



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cacsire Jimenez, Sandy Elizabeth (orcid.org/0000-0002-9284-0984)

ASESORES:

Dra. Huauya Leuyacc, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-0418-8026)

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar (orcid.org/0000-0002-6812-2499)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi hermosa hija Natiely, quien es el motor que necesitaba para continuar creciendo profesionalmente, ser su ejemplo y orgullo.

A mi esposo Klaus, quien me ha guiado y acompañado en esta aventura y ha sido el impulso para poder conseguir este objetivo académico.

A mis padres, quienes son mi mejor ejemplo de superación, les agradezco mucho porque siempre con su ejemplo me incentivan a ser una mejor persona y una excelente profesional.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad y la motivación que me ha brindado para lograr este nuevo objetivo profesional.

A las enfermeras del Puesto de Salud donde se desarrolló la investigación, por haberme dado la confianza y las facilidades de realizar el presente trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023", cuyo autor es CACSIRE JIMENEZ SANDY ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 04- 01-2024 17:41:27

Código documento Trilce: TRI - 0716185





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CACSIRE JIMENEZ SANDY ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CACSIRE JIMENEZ SANDY ELIZABETH DNI: 45753590 ORCID: 0000-0002-9284-0984	Firmado electrónicamente por: SCACSIRE el 03-01- 2024 19:34:41

Código documento Trilce: INV - 1442161

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variable y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Características de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023	21
Tabla 2.	Calidad de la atención de enfermería en el área de CRED del establecimiento I-2, Lima, 2023.	22
Tabla 3.	Dimensiones de la calidad de la atención de enfermería en el área de CRED del establecimiento I-2, Lima, 2023.	23
Tabla 4.	Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	24
Tabla 5.	Dimensiones de la Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	25
Tabla 6.	Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	26
Tabla 7.	Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión fiabilidad y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	27
Tabla 8.	Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	28
Tabla 9.	Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión infraestructura y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	29
Tabla 10.	Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión empatía y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	30
Tabla 11.	Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión aspectos tangibles y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.	31

RESUMEN

La investigación buscó la dependencia entre las variables y para ello se propuso las hipótesis respectivas que han sido desarrolladas en el presente trabajo. En la metodología, según las características de la investigación se le caracterizó del tipo aplicado, dirección cuantitativa, con lineamiento no experimental descriptivo y transversal. Así mismo, el instrumento empleado fue el cuestionario adecuado del modelo SERVQUAL y las alternativas se estableció con la escala Likert, la cual fue aplicado a 120 padres. Los datos recopilados con el instrumento fueron sistematizados y procesados en el programa SPSS para los análisis estadísticos descriptivo e inferencial; en el descriptivo, se presentó los resultados mediante tablas y en el inferencial, se ejecutó la prueba de normalidad determinándose que los datos tenían una distribución no normal y finalmente se determinó la correlación con Rho de Spearman. Concluyendo que la relación entre calidad y satisfacción tienen una correlación positivamente alta y significativa, porque el Rho y p obtuvieron valores igual 0.754 y 0.000 respectivamente.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, enfermería.

ABSTRACT

The research sought the dependency between the variables and for this purpose the respective hypotheses were proposed that have been developed in this work. In the methodology, according to the characteristics of the research, it was characterized as applied type, quantitative direction, with non-experimental descriptive and transversal guidelines. Likewise, the instrument used was the appropriate questionnaire of the SERVQUAL model and the alternatives were established with the Likert scale, which was applied to 120 parents. The data collected with the instrument were systematized and processed in the SPSS program for descriptive and inferential statistical analysis; In the descriptive, the results were presented through tables and in the inferential, the normality test was executed, determining that the data had a non-normal distribution and finally the correlation with Spearman's Rho was determined. Concluding that the relationship between quality and satisfaction has a high and significant positive correlation, because the Rho and p obtained values equal to 0.754 and 0.000 respectively.

Keywords: Quality, satisfaction, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, un estudio determinó que la mala calidad de las atenciones en salud ha provocado la muerte anual de entre 5,7 y 8,4 millones, y en los países del tercer mundo representa el 15% del total de fallecidos, OMS y OPS (2020). Una atención de calidad aumenta la posibilidad de resultados favorables y son consecuentes con el intelecto del personal de la salud, OMS et al. (2020). El personal de enfermería representa el 59% del total de profesionales del sector salud, son la primera línea de atención y cumplen un rol crucial en las atenciones de calidad, OMS (2020). La experiencia de los usuarios de los servicios de salud determinó que el 41% recibió un trato desinteresado, 37% se quejó por la espera prolongada, 21% por la mala comunicación y 37% por la corta consultas, Kruk et al. (2018).

