



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en
un Puesto de Salud de Trujillo; 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTORES:

Castañeda Bejarano, Odales Rosalia (orcid.org/0000-0003-0713-731X)

Hualcas Coronel, Wilfredo Armando (orcid.org/0000-0002-1383-4499)

ASESORA:

Dra. Peralta Iparraguirre, Ana Vilma (orcid.org/0000-0002-5501-8959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Perinatal e Infantil

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Salud integral humana

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por guiarnos a lo largo de nuestra carrera universitaria así mismo darnos sabiduría y las fuerzas suficientes para seguir adelante día a día.

A nuestras familias especialmente padres por el gran apoyo que nos brindaron y nos brindan día tras día para poder cumplir nuestras metas trazadas y sueños.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a nuestra tutora por la paciencia y la consideración que ha tenido hacia nosotros para poder culminar con éxito este trabajo.

A los padres de familia que colaboraron con nosotros en las encuestas y permitirnos trabajar junto a ellos para culminar satisfactoriamente dicho trabajo.

Agradecer también a Dios y a nuestra familia por el apoyo que nos brindaron.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos	iv
ABSTRAC	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	- 1 -
II. MARCO TEÓRICO	- 5 -
III. METODOLOGÍA	- 13 -
3.1 Tipo y diseño de investigación:	- 13 -
3.1.1 Tipo de investigación:	- 13 -
3.1.2 Diseño de investigaciones:	- 13 -
3.2 Variables y operacionalización	- 14 -
3.3 Población, muestra y muestreo	- 14 -
3.3.2 Muestra:	- 14 -
3.3.3 Muestreo:	- 15 -
3.3.4 Unidades de análisis.....	- 15 -
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	- 15 -
3.5 Procedimientos.....	- 16 -
3.6 Método de análisis de datos.....	- 17 -
3.7 Aspectos éticos	- 17 -
IV. RESULTADOS	- 18 -
V. DISCUSIÓN.....	- 22 -
VI. CONCLUSIONES.....	- 24 -
VII. RECOMENDACIONES	- 25 -
REFERENCIAS.....	- 26 -
ANEXOS	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022. El tipo de investigación fue no experimental el diseño fue descriptivo, de corte transversal y correlacional; la muestra estuvo conformada por 80 padres que ayudaron y colaboraron libremente en dicho estudio; los resultados fueron: el 90% de padres refirieron que la calidad de atención del profesional de Enfermería fue alta y el 10% regular; el 92,5% presentaron nivel de satisfacción alto y 7,5% un nivel de satisfacción media; al relacionar las variables se encontró relación entre las mismas (p – valor = 0,001 ($p < 0,05$)). Concluyendo que “Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción, crecimiento, desarrollo.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship between Quality of care CRED and Level of satisfaction of parents in a Health Post in Trujillo; 2022. The type of research was non-experimental, the design was descriptive, cross-sectional and correlational; the sample consisted of 80 parents; the results were: 90% of the parents reported that the quality of care provided by the Nursing professional was high and 10% regular; 92.5% presented a high level of satisfaction and 7.5% a medium level of satisfaction; Alabama To relate the variables, a relationship was found between them (p - value = 0.001 ($p < 0.05$)). Concluding that "There is a statistically significant relationship between the Quality of care CRED and Level of satisfaction of the parents in a Health Post of Trujillo; 2022.

Keywords: Quality of care, satisfaction, growth, development.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día una de las estrategias utilizadas para disminuir la inequidad en la población y en los usuarios ha sido la construcción de técnicas que permiten lograr una mejora en todo el campo de la salud; por otro lado, La definición concerniente a calidad en salud es general, de carácter objetivo y subjetivo. Está involucrado varias dimensiones donde se ven influenciadas por el proceso cultural de la sociedad, la calidad en salud se explica cómo brindan el servicio de salud para aportar y atender las necesidades sin llegar a producir complicaciones en la persona que requiere una atención y una disponibilidad de los beneficios y de los valores sociales que muestran las instituciones de salud.¹

Una de las estrategias es atender a través de la escucha y explicar a los usuarios, esto es de mucho interés, ya que a través de las indicaciones o sugerencias pueden incluir importantes beneficios, una institución prestadora de salud debe generar una comodidad en las personas que asisten o requieren una atención sobre su salud, la buena calidad de la atención en todas las necesidades de las personas es el resultado de diferentes procesos que evalúan en la cual las personas diversificaran las expectativas ante lo que perciben, es decir se verifica la atención con las diferentes cualidades de que requiera la persona al que se le brinda un cuidado.¹

La calidad d atención es garantizar una buena atención en salud que cubra las necesidades del ser humano y sobrepasar la perspectiva del individuo que requiere de dicho servicio, aplicando estrategias y métodos que ayuden a mejorar la calidad de atención, como también disponer con ambientes óptimos y con los materiales que se requieren para aplicar un control CRED adecuado, oportuno y preciso; por consiguiente, la prospección de satisfacción de las personas se basa en elementos importantes de calidad que cada profesional brinda día a día al personal que requiere de sus servicios.²

Un Control de crecimiento y desarrollo (CRED). Es donde se da el proceso de transformación que trae beneficios para los niños y los padres ya que gracias a ello se evitarán complicaciones o enfermedades por consiguiente gastos

innecesarios, con el seguimiento y vigilancia de crecimiento e implementación de hierro, como también la verificación rápida y atención a tiempo de ciertas complicaciones; esto es un beneficio de él que goza un niño por medio del (CRED) con el que cuenta cada uno de los recursos que tienen para una atención de la salud. Para el control del niño sano está a cargo en gran parte del profesional de enfermería, mediante la entrevista y el examen físico, la cual aporta de manera anticipada las ciertas complicaciones la cual podrían generar consecuencias graves en el futuro.³

Después del análisis nos hacemos la pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022? Objetivo general tenemos identificar la relación que existe entre la Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022?, Los Objetivos específicos son: Determinar la calidad de atención (CRED) en un puesto de salud, determinar el nivel de satisfacción de los padres que asisten al puesto de salud. La Hipótesis es si existe relación entre la Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022

Mientras que la hipótesis nula: indica que no hay relación entre Calidad de atención CRED y el Nivel de satisfacción en los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

En el mundo todos los años se le incorpora un 5,7 y 8,4 millones de deseos a causa de una Mala calidad de atención más notorios en las regiones de ingresos económicos bajos, lo que indican el 15% de defunciones en los mencionadas regiones, por otra parte el 60% de los decesos en los países con menor ingreso económicos se atribuye a la prestación de salud de calidad, por otro lado las defunciones que restan son generadas a causa de que no se dio buena utilidad al servicio de salud ya sea por ignorancia o por ausencia de ello; y en los países de economía alta y en su implementación de sus servicios, 1 de cada 10 usuarios que requieren ser atendidos sufre daños al recibir atención hospitalaria esto sucede por la mala atención o por la deficiente atención en salud que se viene practicando hoy en día , y cabe mencionar que 7 de cada 100 usuarios atendidos

en el servicio contraen una infección debido a la falta de estrategias para controlar o evitar dicho suceso, además se por la falta de cuidados de la manera correcta y que encajen a las necesidades.⁴

A nivel mundial, la organización necesaria para lograr una atención de calidad alta es insuficientes: viendo que 2 de 10 establecimientos de salud no se abastecen de servicios como el agua, 2 de cada 6 de ellos no presentan apoyo en sus necesidades primarias y 2 de cada 8 no tiene instalaciones en los que se pueda realizan el lavado de manos siendo esto lo más importante para una prevención de muchas de las enfermedades como se ha podido observar que muchos centros de salud tienen los servicios básicos en mal estado lo cual no debería de ser, esto es un tema que disminuye o ayuda a evitar que la calidez de atención baje y que por consiguiente el nivel de satisfacción también con ello. se estima una cantidad de 1800 millones de individuos, esto indica que el 24% de la población mundial existe problemas o precariedades para que tengan una atención de los servicios en la salud de buena calidad. En este ámbito se identifica un alto porcentaje de las defunciones que incluyen muertes maternas, infantiles y neonatales.⁵

