de la muestra se empleó un método para poblaciones finitas, considerando una población de 168 madres usuarias elegibles. Para el cálculo se utilizaron los parámetros convencionales ($Z = 1,96$), correspondiente a un nivel de confianza del 95 %, ($p = 0,50$), correspondiente a la máxima variabilidad esperada, y ($E = 0,05$), utilizado como parámetro de precisión en el cálculo.

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

Donde:

- N = 168: medida de la población.
- Z = 1.96: valor correspondiente a un nivel de confianza del 95%.
- p = 0,5: proporción esperada, considerada bajo el supuesto de máxima variabilidad.
- E = 0,05: parámetro de precisión utilizado en el cálculo.

Al reemplazar los valores en la fórmula, se obtuvo como referencia de 117 madres. Debido a que se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, las participantes fueron seleccionadas entre las madres que cumplían los criterios establecidos y se encontraban disponibles durante el tiempo de recolección de datos. En consecuencia, los resultados se circunscribieron a las participantes del estudio y no permitieron garantizar una generalización estadística a otras poblaciones o establecimientos de salud. No obstante, los resultados proporcionaron evidencia sobre la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil en Villa El Salvador.

Criterios de inclusión

- Madres con hijos menores de cinco años que acudieron al servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) durante el periodo de recolección de datos: Se estableció este criterio porque correspondió a la población usuaria del servicio CRED definida para el estudio y permitió delimitar la población objetivo según la edad de los niños atendidos.
- Madres que hayan recibido atención en el servicio de CRED:Se estableció este criterio debido a que la investigación buscó valorar la percepción de las participantes sobre la

calidad de la atención de enfermería y su satisfacción, por lo que se requirió que hubieran tenido una experiencia directa con dicha atención.

- Madres que acepten participar por voluntad propia en el estudio y firmen el consentimiento: Se consideró este criterio para garantizar la participación voluntaria y el respeto de los principios éticos de la investigación.
- Madres que sepan leer y escribir: Se estableció este criterio debido a que los instrumentos fueron aplicados mediante cuestionarios estructurados que requerían la lectura y comprensión de los ítems y alternativas de respuesta. El instrumento de calidad de atención, en particular, fue de aplicación autoadministrada.

Criterios de exclusión

- Madres que presenten dificultades cognitivas o de comunicación que impidan responder adecuadamente los instrumentos: Se consideró este criterio debido a que dichas dificultades podrían impedir la adecuada comprensión de los instrumentos y afectar la calidad de la información obtenida.
- Madres que se encuentren en situación de urgencia médica o crisis emocional durante el periodo de recolección de datos: Se estableció este criterio porque estas situaciones podrían afectar la disposición y capacidad de las participantes para responder los instrumentos, priorizándose en estos casos su atención y bienestar.

Criterios de selección

Para la selección de las participantes se verificó previamente que se cumplan los criterios de inclusión y exclusión establecidos para esta investigación. Posteriormente, se invitó a participar a las madres que cumplían con dichos criterios y que se encontraban disponibles durante el periodo

de recolección de datos. La participación fue voluntaria y se formalizó mediante la firma del consentimiento informado antes de la aplicación de los instrumentos.

La selección de las participantes se realizó de acuerdo con el muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando que las participantes debían reunir las características previamente definidas para la población de estudio y encontrarse disponibles durante el periodo establecido para la recolección de datos.

- Validez interna: Se fomentó el apoyo mediante la aplicación uniforme de criterios de inclusión y exclusión, la utilización de procedimientos estandarizados para la recolección de datos y el empleo de instrumentos con evidencia de validez y confiabilidad.

- Validez externa: Debido al empleo de un muestreo no probabilístico por conveniencia, los resultados se circunscribieron a las madres participantes del estudio y no se asumió su generalización estadística a la totalidad de la población ni a otras poblaciones o establecimientos de salud.

2.6. Variables

Instrumento para Evaluar la Calidad del Cuidado.

Adaptado por Evelyn María Huaynamarca Suárez (Lima, 2021), el instrumento está conformado por 18 ítems y es de aplicación autoadministrada, con un tiempo aproximado de respuesta de 10 minutos. Su propósito es valorar la percepción de las usuarias sobre la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería, considerando 3 dimensiones: humana (ítems 1-6), técnico-científica (ítems 7-12) y entorno (ítems 13-18). Cada ítem se responde mediante una escala tipo Likert de cinco alternativas, desde “nunca” (1 punto) hasta “siempre” (5 puntos). Para la interpretación de la puntuación total, se consideraron tres niveles de calidad del cuidado: baja (1-25 puntos), media (26-50 puntos) y alta (51-90 puntos). Para las dimensiones humana,

técnico-científica y entorno, cada una con seis ítems, se establecieron igualmente tres niveles: bajo (6-14 puntos), medio (15-22 puntos) y alto (23-30 puntos). Estas categorías fueron las utilizadas para la presentación de los resultados descriptivos del estudio. La validez de contenido del instrumento se determinó a través de la evaluación de juicio de expertos. En este proceso participaron cinco profesionales de enfermería y se obtuvo un coeficiente V de Aiken de 0,89.

Del mismo modo, la confiabilidad se estableció mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de $\alpha = 0,91$, lo que permitió contar con evidencia de consistencia interna del instrumento en la versión utilizada.

Instrumento para Evaluar la Satisfacción del Usuario.

Adaptado por Ríos (Lima, 2019), este instrumento está conformado por 18 ítems, es auto administrado y tiene una duración aproximada de 10 minutos. Su objetivo es evaluar el grado de satisfacción de las usuarias respecto de la atención proporcionada por el personal de enfermería. Cada ítem se responde mediante una escala Likert de 5 alternativas de respuestas, con puntuaciones de 1 a 5, por lo que la puntuación total del instrumento se obtuvo mediante la suma de los 18 ítems, con un rango teórico de 18 a 90 puntos. Para la interpretación de los resultados, se establecieron tres categorías: insatisfecho (18-40 puntos), medianamente satisfecho (41-65 puntos) y satisfecho (66-90 puntos). En el estudio, el instrumento presentó evidencia de validez de contenido mediante juicio de expertos, con una V de Aiken de 0,92, y una confiabilidad de $\alpha = 0,88$ (48)(50).