A nivel de Latinoamérica, existe un programa regional donde uno de los acuerdos es la calidad de los servicios de desarrollo infantil y depende de la capacitación del recurso humano responsable de su atención, condiciones técnicas e infraestructura, Cortázar et al. (2020). Luego de la convención de los derechos del niño, hay un antes y un después en su desarrollo y bienestar de calidad, Pastor et al. (2018). La medición de uno de los indicadores relacionados con la sanidad de calidad determinó que de 33 países de América Latina y el Caribe (ALC), 12 no cumple con las vacunaciones mínimas recomendadas por la OMS, OCDE et al. (2020). En una encuesta realizada en 7 países de ALC, resultó que solo el 30 % de la población tiene acceso a la salud, el 39 % manifestó que la atención era de calidad y el 61% dijo que no lo era, OPS (2019).

A nivel nacional, en el 2022 se reportó un total de 143,145 atenciones, de ello, el 92.96% fueron en establecimientos de salud públicos, SUSALUD (2023). A nivel departamental, más del 80% de los establecimientos del primer nivel de atención presentan condiciones inadecuadas, COMEXPERU (2019). El 36.2% de las madres de familia indicaron que la atención de enfermería fue regular, mientras que el 30.5% indicó que era de buena calidad, Colegio de Enfermeros del Perú (2022). El porcentaje de satisfacción buena y muy buena de las atenciones en los

establecimientos de salud del MINSA fueron: Loreto 87.1%, Lima 65.7%, Huancavelica 78.3% y Tacna 63.4%, RPMESP (2019). En una encuesta nacional sobre la atención de los servicios de Salud, el 73.9% de usuarios se sintieron satisfechos, MCI (2020).

A nivel local, en el Cono Sur la población en etapa vida niño representa el 19.2%, además, las atenciones de los distritos de Surco, San Juan de Miraflores y Villa el Salvador representan el 18.1%, DIRIS Lima Sur (2020). Del total de infantes menores de cinco años del Cono Sur, se reportó: 9.6% con desnutrición crónica, 27.5% con riesgo de desnutrición crónica, 1.3% con desnutrición aguda, 4.7% con riesgo de desnutrición aguda, 11.1% con sobrepeso, 3.7% con obesidad, 18% con anemia, MINSA (2022). En el plan operativo del distrito de San Juan de Miraflores (S.J.M.), del 100% de los establecimientos de Salud, 59% son Puestos, Municipalidad de S.J.M. (2020). Según el esquema de vacunación, solo el 69,1% de los infantes menores de 12 meses de edad completaron sus vacunas, INEI (2021).

Resumiendo todo lo explicado líneas arriba se puede indicar que a nivel mundial, Latinoamérica, nacional y local existe una preocupación latente para mejorar las atenciones de la salud de los niños menores de cinco años, también es importante mencionar que el desarrollo social de un país está marcado por la salud de su población y una de las etapas importante que se debe controlar, porque afecta negativamente al desarrollo de una persona a largo de su vida, es la desnutrición, anemia y obesidad que sufren en su etapa de infancia, por ello es necesario ser controlado y atendido por el área de CRED. Además, las atenciones de calidad de las enfermeras son importante, porque aparte de ser la primera línea de atención, su eficiencia, llegada y buen trato a los padres marca su satisfacción.

La formulación del problema general se marcó en función de la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023? Asimismo, se establece los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería dimensión fiabilidad y la

satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023?, ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023?, ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería dimensión infraestructura y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023?, ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería dimensión empatía y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023? y ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023?

Por otra parte, en la Justificación teórica se tiene que debido a las múltiples dificultades y situaciones que conllevan a brindar una buena atención en salud, hoy es más que necesario tener un amplio concepto de calidad y satisfacción ya que ambos conllevan a que incremente la posibilidad de resultados de salud deseados, por ende, no solo se desea alcanzar la satisfacción de los pacientes, sino el también mejorar su calidad de vida y en muchos casos, evitar que se adolezca de alguna enfermedad o fallezca. Por todo lo anterior se cree que la atención en salud debe ser una responsabilidad asumido por los profesionales en esta área dentro de normas de calidad para brindar atenciones que cumplan con los estándares que determina la ley y al que pueda acceder la población, por lo mismo se desea investigar las deficiencias de estas y brindar los datos necesarios para la mejora del establecimiento de salud.

En lo práctico esta investigación fue importante ya que permitió identificar las problemáticas que aqueja a los centros de atención de la salud en cuanto a la atención de enfermería y los demás profesionales de la salud ya que todos se involucran en el trato hacia el paciente además ayudó a crear planes de mejora donde se involucra la opinión y demanda de los usuarios, asimismo se incentivó a solicitar a las instancias mayores presupuestos para la mejora de la infraestructura evitando poner en riesgo a los usuarios durante su estadía en el establecimiento de salud y promover capacitaciones continuas de actualización de atención en CRED.

Y por último se justifica socialmente con la finalidad de crear un lazo de confianza con la población usuaria y el personal de enfermería, así como con los demás profesionales del establecimiento de salud, que tengan la convicción de obtener un servicio de calidad y la satisfacción de que los niños del área no tengan dificultad en sus atenciones.