En el Perú recientemente se ha encontrado que existe una insatisfacción por parte de las personas que asisten a los diferentes establecimientos que brindan atención en salud. Lo que logro arrojar una encuesta sobre satisfacción de la salud en usuarios (ENSUSALUD) del año 2016, nos dice que hay una insatisfacción de los usuarios que son atendidos en los servicios que brindan una consulta externa con un 73% en todo el país, teniendo una acumulación del 3 por ciento con respecto al año 2014, ya que también indica que si existe una satisfacción de los usuarios en los Establecimientos del MINSA y de los gobiernos en las regiones con un 66% por debajo del indicador nacional y en referencia a las Instituciones Prestadoras de Servicios y la atención en la salud con el que contamos en Perú. ⁶

Un estudio realizado en la región la libertad sobre el nivel de satisfacción con respecto a calidad de atención fue 77% bueno y 23% muy bueno; además se

determinó que, si existe un nivel de satisfacción en las personas que asistían para ser atendidos dentro de los establecimientos de salud para ello también se consideró los principios de ponerse en el lugar del otro, seguridad y fiabilidad, disposición ante las respuestas y sinceridad en los individuos que son atendidos.⁷

El presente estudio se realizó con el fin de proporcionar a las instituciones prestadoras de salud, el concepto necesaria la atención y la calidad que debería de tener o aplicar el profesional de enfermería para que viendo las deficiencias que existen se puedan aplicar tácticas o estrategias que ayuden a mejorar las deficiencias que existen en dicho servicio con la atención del personal enfermería con una vista general hacia el paciente en cada etapa de vida de acuerdo a sus necesidades, además de ello es concientizar y ayudar al personal de enfermería que cumplen la función de docente y brinden servicios en la formación de nuevos enfermeros con nuevas perspectivas y mejoras en la atención ya que serán el futuro y los próximos cuidadores en salud. También educar a los padres de los niños atendidos en CRED que es muy importante sus controles, vacunas, etc. de su menor hijo a tiempo sin depender que profesional de enfermería los atienda ya que lo importante es que es un profesional preparado y puede detectar anomalías o enfermedades a tiempo y poder actuar adecuadamente.

II. MARCO TEÓRICO

Rúales M. y Ortiz N. (Ecuador, 2019), en su investigación titulado “Calidad de atención de enfermería con relación al grado de satisfacción de las madres de los niños del H. Carlos Andrade Marín”, el objetivo fue evaluar la calidad de la atención del profesional de enfermería que los atiende; el estudio fue descriptivo, transversal simple y observacional, se obtuvo una muestra donde se halló una respuesta positiva dando como resultado; alta calidad de atención de enfermería a los R:N. Además, se rechazó la hipótesis alternativa de baja calidad de atención de enfermería brindada a los R:N. considerando que las madres de los niños estuvieron satisfechos con la atención brindada en CRED.⁷

Gonzáles P., Álvarez A., Mendoza K., (Colombia -2017) hicieron un estudio titulado “satisfacción de padres de niños(as) que se atienden en el área de CRED en un centro de salud”, el objetivo principal es determinar qué tal se satisface el paciente que es atendido en CRED. diseño y Método cuantitativos, descripción de tipos transversales. La muestra total estuvo conformada por 290 padres. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. el resultado: El 94% dijo estar satisfecho, el 96% dijo Tratado con respeto y dignidad El 91% sintió el medio ambiente Suficiente, 81% es privacidad, 65,1% tiempo de espera según sea necesario. La conclusión fue que mayor parte de padres se sienten satisfechos con la atención CRED incluyendo la buena comunicación para el objetivo logrado.⁸

Cansino M, Paola E. (Chiclayo- 2022) Satisfacción y calidad de atención de CRED del Centro de Salud Pomalca. El objetivo de este estudio fue determinar si existe relación entre la satisfacción y calidad de atención del personal de salud en el área CRED. El estudio que se consideró fue correlacional de diseño no experimental, se evaluó a 160 madres, esta cantidad fue analizada por medio de un muestreo, para la cual se tomó instrumentos válidos y confiables. En lo que se hizo uso de c. Spearman, donde se evidenció que, se relacionan directamente entre lo que se satisface del servicio brindado el usuario y la calidad de atención que se brindaba en

el servicio de CRED además se evidenció que, el nivel de satisfacción muestra porcentajes valiosos en los tres niveles, la cual el último es predominante que hace un (46%), una similitud con los resultados que muestran en el nivel de calidad de atención, sin embargo, en este domina el nivel bajo (40%); por todo ello, se ha demostrado correlación muy importante.⁹

Cana Q. (Lima- 2022) en su tesis Calidad de atención de enfermería vinculado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021; su objetivo fue definir qué tal es la calidad de atención del profesional de enfermería relacionándolo a involucrándolo en el nivel de satisfacción de la persona que asiste al área externa del área de CRED en diferentes niños inferior a 3 años que asisten al puesto de salud Acomayo, para fue tomada una muestra de 55 madres con sus respectivos niños, la cual permanentemente asisten al área de CRED del centro de salud de Acomayo, para la realización de este estudio se midió con un cuestionario obteniendo como resultado de una correlación alta, que como conclusión nos llevó que, cuando la atención es buena el usuario que asiste o recibe la atención de enfermería estará más satisfecho.¹⁰

Torres S, Alexandra T. (Tumbes-2021) Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Aguas Verdes", Tumbes, 2021. Universidad Nacional de Tumbes; 2022. El objetivo fue verificar la relación entre calidad de atención que se le da al usuario y verificar el nivel de satisfacción del usuario que acude a atenderse en el establecimiento de salud y a beneficiarse de una buena satisfacción y de servicios óptimos que contribuyan a su bienestar el Su estudio tuvo una población de 90 personas. La técnica que se empleó para la investigación fue la encuesta y el instrumento se aplicó un cuestionario. Por la que se logró enfocarse a la comprobación. Llevando como resultados, la cual se evidenció que según el 65% de las personas atendidas toman como una atención muy buena, así mismo, el 35% lo clasificaron como regular atención.¹¹

Delgado M, Maria A. (Lima-2021) Satisfacción de la consejería nutricional y mensajes clave grabados en madres que asisten a un C. de S. Lima. U. N. M. de S. M.; 2022. El objetivo principal fue conocer el vínculo entre las madres que acuden a la consejería nutricional del centro de salud y los puntos clave que recuerdan sobre la alimentación complementaria. La muestra o población del estudio aplicado estuvo conformada por 80 madres entre 20 y 35 años de edad que tenían hijos entre 6 y 24 meses de edad. El estudio fue de naturaleza no experimental, transversal y correlacional., el medio por lo que se realizó la entrevista fue mediante un cuestionario donde se logró identificar el nivel de satisfacción. Obteniendo respuestas donde El 41 por ciento y el 58 por ciento de las madres, respectivamente, informaron niveles altos y medios de satisfacción general. Con un 92 por ciento y un 7 por ciento de respuestas veraces, los campos técnico y científico obtuvieron una satisfacción alta y media. La comodidad del entorno recibió una calificación de satisfacción promedio del 91 por ciento y una calificación alta del 8 por ciento. Ningún área recibió baja satisfacción. Las madres recordaron de 3 a 5 mensajes en promedio por mensaje. el que más recordaron fue la que se relacionó al estado nutricional en un 73% de las madres participes. Y en conclusión se pudo ver que no hay una asociación entre la satisfacción de la consejería nutricional y las recomendaciones sobre alimentación complementaria que recordaron las madres.¹²

Chavez Oclocho A. (Trujillo-2020) Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019. Este estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario del Programa de CRED. El trabajo por lo cual se aplicó un diseño descriptivo correlacional. En ello se tomo tuvo una muestra que estaba conformada por 63 personas que asistieron al centro de salud. En dicho estudio se mostraron los siguientes resultados donde se obtuvo de que del 100% de las 63 personas, como máximo un 44% indican un nivel regular y por otra parte se encuentra un mínimo un 20% que hace referencia al nivel malo; la cual se manifiesta con

resultados generalmente según las diferentes dimensiones de la calidad de atención. Concluyendo con la obtención que si existe relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario .¹³