2.7. Procedimiento y análisis de datos

La obtención de datos se desarrolló de manera presencial en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro Materno Infantil en Lima, durante el periodo establecido para el estudio, comprendido entre los meses de enero y marzo de 2026. En primer lugar, se gestionó la autorización institucional ante la dirección del Centro Materno Infantil. Para ello, se presentó la solicitud correspondiente a través de la mesa de partes del establecimiento, adjuntando la documentación requerida para la ejecución de la investigación. Luego que se obtuvo la autorización institucional, se inició la selección de las participantes. Se identificó a las madres usuarias que acudieron al servicio de CRED durante el periodo de recolección de datos y se verificó previamente el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión establecidos. La selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la disposición de las usuarias y su cumplimiento de los criterios establecidos. Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicó a cada participante el propósito de la investigación, el procedimiento de participación, el carácter voluntario del estudio y las condiciones de confidencialidad de la información proporcionada.

Asimismo, se informó que su participación no afectaría la atención recibida en el establecimiento. Las madres que aceptaron participar suscribieron el consentimiento informado antes de responder los cuestionarios. Posteriormente, se aplicaron los instrumentos de manera presencial y autoadministrada, de acuerdo con las características de los cuestionarios empleados. El instrumento para evaluar la calidad del cuidado y el instrumento para evaluar la satisfacción del usuario tuvieron un tiempo aproximado de aplicación de 10 minutos cada uno. Durante la aplicación, se brindaron las indicaciones necesarias para el adecuado llenado de los cuestionarios, evitando influir en las respuestas de las participantes. Una vez finalizada la

aplicación, los cuestionarios fueron revisados para verificar que contaran con la información necesaria para su procesamiento. Posteriormente, las respuestas fueron codificadas y trasladadas a una base de datos elaborada en Microsoft Excel. Se realizó una revisión de la base de datos para identificar posibles errores de digitación, valores inconsistentes o registros incompletos antes de proceder al análisis estadístico.

Análisis de datos

Los datos obtenidos mediante los cuestionarios fueron revisados y codificados antes de su procesamiento. Posteriormente, se elaboró una base de datos en Microsoft Excel y se realizó su procesamiento estadístico mediante el programa IBM SPSS Statistics versión 29. Se efectuó una inspección de calidad de la base de datos mediante la revisión de los registros, verificación de valores y comprobación de la consistencia de las puntuaciones antes del análisis estadístico. En el análisis descriptivo se obtuvieron las frecuencias absolutas y los porcentajes correspondientes a las variables categorizadas y a cada una de sus dimensiones .Asimismo, se evaluó la distribución de las puntuaciones mediante la prueba de Shapiro-Wilk. Los resultados evidenciaron ausencia de normalidad tanto para la calidad de atención ($W = 0,877$; $p < 0,001$) como para la satisfacción del usuario ($W = 0,928$; $p < 0,001$). Para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (r_s), debido a la naturaleza ordinal de las puntuaciones y a la ausencia de normalidad observada. Se analizaron la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, así como las relaciones entre las dimensiones humana, técnico-científica y entorno de la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Para el contraste de las hipótesis se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. Se consideró estadísticamente significativa una asociación cuando el valor de p fue inferior a 0,05.

2.8.Aspectos éticos

La investigación será objeto de evaluación por un equipo de ética de investigación de la casa de estudios, asegurando la adhesión a los principios bioéticos estipulados en los principios de Helsinki. Se respetaron los principios de beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía, garantizando la participación voluntaria de las madres mediante consentimiento informado, priorizando su bienestar y el de sus hijos, evitando cualquier daño durante el desarrollo del estudio y asegurando un trato equitativo sin discriminación. Asimismo, se proporcionó información clara sobre el propósito de la investigación, se facilitó un medio de contacto para resolver dudas y se protegió la confidencialidad de las participantes mediante el uso de códigos en los instrumentos, accesibles únicamente para el investigador responsable.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Características sociodemográficas de las participantes

Tabla 1

Características sociodemográficas de las madres participantes

Característica	Categoría	n	%
Género	Femenino	117	100.0
Edad	20-22 años	19	16.2
	22-24 años	21	17.9
	24-26 años	5	4.3
	26-28 años	13	11.1
	28-30 años	59	50.4
Grado de instrucción	Primaria	1	0.9
	Secundaria	43	36.8

	Superior	73	62.4

Nota. *n* = frecuencia; % = porcentaje. *N* = 117.

En la muestra participaron 117 madres, todas de sexo femenino (100.0 %). En cuanto a la edad, el grupo de 28 a 30 años presentó la mayor frecuencia, con 59 participantes (50.4 %), seguido del grupo de 22 a 24 años, con 21 participantes (17.9 %), y del grupo de 20 a 22 años, con 19 participantes (16.2 %). Respecto al grado de instrucción, predominó el nivel superior, con 73 participantes (62.4 %), seguido del nivel secundario, con 43 participantes (36.8 %), mientras que una participante (0.9 %) presentó nivel primario.

3.2. Resultados descriptivos

Tabla 2

Niveles de calidad de atención enfermera en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil San José de Lima, 2026

Puntaje total	**Categoría**	**f**	**%**
1 - 25	Baja	0	0.0
26 - 50	Media	1	0.9
51 -90	Alta	116	99.1
Total		**117**	**100.0**

Nota. f = frecuencia; % = porcentaje.

En la Tabla 2 se observa que el 99.1 % (n = 116) de las madres de familia encuestadas perciben un nivel alto de calidad de la atención prestada por enfermería, mientras que el 0.9 % (n = 1) reporta un nivel medio y no se registran casos en el nivel bajo.

Tabla 3

Distribución de las madres según los niveles de las dimensiones de la calidad de atención enfermera

Dimensión	Nivel	f	%
Humana	Baja (6-14)	0	0,0
	Media (15-22)	19	16,2
	Alta (23-30)	98	83,8
Técnico-científica	Baja (6-14)	0	0,0
	Media (15-22)	23	19,7
	Alta (23-30)	94	80,3
Entorno	Baja (6-14)	0	0,0
	Media (15-22)	19	16,2
	Alta (23-30)	98	83,8

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentaje.