Chunga C. (Piura, 2019) realizó un estudio titulado “Nivel de Satisfacción en la atención de las madres respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019”. Realizó la investigación utilizando métodos cuantitativos, descriptivos y resumidos. La muestra estuvo constituida por 110 personas. Como resultado de la encuesta mostró alta evidencia de 57% Satisfecho, el 40% medianamente satisfecho y el 1% insatisfecho. Evaluando la mayor satisfacción de todas las madres que se encuestaron, donde compararon En cuanto a la ciencia técnica, el 70% se mostró muy satisfecho con ella, 29% satisfacción media y 0,9% satisfacción baja. Aspecto El 50% se mostró satisfecho con aspectos relacionados con las personas madres, mostró un nivel más alto, mientras que el 47% y el 1% mostraron Satisfacción media o baja. 48% satisfacción con el medio ambiente Muy satisfecho, 46% bastante satisfecho 5% insatisfecho; como conclusiones la madre que asistieron a CRED en su la mayoría están Mantenido a un nivel satisfactorio Según la escala de Likert utilizada en el estudio.¹⁴

Angulo F. (Lima, 2018); “Satisfacción del usuario y calidad del servicio de Cred del C. de S. Guadalupe”; Su propósito es determinar si hay relación entre los niveles Satisfacción de Usuarios y Crecimiento y Desarrollo Calidad de Servicio; Estudio Observacional, Transversal y Correlacional; tamaño de la muestra 169 usuarios, resultados: son los que perciben los usuarios sobre la calidad de la atención La satisfacción es medianamente satisfactoria con 96% de la dimensión humana. La satisfacción general de los usuarios con la calidad de atención que brindan los servicios de G&D es del 96%, la cual se encuentra en un nivel medio; En otras palabras, a mayor satisfacción, mayor percepción sobre la calidad del servicio y viceversa.¹⁵

Flores N. (Lima, 2017) "Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED", el objetivo principal fue determinar sobre si existía relación que existe en las madres con respecto a las actividades preventivo-promocionales que viene realizando el profesional de enfermería ver el cumplimiento de CRED en niños usuarios inferiores de 1 año. El Diseño y metodología utilizada fue: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo. La muestra estaba conformada por 118 madres con cada uno de sus respectivos hijos. Para realizar el estudio se necesita de un instrumento por la cual utilizaron una escala Likert para la percepción de las madres y la lista de cotejo del CRED. La cual se obtuvo como resultados que el 53% perciben medialmente en favor. 27% favorable y el 20% desfavorable. Y se pasa a concluir donde se determina que existe relación significativa entre la percepción de las madres sobre las actividades que realiza el personal de enfermería en preventivo-promocionales y el cumplimiento del CRED.¹⁶

La calidad de la atención se dice que es un escalón en el que los puestos que prestan beneficios en salud son muy importantes para usuarios que gozan de dichos servicios; en este caso padres y niños que son participes en el control de niño sano son los indicados para evaluar al personal por el que fue atendido. Las poblaciones se suman a la posibilidad de los buenos efectos de salud por el gran trabajo y labor de la enfermera que desempeña un rol muy importante día a día con su profesionalismo humanitario y científico.¹⁷

Control del Crecimiento y Desarrollo (CRED) que es un proceso que beneficia al niño en distintas formas sobre su salud y que cumple con una finalidad de estar pendiente sobre este beneficio o aporte a su salud que es el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño, además abarca con la familia a estar pendiente de ellos por ser mayores y asumir mayores responsabilidades y así determinar rápida y oportunamente ante las posibles alteraciones, que afecten en distintas formas al niño ya sea físicas

emocionales y sociales y que pueden dificultar el entorno familiar o incluso llevarles a tener una carga familiar por ciertas complicaciones en caso de no cumplir con estos beneficios que no tienen altos costos y son gratuitos que les beneficia el estado sin distinción alguna; si se practica o se está pendiente de ello es un muy contribuidor porque ayudara a Promover el diagnóstico y la intervención oportuna para reducir riesgos, carencias e incapacidades y mejorar las oportunidades de desarrollo personal. Estos controles son super beneficiosos las cual no solo involucra al niño si no también que se considera a los padres, madres o cuidadores que están pendientes de los menores, son ellos quienes realizaran el seguimiento permanente como desarrolla sus habilidades y características de sus niños/as ya que les permite identificar a través de la observación distintos riesgos que ponen a los niños en un futuro, por ejemplo, si se encuentra por debajo de la talla y el peso esperados para su edad. Por otro lado, el personal de salud sobre todo el de enfermería que cumple el mayor de los roles sobre este beneficio.¹⁸

Buena atención en salud de las personas que requieren un servicio, algunos autores agregan que la satisfacción tiene que ver con la solución del problema. Esta es la base básica para que los pacientes se sientan satisfechos y sientan una atención acorde a sus expectativas y necesidades, trato personalizado recibido y grado de oportunidad. La amabilidad del servicio prestado durante la asistencia o permanecía en centro de salud esto quiere decir que la estrategia para que el paciente o usuario perciba una buena atención de salud que se le está realizando en general todo tendrá que ver con la amabilidad que se le atiende.¹⁹

La satisfacción que demuestra una persona que es atendida ya sea en el sector salud y en todos los casos de atención se basa en el nivel de ánimo o confort con el que el individuo se encuentre, para luego reflejarse en una comparación de otras atenciones anteriores con la actual para luego sacar conclusiones de acuerdo a eso ellos perciben que debería de ser lo correcto

y que atención no fue la correcta después de ello vienen sumado los comentarios con su clasificación individual.²⁰

La satisfacción del usuario significa una expectativa razonable que resulta de una significancia con el que presenta servicio que se requiere. En ello se involucra a factores y aspectos como los valores morales y culturales, las necesidades personales y el centro de salud en sí. Estos factores determinan que la satisfacción varíe de persona a persona, e incluso de la misma persona en distintas situaciones. La base principal de los servicios de salud es lograr la mejor satisfacción en la atención a las personas, que brinda a través de la satisfacción que es una herramienta que permite cuantificar la calidez con que se atiende.²⁰

Luego de recibir la atención de un representante de servicio, el comprador experimenta uno de los 3 niveles de satisfacción: Insatisfacción: se da sobre el gusto de un producto no cumple con sus gustos para el comprador. Satisfacción: se da una vez que cualquier producto cumple con el gusto. Que pueda conocer el grado de satisfacción del servicio de acuerdo con el grado que califica del cliente. Ejemplo: Un comprador insatisfecho rápidamente cambia de servicio.²¹

Cuando se realiza una atención de calidad se beneficia a través de la obtención de propiedades y comportamientos que hacen que cada paciente recuperar el nivel de salud que necesita. La calidad de la atención en el proceso de las relaciones interpersonales donde se relaciona valores y normas socialmente definidos que rijan las interacciones generales de los individuos en situaciones específicas. Estos estándares se ven reforzados parcialmente por los valores éticos del personal y que satisfaga a las personas que requieren atención.²²

Atención de enfermería de buena calidad hace referencia como: "Atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficaz brindada por el personal de enfermería de acuerdo a la práctica en su rubro de competencia. Esfuerzo

y responsabilidad con interés para obtener la satisfacción de la persona usuaria.". En otras palabras: "Cuidados de enfermería dirigidos a realizar una asistencia eficaz y eficiente a los individuos además se incluye a la familia y comunidad sobre la base de valores y normas técnicas, científicas y sociales, valores y ética comunitaria y popular.²³

La madre es primordial para el cuidado del desarrollo y aumento del infante, en especial a lo largo del primer año de vida ya que el niño es una persona frágil y es dependiente del todo el cual necesita le brinde un cuidado cálido, presión y eficiencia en el futuro.²⁴

Calidad de atención: Servicio de atención al usuario en el que la enfermera aplica conocimientos científicos y tecnológicos para mantener la mejora o contribuir a la recuperación de la salud y satisfacción del usuario.²⁵

Servicio CRED: Es el sitio para hacer las ocupaciones periódicas del personal de enfermería con la intención de monitorear el incremento y desarrollo de los chicos; Asimismo, su funcionalidad es la de identificar inmediatamente cambios o perturbaciones, peligros y presencia de patología para facilitar una instantánea participación y minimizar peligros e incapacidades.²⁶

La teoría de Jean Watson considera al individuo como "lo que existe en el mundo" y considera al individuo en tres aspectos: alma, cuerpo y espíritu. Las enfermeras no deben ignorar estos aspectos en el proceso de enfermería. Esta teoría del cuidado que brindan las enfermeras nos permite reconocer los aspectos más humanos del cuidado, brindar felicidad a las personas y trabajar para mejorar la calidad del cuidado demostrando así un cuidado de calidad por lo cual el personal atendido vaya satisfecho a su hogar y quiera regresar en a siguiente oportunidad .²⁸

La teoría del Logro de metas de Imogene King enfatiza al profesional de enfermería como un proceso de interpersonalidad y que se basa de

comportamientos -reacciones, interacciones y transacciones. Las deficiencias cuidador-paciente afectan esta relación. Su teoría se basa en teoría general de sistemas, la ciencia del comportamiento y el razonamiento inductivo y deductivo. También se ha señalado que la enfermería es una profesión de servicio que posibilita la satisfacción de necesidades sociales. También alienta a los cuidadores y pacientes a intercambiar información sobre sus perspectivas, con ello se logran metas, crecimiento y desarrollo, y resultados de atenciones efectivas. Cuando una personal de enfermería y un paciente reconocen y establecen expectativas de roles coincidentes, Estas funcionan bien, pero son estresantes cuando se producen conflictos). Imogene King nos enseña que como personal de enfermería debemos realizar un cuidado de tal manera que el usuario se sienta satisfecho ya que depende de la calidad de atención para que haya un nivel bueno o malo de satisfacción en cada uno de los usuarios.²⁹

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

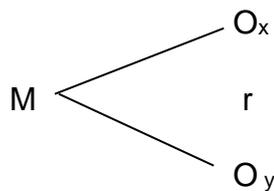
3.1.1 Tipo de investigación:

El presente trabajo se utilizó un diseño descriptivo correlacional cuantitativo porque se tuvo como intención ver a correspondencia de días variables.²⁷

3.1.2 Diseño de investigaciones:

El estudio fue descriptivo, porque se encontró que se descubre ciertas características inherentes de las variables en estudio, correlacional, gracias a ello se permitió realizar una relación entre las variables calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los padres; transversal, porque la información se dio con las variables de estudio.²⁷

Cuyo esquema es el siguiente:



Especificaciones:

M: Muestra

O: Observaciones

xy: Subíndices (Observaciones obtenidas de las variables)

r: Indica la asociación entre las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente calidad de atención CRED

Variable dependiente Nivel de satisfacción de los padres

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población se constituyó por 80 padres de los niños y las niñas con inferioridad a 5 años que se atendieron en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

- **Criterios de Inclusión:** Todos los padres que venían asistiendo a la atención de sus menores al control de crecimiento y desarrollo de sus hijos menores de 5 años. padres que acepten participar voluntariamente a través de resolución de la encuesta.

3.3.2 Muestra:

La muestra se seleccionó de la población que accedió al estudio, el tamaño de la muestra quedo conformada por 80 padres que apoyaron en dicha investigación.

3.3.3 Muestreo:

Se realizó el empleo de forma temporal, donde cada persona de la población tomada tendrá la misma probabilidad de ser seleccionado para participar del estudio.

3.3.4 Unidades de análisis.

La unidad de análisis se realizará con los 80 padres que participan en la resolución de las encuestas preparadas para dicha investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Encuesta: A través del cuestionario realizado por Ríos P.L.N. Del C. (2020) para conocer qué opinión tienen los padres sobre la calidad de la atención que brindan las enfermeras del Departamento de Crecimiento y Desarrollo, respectivamente. ha sido adaptado y arreglado.

Instrumento:

La calidad de la atención se midió mediante un cuestionario en escala de Likert adaptado al estudio Ríos P.L.N. Del C. (2020). Estos incluyen aspectos de la calidad de la atención, que incluyen: Consta de 21 ítems con opciones múltiples en 5 categorías en intervalos de tiempo tales como: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = desacuerdo, 3 = Indeciso, 4= acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo. La puntuación es 1-80, teniendo en cuenta la respuesta de la madre. La misma respuesta se evalúa en la siguiente escala: La Satisfacción del Usuario Del C se midió mediante la calidad del Cuestionario de la Escala A Likert con 1-20 Ríos PL N. La encuesta (2020) se puede dividir en las siguientes dimensiones. Accesibilidad, comodidad y fiabilidad. Un mismo ítem consta de 18 selecciones divididas en 5 categorías, y la escala de intervalos es la siguiente. 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = desacuerdo, 3 = Indeciso, 4 = acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo. Teniendo en cuenta la respuesta de la madre, la puntuación es 1-80. Los sujetos fueron calificados de acuerdo con los siguientes niveles: satisfacción baja de 1 a 20, satisfacción moderada de 21 a 40 y satisfacción alta de más de 41. Atención baja, 21-40 atención de calidad media, una o más atenciones de calidad alta.

3.5 Procedimientos

Este trabajo se realizó de lo siguiente:

- Se comprobaron y elaboraron las herramientas para recolectar los datos.
- Después que se aceptó la solicitud de la autorización, y aprobar el plan para hacer para pasar a ejecutar, se comprobó el instrumento donde se utiliza para recolectar datos.
- Se empezó a recolectar datos, con el consentimiento anteriormente informado, de la familia y comunidad
- Se instauró instrumentos diseñados: sobre un cuestionario que evalúa la calidad de atención en el profesional de enfermería y otro sobre Grado o nivel de satisfacción de los padres sobre atención recibida por el profesional de enfermería en el área CRED.
- Seguidamente se realizó el proceso de datos con el análisis respectivo.
- Por último, se realizó el proyecto final.

3.6 Método de análisis de datos

Al finalizar el procedimiento de adquisición de datos utilizando el equipo que verificó el correcto ingreso de los equipos y el código asignado a los mismos. Luego creé una matriz donde se procesan los datos en el programa de Excel y se ingresó la información que se recopiló. La matriz creada en Excel fue luego exportada al programa estadístico SPSS, donde se realizaron los ajustes necesarios y luego se realizó un análisis en la parte estadística correspondiente en base a los propósitos generales y específicos del estudio. Primero se creó una tabla de frecuencias de datos sociodemográficos para el procesamiento de datos. A continuación, se crearon tablas y gráficos para evaluar la frecuencia de cada variable.

3.7 Aspectos éticos

Autonomía, este estudio utilizó el consentimiento informado para explicar el título, el alcance y los beneficios del estudio y respetó la decisión de la madre de aceptar la participación.

Beneficencia: dentro de ello se ve involucrado el aspecto ético donde se trata de hacer el bien, se trata de evitar causar daño a personas en este caso a los usuarios que colaboraron por dicho estudio, también se tiene en cuenta la ayuda que se da a otras personas, con el objetivo de captar los mejores beneficios para el quien necesita de ello y promover el bienestar de las personas.

El principio de no mal eficiencia es un concepto de la ética médica tradicional así que, en este estudio, se tomaron medidas para prevenir daños a los padres y niños participantes.

Justicia, a través de este principio, las madres o padres que participaron en este estudio fueron tratadas con igualdad y equidad sin discriminación ninguna.

Veracidad: este principio ético establece que en todo el procedimiento se realizó plenamente con todas las medidas probatorias necesarias autorizadas sin cambiar ni alterar los resultados obtenidos.