En la Tabla 3 se presentan los niveles de las dimensiones humana, técnico-científica y entorno de la calidad de atención enfermera. En la dimensión humana, 98 participantes (83,8 %) se ubicaron en el nivel alto y 19 (16,2 %) en el nivel medio. En la dimensión técnico-científica, 94 participantes (80,3 %) presentaron un nivel alto y 23 (19,7 %) un nivel medio. En la dimensión entorno, 98 participantes (83,8 %) se ubicaron en el nivel alto y 19 (16,2 %) en el nivel medio. En las tres dimensiones no se registraron participantes en el nivel bajo.

Tabla 4

Nivel de satisfacción del usuario en las madres usuarias del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil San José de Lima, 2026

Nivel de satisfacción	f	%
Insatisfecho (18-40)	0	0,0
Medianamente satisfecho (41-65)	27	23,1
Satisfecho (66-90)	90	76,9
Total	117	100,0

Nota. *f* = frecuencia; % = porcentaje.

En la Tabla 4 se presenta la distribución de las participantes según el nivel de satisfacción del usuario. De las 117 madres evaluadas, 90 (76,9 %) se ubicaron en la categoría satisfecho y 27 (23,1 %) en la categoría medianamente satisfecho. No se registraron participantes en la categoría insatisfecho**.**

3.3. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para las variables del estudio

Variable	**n**	**W de Shapiro-Wilk**	**p**

Calidad de Atención	117	0.877	<.001
Satisfacción del Usuario	117	0.928	<.001

Nota. *n* = número de participantes; W = estadístico de Shapiro-Wilk; *p* = valor de significancia. Los resultados indican que ambas variables **no cumplen normalidad**, por lo que se utilizaron correlaciones de Spearman.

El supuesto de normalidad fue evaluado mediante la prueba de Shapiro-Wilk para las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. Los resultados evidenciaron desviaciones significativas de la distribución normal en ambas variables, calidad de atención ($W = .877$, $p < .001$) y satisfacción del usuario ($W = .928$, $p < .001$).

3.4. Contraste de hipótesis

Tabla 9

Correlación de Spearman entre Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario

Variable	Variable	n	Rs [IC95%]	p	TE
Calidad de Atención	Satisfacción del Usuario	117	0.682	<.001	0.465

Nota. *n* = número de participantes; *rs* = coeficiente de correlación de Spearman; *p* = valor de significancia; TE = tamaño del efecto (rs^2). Todas las correlaciones son positivas y significativas.

En la Tabla 9 se presenta la correlación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, estimada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo

una correlación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0,682; p < 0,001; n = 117), con un tamaño del efecto de 0,465.

Tabla 10

Correlación de Spearman entre la dimensión Humana de Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario

Dimensión	Variable total	n	Rs [IC95%]	p	TE
Humana	Satisfacción del Usuario	117	0.589	<.001	0.347

Nota. *n* = número de participantes; *rs* = coeficiente de correlación de Spearman; *p* = valor de significancia; TE = tamaño del efecto (rs^2). Todas las correlaciones son positivas y significativas.

En la Tabla 10 se presenta la correlación entre la dimensión humana de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, estimada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo una correlación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0,589; p < 0,001; n = 117), con un tamaño del efecto de 0,347.

Tabla 11

Correlación de Spearman entre la dimensión Técnico-Científica, calidad de la atención, y satisfacción del usuario.

Dimensión	Variable total	n	Rs [IC95%]	p	TE
Técnico-Científico	Satisfacción del Usuario	117	0.658	<.001	0.433

Nota. *n* = número de participantes; *rs* = coeficiente de correlación de Spearman; *p* = valor de significancia; TE = tamaño del efecto (rs^2). Todas las correlaciones son positivas y significativas.

En la Tabla 11 se presenta la correlación entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, estimada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo una correlación positiva y estadísticamente significativa (r_s = 0,658; p < 0,001; n = 117), con un tamaño del efecto de 0,433.

Tabla 12

Correlación de Spearman entre la dimensión Entorno de Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario

Dimensión	Variable total	n	Rs [IC95%]	p	TE
Entorno	Satisfacción del Usuario	117	0.411	<.001	0.169

Nota. *n* = número de participantes; *rs* = coeficiente de correlación de Spearman; *p* = valor de significancia; TE = tamaño del efecto (rs^2). Todas las correlaciones son positivas y significativas.

En la Tabla 12 se presenta la correlación entre la dimensión entorno de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, estimada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Se obtuvo una correlación positiva y estadísticamente significativa ($r_s = 0,411$; $p < 0,001$; $n = 117$), con un tamaño del efecto de 0,169**.**

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Según o que encontramos en este estudio, se demuestra que existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0.682$ con un nivel de significancia de $p < .001$. Estos hallazgos indican la existencia de una asociación positiva entre la percepción de la calidad de la atención brindada y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del servicio de Crecimiento y Desarrollo. Resulta pertinente comparar estos resultados con lo encontrado por Huamán-Carhuas et al. (24), quienes identificaron una correlación significativa entre calidad de atención y satisfacción en pacientes de hemodiálisis, obteniendo un coeficiente de $rs = .39$ y un valor de $p = .002$. Asimismo, Arévalo-Marco (26) reportó una relación positiva entre ambas variables con un Rho de Spearman de .626 y un nivel de significancia de $p = .001$. Ambos estudios concluyen que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción percibida por los usuarios. Sin embargo, estos resultados se contrastan parcialmente con los obtenidos por Rodríguez et al. (25), quienes encontraron una correlación positiva baja entre atención de calidad y satisfacción del paciente ($rs = .307$; $p = .001$), lo que podría explicarse por las diferencias en el contexto asistencial y la población estudiada. Posiblemente, el servicio de Crecimiento y Desarrollo favorece un vínculo más cercano y continuo entre enfermera y usuaria, fortaleciendo así la percepción positiva de la atención recibida. En ese sentido, es posible que la alta percepción de calidad encontrada en la presente investigación se relacione con el acompañamiento continuo que brinda enfermería a las madres en el control del crecimiento y desarrollo de sus hijos, fortaleciendo sentimientos de confianza y seguridad durante la atención. La relación significativa evidenciada entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario puede interpretarse desde la Teoría del