Justicia: se trata de un aspecto que hace muestra de igualdad entre personas sin ninguna distinción ni jerarquía, ello se refiere al trato igualitario del usuario sin ir más allá de estos aspectos ni discriminar sus creencias. En cuanto a la atención,

deben recibir la misma cantidad de servicios, y la aplicación de este principio dio igualdad de oportunidades a todos los participantes en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad según la Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Prueba de hipótesis:

H₀: Los datos provienen de una distribución normal. Si el valor P es ≥ 0.05

H₁: Los datos no provienen de una distribución normal. Si el valor P es < 0.05

Estadístico de prueba:

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad de atención	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
Satisfacción	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,148	80	,000	,904	80	,000
Satisfacción	,140	80	,001	,884	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Información recolectada de la satisfacción en los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Interpretación: Según los resultados estadísticos inferenciales, como la prueba de normalidad tomando así los resultados de significancias de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$), resultaron ser menores al 5% ($p < 0.05$), determinando que los datos procesados no provienen de una distribución normal, por ende, se seleccionaría al coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

La Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Correlaciones			
Rho de Spearman		Calidad de atención	Satisfacción de los padres
Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,763**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	80	80
Satisfacción de los padres	Coefficiente de correlación	0,763**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	80	80

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Interpretación: Según el análisis inferencial de correlación de Spearman (Rho) podemos observar que Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022. Encontramos que la significancia $p = 0.000$ mostrando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$) y con valor de $Rho = 0.763$ indicando que hay una correlación significativa positiva o directa de nivel alto; esto nos indica que a

mayor calidad de atención mayor sería el nivel de la satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Tabla 2

Calidad de atención CRED en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Niveles	N° de Padres	Porcentajes
Mala	0	0,0
Regular	8	10,0
Buena	72	90,0
Total	80	100%

Fuente: Información recolectada sobre Calidad de atención CRED en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Interpretación: Según tabla 1 sobre la calidad de atención, encontramos que del 100% de los 80 padres encuestados en un Puesto de Salud de Trujillo, en su mayoría el 90% consideran una calidad de atención buena y como mínimo el 10% regular; esta muestra tiene resultados favorables.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los padres que asisten a un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Niveles	N° de padres	Porcentajes
Baja	0	0,0
Moderada	6	7,5
Alta	74	92,5
Total	80	100%

Fuente: Información recolectada en los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Interpretación: Según tabla 2 sobre la satisfacción de los padres, encontramos que del 100% de los 80 padres en un Puesto de Salud de Trujillo, en su mayoría el 92.5% mostraron un nivel alto de satisfacción y en su minoría tan solo el 7.5% de nivel moderado, esto muestra tener resultados favorables.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación con respecto a Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022, se realiza los siguientes análisis:

Los resultados que se obtuvieron sobre el Calidad de atención CRED se encontró que en mayor cantidad que hace un 90% refieren que la calidad de atención es buena, más la minoría con un 10% nos dicen que la calidad de atención es mala, estos resultados vemos que se relacionan con el estudio que sostiene Chávez Oclocho (2019) donde la calidad de atención lo evalúa en dimensiones en su tesis “Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019” los resultados que él obtuvo son que en calidad de atención un 46% indican que existe una buena calidad de atención, un 44.4% nivel regular, 41.3% indica un nivel bajo; esta investigación es acorde con lo que en este estudio se encuentra. Donde se hace referencia las diferencias que existen para atender al usuario dentro de ellos debemos basarnos en distintas dimensiones y también la actitud del padre que presenta durante la atención y el humor con el que atiende la enfermera como también el usuario.

Por otro lado, los resultados de la investigación con respecto a Nivel de satisfacción de los padres que asisten a un Puesto de Salud de Trujillo; 2022. Tenemos como resultados que el 92,5% de la población experimento un nivel de satisfacción alta y el 7,5% un nivel de satisfacción media. Estos se relacionan a los trabajos encontrados por Chunga C. (Piura, 2019), donde encontró que el nivel de satisfacción es alto con un porcentaje de 57%, un 40% muestra una satisfacción media y 2% satisfacción baja.

También nuestro estudio guarda relación al estudio hecho por Pintado, M.; Yari R. (Ecuador 2016), en su aporte; en ello obtuvieron que el 65% mostraron un alto nivel de satisfacción con la atención que brindaron los profesionales de enfermería. Los resultados nos muestran que las madres están satisfechas por las atenciones que se les da el personal de enfermería, por otro lado es necesario abarcar otras dimensiones que busquen la resolución a sus

problemas, esto permitirá un nivel de satisfacción muy bueno en el usuario todo ello es acorde con nuestra investigación que se realiza para obtener una buena satisfacción.

Al relacionar Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022. significancia $p = 0.000$ mostrando ser menor al nivel de significancia estándar del 5% ($p < 0.05$) y con valor de Rho = 0.763, el estudio encontrado por Angulo F. (Lima, 2018); en dicho trabajo se evidenció que existe correlación positiva directa ($p - \text{valor} = 0,023$) entre el nivel de satisfacción de la usuaria con la calidad del servicio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de salud Guadalupe; Angulo nos demuestra con dicha investigación que con la capacidad y el profesionalismo con el que se actúa como profesional mayor será la satisfacción del usuario.

Por otro lado, un estudio encontrado por Carmen V., Sosa K. (Lima, 2018), en su investigación encontró que la satisfacción y la calidad de atención de enfermería donde varían diferentes porcentajes, todo ello es la evaluación de madres que requieren o visitan a CRED se relacionan de manera significativa ($p - \text{valor} = 0.002$). Los hallazgos indican que los usuarios están más satisfechos con la atención de su hijo cuando es de mayor calidad. También es claro que el concepto de cuidado debe extenderse a todas las facetas de la disciplina de enfermería, donde se debe establecer el objetivo correcto teniendo en cuenta el aspecto humano del usuario aceptando la interdependencia y demostrando una empatía que motive a ser mejores para seguir adelante.

VI. CONCLUSIONES

Después de realizar la discusión de resultados se concluye que:

- En dicha investigación encontramos que existe relación significativa entre Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.
- Según resultados obtenidos sobre Calidad de atención CRED de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022., encontramos que la mayoría con el 90% de padres indican un nivel alto, obteniendo resultados favorables.
- El Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022., encontramos que mayormente con un 92.5% de padres encuestados muestran un nivel alto de satisfacción, indicando tener resultados favorables.

VII. RECOMENDACIONES

- Al puesto de salud plantearse una visión que dentro de ello abarque la mejoría de estrategias deficientes por ahora y enfocarse en brindar en un futuro una mejor atención satisfactoria; donde el enfoque de calidez de atención se centre en satisfacer al usuario con ello lograr una relación entre calidad y satisfacción.
- Al establecimiento de salud implementar con herramientas materiales y humanas donde se aplique estrategias satisfactorias como la infraestructura y la contratación de personal capacitado que cubran las necesidades que el usuario requiere esto permitirá mejorar la calidad de atención al usuario.
- Realizar encuestas temporalmente a los usuarios que acuden al puesto de salud y evaluar las distintas opiniones que presentan con respecto a la atención de salud; gracias ello, se lograra identificar el nivel de satisfacción y así corregir errores y afianzarse a estrategias que muestran mejoría en atención.

REFERENCIAS

1. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 2 de junio de 2022];20(3):397–403. Disponible en:
2. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [citado el 22 de julio de 2022];20(3):397–403. Disponible en: [05312020000300397http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397).
3. En G, Lissy B, Dioses IP, Karl M, Torres Mirez F, De G, et al. ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA [Internet]. Edu.pe. [citado el 2 de junio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36685/Palomino_DLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Chávez Soto IL, Guzmán Gala D. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia Paz y Vida – Huancayo 2019. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2019.
5. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 3 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
6. 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 [Internet]. 2019 [citado el 4 de junio de 2022];36(4):620–8. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009.

7. Ruales M.A y Ortiz N. “La calidad de atención de Enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín”, [Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Perinatología]. Universidad Central del Ecuador. Quito. 2019.
8. González D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de Padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS de Sincilejos. Revista Online de la Facultad de la Salud de la Universidad de Sucre [Internet] 2017 [acceso 8 de octubre de 2017]; Disponible en: <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>.
9. Cancino M, Paola E. Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca. Universidad César Vallejo; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80732>.
10. Quispe C, Georgina L. Calidad de atención de enfermería relacionada al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80440>.
11. Torres S, Alexandra T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. Universidad Nacional de Tumbes; 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>.
12. Delgado M, Maria A. Satisfacción de la consejería nutricional y mensajes clave grabados sobre alimentación complementaria en madres que asisten

a un Centro de Salud- Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17974>.