Cuidado Humano de Jean Watson, la cual sostiene que el cuidado de enfermería debe trascender los procedimientos técnicos e incorporar componentes humanísticos, emocionales y relacionales durante la atención. Partiendo desde esa perspectiva, las madres usuarias no solo observan la competencia profesional de enfermería, sino también el acompañamiento, la empatía y la confianza generada durante el control de crecimiento y desarrollo. Asimismo, el Modelo de Calidad Asistencial de Avedis Donabedian respalda estos hallazgos al señalar que la calidad del cuidado depende de la interacción entre estructura, proceso y resultados, evidenciándose en el presente estudio que las dimensiones humanas, técnico-científica y entorno influyen directamente en la satisfacción de las usuarias (34,51).

Estos hallazgos tienen implicancias para la asistencia brindada en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, debido a que se observa la importancia de considerar conjuntamente los componentes humano, técnico-científico y de entorno en la experiencia de las usuarias. En este sentido, los resultados pueden orientar al personal de enfermería hacia el fortalecimiento de la comunicación, el trato respetuoso, la orientación a las madres, el cumplimiento adecuado de los procedimientos y el mantenimiento de condiciones apropiadas del ambiente de atención. Estas implicancias deben entenderse como orientaciones derivadas de la asociación observada entre las variables y no como evidencia de una relación causal.

En el primer objetivo específico, los resultados demostraron congruencia con la hipótesis planteada, evidenciándose una correlación positiva y significativa entre la dimensión humana de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, con un valor de $\rho = 0.589$ y un nivel de significancia de $p < .001$. Este resultado indica que aspectos relacionados con la empatía, el respeto, la manera de comunicarse y la atención proporcionada por el personal de enfermería se

asociaron significativamente con la satisfacción de las madres usuarias. Estos hallazgos guardan relación con Martins et al. (19), quienes resaltaron que las competencias relacionales y comunicativas del personal son fundamentales para mejorar la experiencia del paciente. Asimismo, Burnet (23) encontró que los usuarios percibían positivamente la atención recibida; sin embargo, identificaron debilidades relacionadas con la información proporcionada y la orientación al alta, evidenciando la importancia del componente humano dentro del proceso asistencial. No obstante, los resultados difieren parcialmente de Jaramillo-Jimbo et al. (21), quienes identificaron niveles de insatisfacción en indicadores vinculados con empatía y confiabilidad, posiblemente debido a diferencias institucionales y organizacionales entre los establecimientos de salud estudiados. Es importante considerar que las madres de familia que asisten a los servicios de Crecimiento y Desarrollo requieren orientación constante y apoyo emocional respecto al cuidado de sus hijos, por lo que el trato humanizado y la comunicación efectiva constituyen elementos esenciales en su percepción de satisfacción. Estos hallazgos pueden sustentarse en la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegart Peplau, quien plantea la comunicación terapéutica y la relación de confianza entre enfermera y paciente, estos constituyen elementos fundamentales dentro del cuidado. Según esta teoría, la interacción empática, la escucha activa y la orientación continua favorecen sentimientos de seguridad y satisfacción en los usuarios. Del mismo modo, la Teoría Jean Watson sobre el del Cuidado Humano, menciona que la atención humanizada permite fortalecer el bienestar emocional y la percepción positiva del cuidado recibido. En el contexto del servicio de Crecimiento y Desarrollo, las madres requieren orientación constante respecto al cuidado de sus hijos, por lo que el trato respetuoso y la comunicación efectiva del personal de enfermería contribuyen significativamente a su satisfacción (51,52).

En el segundo objetivo específico, los resultados también demostraron congruencia con la hipótesis planteada, evidenciándose una correlación positiva y de importancia entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario, con un valor de $\rho = 0.658$ y un nivel de significancia de $p < .001$. Este resultado evidencia que la percepción de competencia profesional, conocimientos técnicos y adecuada ejecución de protocolos por parte del personal de enfermería se asociaron considerablemente en la satisfacción de las usuarias. Dichos hallazgos guardan relación con Amed-Salazar et al. (22), quienes encontraron que la dimensión "monitorea y hace seguimiento" obtuvo la valoración más alta con un 73.2 %, destacando la importancia del seguimiento profesional y la vigilancia continua en la percepción de calidad del servicio. Asimismo, Martins et al. (19) señalaron que el fortalecimiento de las competencias técnicas favorece una atención más eficiente y satisfactoria para los usuarios. No obstante, estos resultados discrepan parcialmente con Amed-Salazar et al. (22), quienes también reportaron que el 42 % de los pacientes manifestó no recibir atención directa y calificaron la calidad global del servicio como regular, lo que podría deberse a limitaciones estructurales y organizativas presentes en los establecimientos evaluados. En el contexto del presente estudio, es posible que las madres valoren especialmente la capacidad técnica del personal debido a que el servicio de Crecimiento y Desarrollo implica evaluaciones constantes del estado de salud infantil, orientación preventiva y seguimiento continuo, aspectos que generan mayor confianza en la atención recibida. El vínculo hallado entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario puede entenderse mediante la teoría "De principiante a experta" de Patricia Benner, quien sostiene que el desarrollo progresivo de competencias clínicas y la experiencia profesional permiten brindar cuidados más seguros, eficientes y de calidad. Desde esta perspectiva, las madres usuarias perciben mayor satisfacción cuando identifican que el personal de enfermería

demuestra dominio técnico, capacidad resolutiva y adecuada ejecución de procedimientos. Asimismo, el Modelo de Calidad Asistencial de Avedis Donabedian refiere que la calidad técnica constituye un componente esencial del proceso asistencial, debido a que garantiza cuidados seguros, efectivos y basados en evidencia científica (34,53).

Por último, en el tercer objetivo específico, los resultados demostraron congruencia con la hipótesis planteada, evidenciándose una correlación positiva y de importancia entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario, con un valor de $\rho = 0.411$ y un nivel de significancia de $p < .001$. Este resultado indica que las condiciones físicas, organización y ambiente del servicio también se asociaron en la satisfacción de las madres usuarias, aunque con una magnitud menor en comparación con las dimensiones humana y técnico-científica. Estos hallazgos concuerdan parcialmente con Jaramillo-Jimbo et al. (21), quienes recomendaron mejorar aspectos relacionados con limpieza, accesibilidad y señalización de los establecimientos de salud para optimizar la experiencia del usuario. Asimismo, Burnet (23) señaló que, aunque los usuarios percibían una atención positiva, existían debilidades relacionadas con algunos aspectos organizacionales del servicio. Sin embargo, los resultados difieren de Amed-Salazar et al. (22), quienes reportaron una percepción regular de la calidad del servicio y la necesidad de implementar mejoras estructurales importantes. Estas diferencias podrían deberse a las condiciones específicas del establecimiento estudiado y al contexto de atención. Es relevante considerar que un ambiente limpio, ordenado y cómodo favorece la tranquilidad y confianza de las madres durante la atención; no obstante, en el presente estudio se evidencia que las usuarias priorizan principalmente el trato humano y la competencia profesional del personal de enfermería por encima de las condiciones físicas del entorno. Estos resultados pueden interpretarse desde la Teoría del Entorno de Florence Nightingale, quien sostiene que las

condiciones ambientales influyen directamente en el bienestar y comodidad de las personas durante la atención en salud. Aspectos como la limpieza, ventilación, iluminación, orden y comodidad del establecimiento favorecen una experiencia más segura y satisfactoria para los usuarios. Del mismo modo, el Modelo de Calidad Asistencial de Avedis Donabedian plantea que la estructura y organización de los servicios de salud constituyen componentes fundamentales para garantizar la calidad del cuidado. En ese sentido, un ambiente físico adecuado fortalece la confianza y tranquilidad de las madres de familia durante la atención de sus hijos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (34,54).

Una de las principales limitaciones identificadas en la investigación se encuentra en el empleo de un muestreo no probabilístico por conveniencia, por ello los resultados deben interpretarse en función de las participantes evaluadas y del contexto específico del Centro Materno Infantil .En consecuencia, no es posible asumir una generalización estadística de los hallazgos hacia todas las madres usuarias de otros establecimientos de salud. Asimismo, el diseño transversal permitió recoger información en un único periodo de estudio, por lo que las asociaciones identificadas no permiten establecer relaciones causales ni determinar cambios en el tiempo. Otra limitación corresponde al uso de instrumentos de autorreporte, debido a que las respuestas dependieron de la percepción de las participantes y podrían estar sujetas a sesgos de respuesta. Asimismo, la elevada concentración de participantes en las categorías altas de calidad de atención y satisfacción debe considerarse al interpretar la magnitud de las asociaciones encontradas. Estas características metodológicas deben ser tomadas en cuenta al valorar el alcance de los resultados.

En cuanto a las aplicaciones prácticas, los resultados pueden ser considerados por el personal de Enfermería y los responsables del servicio de CRED como un referente para fortalecer las estrategias orientadas a la calidad de atención y satisfacción de las usuarias. En particular,

podrían promoverse actividades de capacitación relacionadas con comunicación efectiva, trato humanizado, orientación a las madres y actualización de competencias técnico-científicas. Asimismo, los resultados relacionados con la dimensión entorno pueden orientar la revisión de aspectos vinculados con limpieza, orden, comodidad y organización del servicio. Estas acciones deben plantearse como propuestas de mejora y no como intervenciones cuya efectividad haya sido demostrada por el presente estudio.

Para futuras investigaciones, se recomienda desarrollar estudios con muestras probabilísticas y de mayor tamaño que permitan mejorar la representatividad de los resultados y ampliar su alcance a otros establecimientos de salud. De igual manera seria conveniente desarrollar investigaciones longitudinales que permiten evaluar como varian a lo largo del tiempo la percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias . También sería pertinente desarrollar investigaciones multicéntricas que comparen diferentes servicios de CRED y establecimientos de salud, así como estudios que incorporen otras variables relacionadas con la satisfacción de las usuarias y la calidad del cuidado de enfermería. Finalmente, podrían plantearse investigaciones con enfoques cualitativos o mixtos que permitan profundizar en las experiencias de las madres y comprender los factores que intervienen en su percepción de la atención recibida.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acudieron al servicio

de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil en Lima, evidenciada mediante un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0{,}682$ y un nivel de significancia de $p < 0{,}001$. En las participantes evaluadas, ambas variables presentaron una asociación positiva.

2. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0{,}589$ y un nivel de significancia de $p < 0{,}001$. Los resultados muestran una asociación positiva entre la dimensión humana y la satisfacción de las madres usuarias.

3. Se concluye que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0{,}658$ y un nivel de significancia de $p < 0{,}001$. Los resultados muestran una asociación positiva entre la dimensión técnico-científica y la satisfacción de las usuarias.

4. Se concluye que existe una relación significativa y estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0{,}411$ y un nivel de significancia de $p < 0{,}001$. La dimensión entorno presentó una asociación positiva con la satisfacción de las madres usuarias, aunque con menor magnitud de correlación que las dimensiones técnico-científica y humana.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. European Commission. Measures of the EU on patient safety and quality of health care [Internet]. European Commission, Health Systems Unit; 2010. Available from:

https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/patient-safety-and-quality-ofcare-in-eu-public-health-systems.html

2. Pan American Health Organization. Pharmacovigilance signals for the Americas [Internet]. PAHO; 2018. Available from: https://doi.org/10.37774/9789241565561

3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la Atención [Internet]. Ginebra: OMS; 2021 [citado el 20 de enero de 2025]. Disponible en: https ://www .who .int /es /news -room /fact -sheets /detail /quality -health -services

4. Agency for Healthcare Research and Quality (US). National Healthcare Quality and Disparities Report 2019 [Internet]. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US); December 2020. QUALITY IN HEALTHCARE. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK579353/

5. Organización Panamericana de la Salud. Funciones esenciales de la salud pública [Internet]. OPS; 2024 [citado el 20 de enero de 2025]. Disponible en: https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica

6. Institute of Medicine, Committee on Monitoring Access to Personal Health Services. *Access to Health Care in America*. Millman M, ed. Washington, DC: National Academies Press; 1993. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK235882/

7. National Report on Health Care Quality and Disparities 2021 [Internet]. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality (US); Dec 2021. ACCESS TO HEALTH CARE AND DISPARITIES IN ACCESS. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK578537/

8. National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. *Communities in Action:*

Pathways to Health Equity. Washington, DC: National Academies Press; 2017. Available from: https://www.nap.edu/catalog/24624/communities-in-actionpathways-to-health-equity

9. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Med (Lima). 2022;22(1):1-8. Disponible en: https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02

10. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev Fac Med Humana. 2020;20(3):397-403. Disponible en: https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

11. Roque-Roque J, Hinojosa-Florez L, Huaman-Zurita N, Huaraca-Hilario C, Huamanquispe-Quintana J, Velazco-Del Alamo J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. Rev Cuerpo Med HNAAA. 2015;8(2):85-89. Disponible en: https://repositorio.essalud.gob.pe/handle/20.500.12959/3915

12. Arreguez A, Arreguez M, Cabrera J, Herrera A. Ocurrencia de eventos adversos en enfermería en servicios de clínica médica y unidad coronaria [Internet]. Revista VEA; 2020 [citado el 15 de enero de 2025]. Disponible en: http://adecra.s3.amazonaws.com/acom/2021/09/VEA-Septiembre-2020.pdf#page=4

13. Del Estal García MC, Melián González S. Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. Atención

Primaria. 2022;54(4):102281. Disponible en: https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281

14. Banco Interamericano de Desarrollo. Salud de calidad para todos [Internet]. BID; 2018 [citado el 15 de enero de 2025]. Disponible en: https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/

15. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev Med Electrón. 2018;40(4):1002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684182420180004000 8

16. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014 [Internet]. INEI; 2014. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf

17. Carrillo-Larco RM, Guzman-Vilca WC, Leon-Velarde F, Bernabe-Ortiz A, Jimenez MM, Penny ME, et al. Peru - Progress in health and sciences in 200 years of independence. The Lancet Regional Health - Americas. 2022;7(100148):1-17. Disponible en: https://doi.org/10.1016/j.lana.2021.100148

18. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):541-548. Disponible en: https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515

19. Martins T, Romão MA, Pires C. Satisfacción percibida por los pacientes con la atención de enfermería en una unidad de urgencias médico-quirúrgicas. Rev Enferm Refer. 2023;6(2):1-9. Disponible en: https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=163643272&lang=es&site=ehost-live

20. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cubana Enferm. 2021;37(4).

21. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digital Publisher CEIT. 2020;5(6-1):4-23. Disponible en: https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324+

22. Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev Cienc Cuidado. 2019;16(2):108-119. Disponible en: https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507

23. Burnet JF. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario [Internet]. Repositorio Digital Institucional Universidad Nacional del Comahue; 6 de agosto de 2020. Disponible en: http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15966

24. Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol [Internet]. 2023 [citado el 20 de enero de

2025];26(2):159-66. Disponible en: https://doi.org/10.37551/S2254-28842023016

25. 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;7(1):5045-59. [citado el 20 de enero de 2025]. Disponible en: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815

26. Arévalo-Marcos RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. gacien [Internet]. 30 de octubre de 2022 [citado 17 de marzo de 2024];8(4):201-6. Disponible en: https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709

27. World Health Organization (WHO). Handbook for national quality policy and strategy: a practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care. Ginebra: World Health Organization; 2018. Disponible en: https://www.who.int/publications/i/item/9789241565561

28. Institute of Medicine (US), Committee for Design of a Strategy for Review and Quality Assurance in Medicare; Lohr KN, editor. Medicare: A strategy for quality assurance: VOLUME II Sources and Methods. Washington (DC): National Academies Press (US); 1990. 5, Definition of quality of care. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK235476/

29. Allen-Duck A, Robinson JC, Stewart MW. Healthcare quality: a concept analysis. Nurs Forum. 2017;52(4):377-386. Disponible en: https://doi.org/10.1111/nuf.12207

30. Busse R, Klazinga N, Panteli D, Quentin W, eds. Improving healthcare quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies.

European Observatory on Health Systems and Policies; 2019. Disponible en : https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31721544/

31. Ryan C, Powlesland J, Phillips C, Raszewski R, Johnson A, Banks-Enorense K, Agoo VC, Nacorda-Beltran R, Halloway S, Martin K, Smith LD, Walczak D, Warda J, Washington BJ, Welsh J. Nurses' perceptions of quality care. J Nurs Care Qual. 2017;32(2):180-185. Disponible en: https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000211

32. Grönroos C. A Service Quality Model and Its Marketing Implications. Eur J Mark. 1984;18(4):36-44. Disponible en: https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784

33. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J Mark. 1985;49(4):41-50. Disponible en: https://doi.org/10.1177/00222429850490

34. Donabedian A. The seven pillars of quality. Arch Pathol Lab Med. 1990 Nov;114(11):1115-8. Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2241519/

35. Donabedian A. The quality of medical care: a concept in search of a definition. J Fam Pract. 1979;9(2):277-84. Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/110905/

36. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA. 1988;260(12):1743-8. doi: 10.1001/jama.260.12.1743

37. Calsina BPC, Huichi MEC, Miranda GFR. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. Waynarroque - Rev ciencias soc apl. 2023;3(1) :Artículo1. Disponibilidadhttps : //doi.o/10/rcsaw.v3i1.53

38. Castelo-Rivas WP, Cueva-Toaquiza JL, Castelo-Rivas ÁF. Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber? Satisfacción del paciente: lo que necesita saber. Satisfação do paciente: ¿O que você deve saber? [Internet]. 2022 [citado el 20 de enero de 2025]. Disponible en : https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495

39. Zuloaga Mendiolea R, Fuente Rodríguez A de la, Hoyos Valencia Y, León Rodríguez C. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. Atón Primaria. 2010;42(4):242-3. Disponible en : https://doi.org/10.1016/j.aprim.2009.06.003

40. Donabedian A. The quality of medical care: a concept in search of a definition. J Fam Pract. 1979;9(2):277-84. Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/110905/

41. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud. 2012 [citado el 22 de enero de 2025]. Disponible en: https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf

42. Salehi A, Jannati A, Nosratnjad S, Heydari L. Factors influencing the inpatients satisfaction in public hospitals: a systematic review. Bali Medical Journal. 2018;7(1): 17-26.