13. Chavez Oclocho A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>.
- 14.. Chunga C.M. “Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el establecimiento de salud consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019”. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Universidad Nacional de Piura. Perú. 2019.
- 15.. Pintado, M. P; Yari L. R. “Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”; realizado en Cuenca, Ecuador; [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad de Cuenca. Ecuador. 2016.
16. Angulo F. “Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe”. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. 2018.
17. Carmen V.J, Sosa K.J. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal”, [Tesis para obtener el título para Licenciado de Enfermería]. Universidad Norbet Wiener. Lima. Perú. 2018.
18. Flores Garate N. Percepción Materna sobre la actividad preventivopromocional de enfermería y cumplimiento de Control CRED [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7173/FLORESGS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

19. Rodriguez J, Del Rosario Y. Calidad del servicio y nivel de satisfacción del usuario en un consultorio de control de crecimiento y desarrollo. Universidad Nacional de Trujillo; 2021. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17884>.
20. Gob.pe. [citado el 28 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
21. Mamani C, Melania L. Nivel de satisfacción de la atención brindada por el profesional de enfermería relacionado con el cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo en lactantes, C.S. San Francisco Tacna – 2019. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2019.
22. Mateo J.P. Satisfacción del cliente. ¿Qué es y cómo medirla? [Internet]. El viaje del cliente. 2020 [citado el 8 de julio de 2022]. Disponible en: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>.
23. Coyla, S. D. Percepción materna sobre el cuidado de enfermería. Consultorio de niño sano Microred Francisco Bolognesi, Cayma, Arequipa [Tesis Para obtener el Título Profesional de Enfermera]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de enfermería. Escuela Profesional de Enfermería. Arequipa, Per, 2016.
24. Cueva Rodríguez, Erica Emili. Cuidado de enfermería al niño desde la percepción de la madre [Tesis Para obtener el Título Profesional de enfermera]. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Enfermería Escuela Académico Profesional de Enfermería. Trujillo, Perú. 2017.

25. López, BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima – Perú. UNMSM. 2014.

26. Espíritu, T. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica – Lima [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Peruana Unión. Perú. 2014.

27. Lizana, D. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Lima. [Trabajo académico para optar el título de: Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú 2018.

28. Ministerio de Salud (MINSA): REDES FUNCIONALES DE ATENCIÓN: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. [Internet]. Disponible en: http://www.bvs.org.pe/local/File/FORO_AUS/RED_FUNC_SALUD_AUS.pdf f. Consultado el 20 de abril del 2020.

29. MINSA. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección de Intervenciones Estratégicas – Lima., 2017.

30. R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio. Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill, 2014. 6ta edición.

31. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel

Alcides Carrión. Rev enferm Herediana [revista en Internet] 2016 [acceso 8 de febrero de 2018]; 9(2): [127-136]. Disponible en: <http://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

32. Cisneros F. Teorias y Modelos de Enfermería. Fundamentos de Enfermería [sede Web]. Colombia: Universidad del Cauca; 2005 [actualizado 12 de octubre; acceso 12 de octubre del 2017]. Disponible en: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>.
33. Bueno Ruiz C. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención en el control Cred. Centro de Salud Lajas, Chota- 2020. Universidad Nacional de Cajamarca; 2022. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4837>.
34. Zurita Garza B. Calidad de la Atención de la Salud. An Fac Med (Lima Peru : 1990) [Internet]. 2014 [citado el 4 de diciembre de 2022];58(1):9. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/5128>.
35. Julcamoro Alcántara MA, Terán Novoa AM. Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2017.
36. Figueroa P, Diana L. Mejorando la satisfacción del usuario externo en emergencias del C.S Chiquian, Bolognesi – Ancash 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2018.
37. Pacaya E, Fiorella T. Percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal en el Centro Materno Infantil el Progreso Carabaylo - 2017. Universidad Alas Peruanas; 2017.

38. Soto V, Isabel R. Gestión del personal asistencial y calidad de atención de un centro de salud de Santa Cruz. Universidad César Vallejo; 2022.
39. Mendieta F, Maria J. Mejorando el nivel de satisfacción de los usuarios externos en la consulta. Centro de Salud Jangas – Huaraz, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2018.
40. Fernandez C, Lenard K. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019. Universidad César Vallejo; 2020.
41. Larraín S, Del Rocío V. Factores de calidad y atención a los usuarios externos del Puesto de Salud “Santa Ana” Chiclayo. Universidad César Vallejo; 2019.
42. Valdez B, Donato J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad César Vallejo; 2018.

ANEXOS

Anexo 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Criterios del valor que obtendrá la variable	Niveles o rangos	Escala de medición
Calidad de atención.	La calidad de la atención se dice que es un escalón en que los servicios de salud para las personas en este caso padres y niños que son participes de dicho servicio; las poblaciones se suman a la	conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.	Técnica.	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad. • Eficacia. • Eficiencia. • Seguridad. 	Se considerará las respuestas de los padres que serán del 1 al 80.	De 1 al 20 baja calidad de atención. De 21 a 40 calidad de atención media. Y mayor de 41 calidad alta.	Ordinal.
			Humana.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Trato amable. • Oportuna. 			
			Entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad. 			

	posibilidad de los buenos efectos de salud por el gran trabajo y labor de la enfermera. ²⁵			<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad. • Libre de riesgo. 			
Nivel de satisfacción.	La satisfacción de una persona que es atendida en el sector salud y en todos los casos de atención se basa en el nivel de ánimo o confort con el que se encuentre cada uno de ellos para luego reflejarse en una	La satisfacción del usuario refleja la calidad de atención con la que se le atendió a un usuario en los servicios que requiera. El hecho de llegar a saber el nivel de satisfacción ayudara a perfeccionar	Accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento científico. • Empatía. • Ayuda oportuna. 	Se considerará las respuestas de los padres que serán del 1 al 80.	De 1 al 20 baja nivel de satisfacción. De 21 a 40 nivel de satisfacción media. Y mayor de 41 nivel de satisfacción alta.	Nominal.
			Confort.	<ul style="list-style-type: none"> • Consultorios adecuados. • Ambientes seguros. 			

	<p>comparación de atenciones anteriores con la actual como también como ellos perciben que debería de ser lo correcto.²⁰</p>	<p>equivocaciones y a fortalecer lo bueno con la finalidad de evolucionar en un servicio sanitario que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Respeta la privacidad. 			
			<p>Mantiene relación de confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación integral. • Amabilidad . • Seguridad. 			

Anexo 2

INSTRUMENTO 1

Cuestionario adaptado de Rosales G.M.

I. Presentación

A continuación, se presentan los cuestionarios de calidad de atención y nivel de satisfacción con el objetivo de determinar la “Relación que existe entre la Calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRESS I -4 Bellavista Nanay. Para lo cual solicito su colaboración. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

II. Instructivo

A continuación, se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; mucho le agradeceré responder de manera clara y sencilla, no requerimos se identifique, marque una de las opciones entre las cinco que usted elija, en caso de duda.

- TA : Totalmente de acuerdo = 5
- A : Acuerdo = 4
- I : Indeciso = 3
- D : Desacuerdo = 2
- TD : Totalmente en Desacuerdo = 1

VALORACIÓN:

- Calidad baja: 1 - 25
- Calidad media: 26 – 50
- Calidad alta: > 51

III. Datos Generales

Edad:.....

Grado de instrucción:..... Primaria () Secundaria () Superior,
no univ. () Superior, univ. () Ocupación de la Madre:

Ama de Casa () Independiente () Dependiente () Otros ()

Instrumento

ASEVERACIONES	TA	A	I	D	TD
CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA					
Técnico					
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnét de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).					
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
3. La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.					
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación.					
5. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
6. La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de paracitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.					
7. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					
8. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.					
9. Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
10. Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
Humano					

11. La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
12. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
13. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
14. La enfermera le brinda un trato amable.					
15. La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).					
16. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).					
Entorno					
17. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden					
18. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradables, limpios y ordenados.					
19. El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
20. La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.					
21. La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), para que lo realice en casa.					