43. Ware JE Jr, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. Eval Program Plann [Internet]. 1983 [citado el 20 de enero de 2025];6(3-4):247-63. Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10267253/.

44. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill e Interamericana Editores; 2018.

45. Arispe Alburqueque CM, Yangali Vicente JS, Guerrero Bejarano MA, Lozada de Bonilla OR, Acuña Gamboa LA, Arellano Sacramento C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador; 2020.

46. Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Revista de Psicología, 29*(3), 1038-1059. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021297282013000300043

47. Montero, I. y León, O. (2007). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, *5* (1), 115-127. https://www.redalyc.org/pdf/337/33701007.pdf

48. Huaynamarca Suárez EM. Calidad de atención de enfermería relacionado con la satisfacción de padres de familia del servicio Crecimiento y Desarrollo de la Posta Villa Los Ángeles, Rímac - 2021 [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2021.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
FORMULACION DEL PROBLEMA	**OBJETIVOS**	**HIPOTESIS**	**VARIABLES**	**DISEÑO METODOLOGICO**
Problema General: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026?	**Objetivo General:** Determinar la relación entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026.	**Hipótesis general (Hi):** Existe relación significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las	Variable 1 (Independiente) Calidad de atención enfermera Dimensiones:	**Investigación básica:** porque su finalidad es obtener conocimientos ampliados. **Cuantitativo** contiene análisis de cifras numéricas, porcentuales. **Transversa**l: se da en un solo momento haciendo un corte en el tiempo

Problemas específicos : ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026? ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión humana de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026? ❖ ¿Qué relación existe entre la dimensión entorno de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que	**Objetivos específicos:** ❖ Determinar la relación entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026. ❖ Determinar la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026. ❖ Determinar la relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del	madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2025. **Hipótesis nula (H0):**	Dimensión Técnico-Científico. Dimensión Humana. Dimensión del Entorno. Variable 2 (Dependiente) Satisfacción Dimensiones: - Satisfacción	**Correlacional**: porque mide la relación de dos variables Método de la Investigación: **Método Deductivo,** porque va de lo general a lo particular Diseño de Investigación: **No Experimental,** porque solo se relacionan variables.

acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro Matemo Infantil de Lima, 2026?	Centro Materno Infantil de Lima, 2026.	H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2025.		**Muestreo:** no probabilística e intencional.

Anexo 2: Variables y operacionalización

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE							
Variable	**Definición conceptual**	**Definición operacional**	**Dimensiones de la calidad**	**Indicadores**	**Número de Ítems**	**Escala de medición**	**Escala valorativa**

V1: Calidad de atención enfermera	Existen medidas los cuales buscan alcanzar un cuidado óptimo, obteniendo resultados superiores con el menor riesgo. Se elevan las expectativas de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio (Huaynamarca, 2021)	Prestaciones diagnósticas y terapéuticas que se proporcionan a las madres que asisten al centro de salud de Lima, constituyendo un elemento esencial para una atención	Técnico científico	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	7, 8, 9, 10, 11, 12,	Ordinal	**Baja:** 1 – 25 puntos **Media:** 26 – 50 puntos **Alta:** 51 – 90 puntos
			Humana	Respeto Información Interés Amabilidad Ética	1, 2, 3, 4, 5, 6		

		de calidad excelente. La percepción en relación con esta variable se documenta mediante un cuestionario de tres dimensiones, que se ajusta al siguiente criterio de evaluación de 5, 4, 3, 2 y	Entorno	Ambientación Privacidad	13, 14, 15, 16, 17, 18		

		1. Estas cifras se relacionan con las medidas siempre, casi siempre, regularmente, casi nunca y nunca respectivamente.					

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado/a:

Me presento como estudiante de la carrera de Enfermería en la Universidad Norbert Wiener, y actualmente estoy llevando a cabo un estudio cuyo objetivo es "Determinar cómo el nivel de satisfacción del usuario se relaciona con los niveles de la calidad de atención enfermera en el centro materno infantil de Lima , 2025". Le solicitamos amablemente su colaboración respondiendo de manera sincera las preguntas que se detallan a continuación. Quisiera destacar que toda la información proporcionada será tratada de forma confidencial y anónima. Agradezco de antemano su valiosa participación en este estudio.

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

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

DATOS GENERALES

Sexo del acompañante: Masculino ( ) Femenino ( )

Edas: (años)

Grado de instrucción:

a. Analfabeta ( ) b. Primaria ( ) c. Secundaria ( ) d. Superior ( )

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

7	El profesional de enfermería realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incomodas en el usuario del servicio de CRED.					
8	El profesional de enfermería realiza procedimientos en el usuario del servicio de CRED a la hora indicada, oportuna. (no antes – no después)					
9	El profesional de enfermería les brinda instrucciones a los padres de familias de los niños para que colaboren en el procedimiento a realizar.					
10	El profesional de enfermería demuestra seguridad al realizar los procedimientos de intervención a los niños en el servicio de CRED.					
11	El profesional de enfermería demuestra conocimiento de los procedimientos de intervenciones en el cuidado ofrecido a los niños en el consultorio de CRED					
12	El profesional de enfermería mantiene un trato amable /cortes / respetuoso y favorece la confianza y seguridad de los niños y de sus padres.					