ASEVERACIONES	TA	A	I	D	TD
NIVEL SATISFACCIÓN DE LAS MADRES CON RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA					
Accesibilidad					
1. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4. La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6. La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
Confort.					
7. La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
8. La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9. La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.					
10. Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11. La Enfermera durante la atención cierra la puerta.					
12. La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad.					

Mantiene relación de confianza

13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño.					
14. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)					
15. La enfermera durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16. La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).					
17. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Trujillo, ... de de 20

Nombre _____ del _____ participante:

DNI: _____

FIRMA

Investigadores

Odales Rosalia Castañeda Bejarano

DNI: 70278801

Wilfredo Armando Hualcas Coronel

DNI 47510307

CARTA DE PRESENTACIÓN

Iquitos, 01 de junio del 2020

Señora:

Lic. Enf. Flor Meredi Marapara Murayari
Esp. Cuidado Integral Infantil

ASUNTO: Validación de instrumento por juicio de experto.

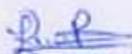
Por la presente reciba usted, nuestro saludo cordial y fraterno como bachiller de la Facultad de Enfermería de la Universidad Privada de la Selva Peruana. Al mismo tiempo, manifestarle que estamos, desarrollando el trabajo de investigación denominado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020", por lo que conocedores de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicitamos su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recojo de datos.

Para lo cual adjuntamos:

1. **Matriz de consistencia**
2. **Matriz de operacionalización de variables**
3. **Ficha de opinión de expertos**
4. **Instrumento de investigación.**

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedamos de usted muy reconocidos.

Atentamente,



Leny Nahir Del Carmen Rios Pérez
DNI:45628756

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Flor Meredi Marapara Murayari**, titular del DNI N° 05329548, de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como Docente Universidad Privada de la Selva Peruana y como equipo técnico de epidemiología en DIRESA-LORETO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo)

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente 00-25%	Aceptable 26-75%	Bueno 51-75 %	Excelente 76-100%
Congruencia de Items				90%
Amplitud de contenido				90%
Redacción de los Items				90%
Claridad y precisión				90%
Pertinencia				90%

En Iquitos, al día 01 del mes de Julio del 2020



Firma

Lic. Ent. Flor Meredi Marapara Murayari
C.E.P.F. 26250
Diciembre 1978

NOMBRE : Flor Meredi Marapara Murayari
DNI : 05329548

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Lic. Enf. Flor Merodi Marapara Murayari
- 1.2. **Cargo o institución donde labora:** Docente UPS Y Equipo técnico de Epidemiología DIRESA-LORETO
- 2.1. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.
- 1.3. **Título de la Investigación:** "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020"
- 1.4. **AUTORES:** Leny Nahir Del Carmen Ríos Pérez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORMANTES

INDICADORES	CRITERIOS	JUICIO DE EXPERTO 1			
		Deficiente 00-25%	Aceptable 26-75%	Bueno 51-75 %	Excelente 76-100%
Congruencia de ítems	Si existe relación entre las preguntas				90%
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas esta comprensible				90%
Redacción de los ítems	Si está expresada con claridad las preguntas				90%
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado				90%
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				90%
Promedio de % de puntuación asignada por expertos.					90%

Evalúo por:

FIRMA: 
 Lic. Enf. Flor Merodi Marapara Murayari
 C.E.P.N° 26250
 Docente UPS

Flor Merodi Marapara Murayari
 DNI: 05329548
 Lugar y fecha: Iquitos, 01 Junio del 2020

CARTA DE PRESENTACIÓN

Iquitos, 01 de junio del 2020

Señora:

Lic. Enf. Martha Elena Saldaña Sunció
Esp. Cuidado Integral Infantil

ASUNTO: Validación de instrumento por juicio de experto.

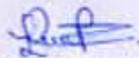
Por la presente reciba usted, nuestro saludo cordial y fraterno como bachiller de la Facultad de Enfermería de la Universidad Privada de la Selva Peruana. Al mismo tiempo, manifestarle que estamos, desarrollando el trabajo de investigación denominado "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020", por lo que conocedores de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicitamos su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recojo de datos.

Para lo cual adjuntamos:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de investigación.

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedamos de usted muy reconocidos.

Atentamente,



Leny Nahir Del Carmen Rios Pérez
DNI:45628756

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Martha Elena Saldaña Sunción**, titular del DNI N° 40597190, de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como Lic. Enf. en la IPRESS I-4 Bellavista nanay, responsable del área niño y niña del consultorio de Crecimiento y Desarrollo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo)

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente 00-25%	Aceptable 26-75%	Buena 51-75 %	Excelente 76-100%
Congruencia de Ítems				85%
Amplitud de contenido				85%
Redacción de los Ítems				85%
Claridad y precisión				85%
Pertinencia				85%

En Iquitos, al día 01 del mes de Junio del 2020



Firma



NOMBRE : **Martha Elena Saldaña Sunción**
DNI : 40597190

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

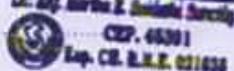
1. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Lic. Enf. Martha Elena Saldaña Sunción
 - 1.2. **Cargo o institución donde labora:** Lic. Enf. de la IPRESS I-4 Bellavista Nanay, responsable del área niño y niña del consultorio de crecimiento y desarrollo.
 - 1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.
 - 1.4. **Título de la Investigación:** "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020"
 - 1.5. **AUTORES:** Leny Nahir Del Carmen Rios Pérez
- 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORMANTES**

INDICADORES	CRITERIOS	JUICIO DE EXPERTO 1			
		Deficiente 00-25%	Aceptable 26-75%	Buena 51-75 %	Excelente 76-100%
Congruencia de ítems	Si existe relación entre las preguntas				85
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas esta comprensible				85
Redacción de los ítems	Si está expresada con claridad las preguntas				85
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado				85
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				85
Promedio de % de puntuación asignada por expertos					85%

Evaluado por:

FIRMA:


Lic. Enf. Martha E. Saldaña Sunción

 Exp. C.R. B.N.E. 021636

Martha Elena Saldaña Sunción

DNI: 40597190

Lugar y fecha: Iquitos, 01 Junio del 2020

CARTA DE PRESENTACIÓN

Iquitos, 01 de junio del 2020

Señora:

Lic. Enf. Damaris Sánchez Ramírez
Esp. Cuidado Integral Infantil

ASUNTO: Validación de instrumento por juicio de experto.

Por la presente reciba usted, nuestro saludo cordial y fraterno como bachiller de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de la Selva Peruana. Al mismo tiempo, manifestarle que estamos, desarrollando el trabajo de investigación denominado "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020", por lo que conocedores de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicitamos su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recojo de datos.

Para lo cual adjuntamos:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Ficha de opinión de expertos
4. Instrumento de investigación.

Agradeciendo por anticipado su colaboración como experto en la materia, quedamos de usted muy reconocidos.