DIMENSION DEL ENTORNO			2	3	4	5
13	El servicio de CRED se mantiene limpio y tiene buena ventilación.					
14	Le parece adecuado y justo el pago que usted realiza para la atención recibida por la profesional enfermería.					
15	Observa que el profesional de enfermería muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio.					
16	En su percepción el profesional de enfermería propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención, con sus colegas y equipo de salud en el servicio de CRED.					
17	El profesional de enfermería cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados / procedimientos / tratamiento en los niños					

18	El profesional de enfermería se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente de CRED					

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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

DIMENSION HUMANA			2	3	4	5
1	¿La información, orientada y explicación del profesional de enfermería para los pasos o trámites para su atención fue?					
2	¿Cómo fue la atención del profesional de enfermería respecto a la programación y el orden de llegada?					
3	¿La privacidad durante la atención del niño en el consultorio de CRED fue?					
4	¿Cómo califica al profesional de enfermería en la evaluación del desarrollo Psicomotor y Físico del niño?					
5	¿Cómo considera UD. ¿El tiempo que empleo el profesional de enfermería en la atención del niño?					
6	¿La confianza que le brindo el profesional de enfermería fue?					
7	¿El interés en solucionar su problema de salud por parte del profesional de enfermería fue?					

8	¿Cómo fue la explicación que brindo el profesional de enfermería sobre el resultado y tratamiento de su niño?					

Anexo 4: Formato de consentimiento informado

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Huaraca Berrocal Joselyn Haydee

Título del Estudio: "Calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026".

Propósito del Estudio:

Lo invitamos a participar en el estudio titulado "Calidad de atención enfermera y la satisfacción del usuario en las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil de Lima, 2026". Este estudio es llevado a cabo por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, de la Facultad de Ciencias de la Salud, carrera profesional de Enfermería.

Procedimientos:

Si decide participar en este estudio, se le solicitará:

- Firmar este consentimiento informado.
- Completar dos encuestas que tomarán aproximadamente 30 minutos.

  Las encuestas son completamente anónimas y los resultados recolectados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato de los participantes.
- La información obtenida será de gran importancia para analizar la calidad de la atención y el nivel de satisfacción como usuario del servicio.
- Usted se beneficiará, ya que los resultados obtenidos permitirán sugerir actividades y mejoras en los servicios de atención de enfermería, basadas en los resultados de las encuestas completadas.

Costos e Incentivos:

La participación en este estudio es gratuita. No se ofrecerá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Toda la información será almacenada utilizando códigos y nombres, manteniendo la confidencialidad. En caso de que los resultados del estudio sean publicados, no se incluirá información que permita la identificación de los participantes. Los archivos relacionados con su participación serán accesibles únicamente a los miembros del equipo de investigación.

Derechos del Participante:

Si en algún momento durante el estudio se siente incómodo, tiene derecho a retirarse de manera voluntaria sin ningún tipo de perjuicio. Si tiene alguna inquietud o desea obtener más

información, no dude en comunicarse con la investigadora, Joselyn Haydee Huaraca Berrocal, al teléfono 989 733 566.

Consentimiento:

Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en este estudio, comprendiendo los posibles procedimientos que implican su participación. Asimismo, entiende que tiene derecho a decidir no participar o retirarse en cualquier momento sin que ello afecte sus derechos. Recibirá una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombre: _____

DNI: _____

Investigador:

Nombre: Huaraca Berrocal Joselyn Haydee

DNI: _____

Fecha: _____

Anexo 5: Carta de autorización emitida por la Diris Lima Sur para la recolección de datos en el Centro Materno Infantil.



PERÚ Ministerio de Salud | Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur | DIRECCION GENERAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Barranco, 15 de Enero del 2026

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN N° D000012-2026-DG-DIRISLS

ACTA DE EVALUACIÓN 10.07.25 COM.ET.IN.DIRIS-LS
ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

EXPEDIENTE N° 2025-0003075

La que suscribe, directora general de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

JOSELYN HAYDEE HUARACA BERROCAL

Investigador del Proyecto de Investigación **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LAS MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL DE VILLA EL SALVADOR, 2025"**, ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se autoriza a través del presente el desarrollo del proyecto de investigación.

El presente proyecto se desarrollará en la sede administrativa de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.

Hacemos de su conocimiento que, al término de la investigación, deberá presentar a la Dirección General de nuestra institución un ejemplar del informe final en formato físico y virtual (PDF), con la finalidad de socializar los resultados, que servirán para fortalecer las acciones de los establecimientos de salud.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenecen, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Esta constancia tiene validez por tres (03) meses, a partir de su expedición, la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación; para tal fin, deberá presentarse la solicitud 10 días hábiles antes del vencimiento. No autoriza la publicación del estudio por ser un proceso independiente.

La investigadora se adecuará a las condiciones establecidas por la DIRIS LS respecto a la factibilidad de desarrollar el proyecto de investigación bajo modalidad presencial o virtual. Asimismo, deberá cumplir con todos los protocolos de seguridad, como utilizar equipos de protección personal, a fin de evitar el riesgo de infección.

Documento firmado digitalmente

SHEYLA KAREN CHUMBILE ANDIA
DIRECTORA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR
(SCA/jgm)

Calle Mariano de Prados 124
Barranco - Lima - Perú
Teléfono (01) 7453407
https://www.gob.pe/diris-limasur

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la DIRIS Lima Sur. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: sgd.dirislimasur.gob.pe/VerDocumento e ingresando la siguiente clave: WDLWTKX

MINSA DIRIS LIMA SUR

Anexo 6 :Carta de aprobación por el comité de ética

Universidad Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima,02 de junio de 2025

Investigador(a)
Joselyn Haydee Huaraca Berrocal
Exp. Nº:0673-2025

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo en las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil de Villa El Salvador, 2025" con **fecha 21/05/2025.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Joselyn Haydee Huaraca Berrocal

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el **CIEIC** no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidenta
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz
Universidad Privada Norbert Wiener
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 **Cel. 981-000-698**
Correo: comite.etica@uwieneredu.pe

20% 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
11% Publicaciones
19% 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
11% Publicaciones
19% 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.uch.edu.pe 3%

2 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 1%

3 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2026-04-28 1%

4 Trabajos entregados
Blackboard on 2026-05-03 1%

5 Internet
repositorio.unap.edu.pe <1%

6 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-21 <1%

7 Trabajos entregados
Universidad Nacional de Piura on 2026-05-18 <1%

8 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2024-11-24 <1%

9 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2026-06-06 <1%

10 Trabajos entregados
Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-07-23 <1%

11 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2025-08-08 <1%