Atentamente,



Leny Nahir Del Carmen Ríos Pérez
DNI:45628756

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Damaris Sánchez Ramírez**, titular del DNI N° 40904472, de profesión Enfermera, ejerciendo actualmente como docente en la Universidad Privada de la Selva Peruana y como responsable de promoción de la salud de la IPRESS I-4 Bellavista Nanay.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo)

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	Deficiente 00-25%	Aceptable 26-75%	Buena 51-75 %	Excelente 76-100%
Congruencia de ítems				90%
Amplitud de contenido				90%
Redacción de los ítems				90%
Claridad y precisión				90%
Pertinencia				90%

En Iquitos, al día 01 del mes de junio del 2020

Firma

Lic. Enf. Damaris Sánchez Ramírez

CEP 48892



Exp. C.O. R.N.E. 22047

NOMBRE : Damaris Sánchez Ramírez
DNI : 40904472

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante:** Lic. Enf. Damaris Sánchez Ramírez
- 1.2. **Cargo o institución donde labora:** Docente en UPS y Lic. Enf. IPRESS I-4 Bellavista Nanay como responsable de promoción de la salud.
- 1.3. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.
- 1.4. **Título de la Investigación:** "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020"
- 1.5. **AUTORES:** Leny Nahir Del Carmen Rios Pérez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORMANTES

INDICADORES	CRITERIOS	JUICIO DE EXPERTO 2			
		Deficiente 00-25%	Aceptable 26-50%	Buena 51-75 %	Excelente 76-100%
Congruencia de ítems	Si existe relación entre las preguntas				90%
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas esta comprensible				90%
Redacción de los ítems	Si esta expresada con claridad las preguntas				90%
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado				90%
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				90%
Promedio de % de puntuación asignada por expertos.					90%

Evaluado por:

FIRMA: 

Lic. Enf. Damaris Sánchez Ramírez
/ CEP 48892

NOMBRE: Esp. Ch. R.N.E. 22047
DNE: 4090472

Lugar y fecha: Iquitos, 01 Junio del 2020

INFORME DE CONSOLIDADO DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para medir la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo.

1.2. Título de la Investigación: "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DE LA IPRESS BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA - 2020"

1.3. AUTOR: Leny Nahir Del Carmen Ríos Pérez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORMANTES

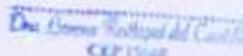
INDICADORES	CRITERIOS	JUICIO DE EXPERTO			
		Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio en % de puntuación asignada por los expertos
Congruencia de ítems	Si existe relación entre las preguntas	85%	90%	90%	88.3%
Amplitud de contenido	Si el contenido de las preguntas esta comprensible	85%	90%	90%	88.3%
Redacción de los ítems	Si está expresada con claridad las preguntas	85%	90%	90%	88.3%
Claridad y precisión	Están formulado con lenguaje apropiado	85%	90%	90%	88.3%
Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación	85%	90%	90%	88.3%
Promedio de % de puntuación asignada por expertos		85%	90%	90%	88.3%

Fuente: Constancias de validación por experto

3. Gráfico de consolidado de juicio de experto
4. Opinión de aplicabilidad:
5. Promedio de valoración:
6. Lugar y fecha: Iquitos 01 de Junio del 2020

Verificado por la asesora de tesis

Firma: 
 Nombres y apellidos: Lorena Roátegui del Castillo, Dra.
 DNI 05280793


 Lorena Roátegui del Castillo
 CEP 15002

Anexo 3

figura 1

Calidad de atención CRED en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.

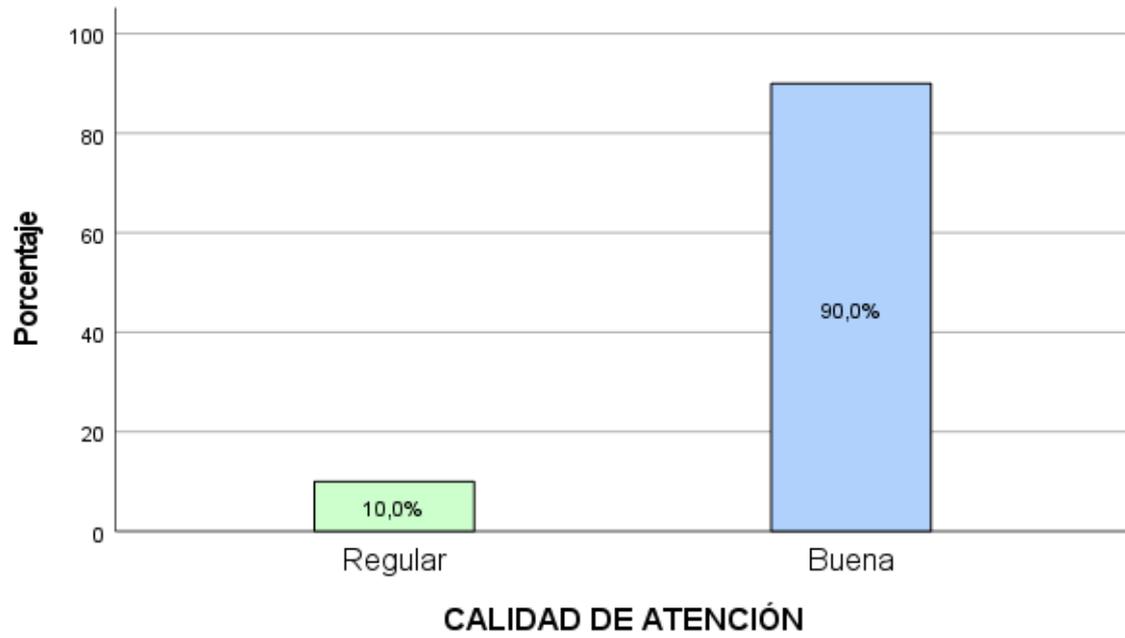
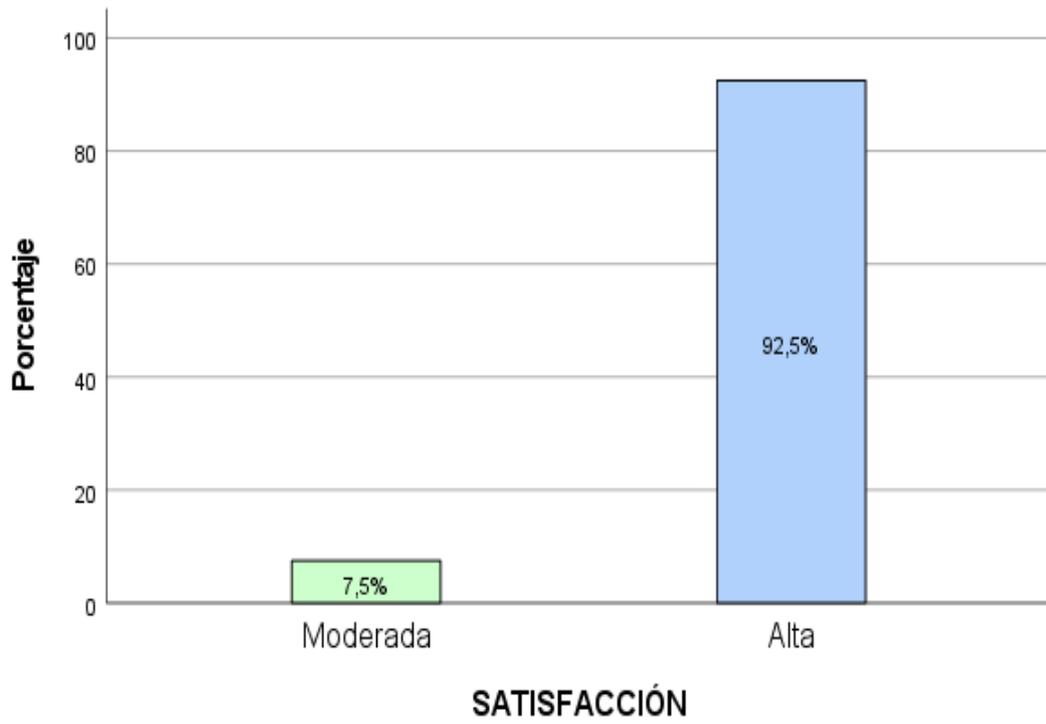


figura 2

Nivel de satisfacción de los padres en un Puesto de Salud de Trujillo; 2022.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PERALTA IPARRAGUIRRE ANA VILMA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención CRED y Nivel de satisfacción de los padres en un

Puesto de Salud de Trujillo; 2022.", cuyos autores son HUALCAS CORONEL WILFREDO ARMANDO, CASTAÑEDA BEJARANO ODALES ROSALIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 29 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PERALTA IPARRAGUIRRE ANA VILMA DNI: 18140470 ORCID: 0000-0002-5501-8959	Firmado electrónicamente por: APERALTA el 03-12- 2022 12:33:41

Código documento Trilce: TRI - 0461666