Por lo tanto, la actual investigación propuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023. Además, se establece los siguientes objetivos específicos: identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería dimensión fiabilidad y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023, analizar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023, conocer la relación existente entre la calidad de atención de enfermería dimensión infraestructura y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023, determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería dimensión empatía y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023 y establecer la relación existente entre la calidad de atención de enfermería dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

También, se estableció la siguiente hipótesis general, que marca el punto de partida de la investigación: Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023. Finalmente, se formula las siguientes hipótesis específicas, para establecer la supuesta relación entre las dos variables de la investigación: Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023. Asimismo, se obtiene las siguientes hipótesis específicas: existe una relación significativa entre la calidad de atención de

enfermería dimensión fiabilidad y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023, existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023, existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión infraestructura y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023, existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión empatía y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023 y existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Benites (2022), formuló un estudio para establecer la dependencia entre la satisfacción de las progenitoras de los infantes menores a 5 años en las atenciones brindadas por enfermería en el monitoreo de su evolución y progreso, con una visión cuantitativo, un método descriptivo, un punto de vista no experimental y transversal. Se obtuvo de una población 150 madres, un resultado en la variable satisfacción del 54 % de nivel alto, 34% nivel medio y 12% nivel bajo; en donde la dimensión humana y técnico científica obtuvieron resultado de nivel medio y la dimensión entorno un nivel alto, con los resultados obtenidos, determinó que la atención era adecuada y aceptable en la población para el correcto desarrollo de los menores de 5 años.

Por otro lado, Chávez (2020), investigó la atención de calidad y la satisfacción de asistentes al Programa CRED, empleando un procedimiento descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. Además, utilizó el cuestionario del modelo SERVQUAL para establecer su instrumento que fue aplicado en una población de 150 madres, donde, se usó el muestreo aleatorio obteniendo en la variable calidad como resultado nivel bajo de 20.6%, regular con 44.4% y bueno con el 34.9%; y en la variable satisfacción bajo 19.0%, medio 44% y alto 36.5%. Por los resultados que obtuvo, concluyó que la atención tiene un grado regular de aceptación tanto en satisfacción y calidad, así mismo en sus dimensiones.

También Sánchez (2022), busco en su investigación la dependencia de las mismas variables de la presente investigación. Empleó el enfoque cuantitativo, no experimental y del tipo descriptivo correlacional. Por otra parte, el cuestionario fue el instrumento que aplico a 96 madres, con la información recopilada y procesada obtuvo un Rho y p-valor igual a 0.789 y 0.000 respectivamente, y con ello, determinando una relación positivamente alta con valores significativos.

De la misma forma Martínez (2022), estableció como meta el analizar la correlación entre las mismas variables del presente trabajo. Su estudio se enfocó en la condición correlacional, de visión no experimental y sección transversal; a

parte, el instrumento que empleo fue el cuestionario y fue aplicado a 169 madres. También, para la distribución de los datos aplicó la prueba de normalidad, determinando que sus datos tenían una distribución no normal; con ello, busco la demostración sus hipótesis y en la general determino un Rho y p-valor igual a 0.379 y 0.000 respectivamente, y con esto, concluyo que la que sus variables tenían muy significativa y directa.

Así mismo Cana (2021), investigó la conexión entra la calidad de la atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el área de CRED; para lo cual, el estudio tuvo dirección cuantitativa, una delineación no experimental, modo correlacional y transversal; en esa misma línea, uso como instrumento el cuestionario aplicado a 55 madres con menores hijos que asistieron a CRED. Además, en sus resultados estadísticos inferenciales, aplicó la prueba de normalidad (distribución de datos) y determinó que los datos tuvieron una distribución no normal y con ello procedió a realizar la correlación; determinando un Rho y p igual a 0.72 y 0.000 respectivamente, y conforme a estos valores, indicó que existía una correlación positiva alta y significativa.

García (2021), en su publicación satisfacción de los progenitores en relación con la atención de calidad de enfermería en el área de CRED; utilizó la metodología del tipo cuantitativo, procedimiento descriptivo con corte transversal en una población de 240 papás; obtuvo que el 80% de los progenitores se sentían satisfechos, mientras que el lado contrario, representó el 20% respecto a la atención brindada que no fue de calidad. En resumen, el resultado obtenido por el autor fue que la mayoría percibió que la atención fue de calidad, satisfaciendo a la mayoría de los padres, cubriendo sus esperanzas y confianza en la atención recibida, la que debe sostenerse y buscar incrementar la satisfacción de la mayoría de padres de familia; sin embargo, hay una determinada cantidad de padres que están insatisfechos completamente y en cada dimensión que fue evaluada a través de un cuestionario modificado del modelo SERVQUAL, siendo un instrumento muy conocido y común de utilizar para cuantificar la calidad de una determinada prestación desde la perspectiva de un consumidor.

Además, Delgado (2021), estudió las atenciones de calidad del programa control de evolución y progreso de los menores de cinco años de un punto de Salud. El estudio fue aplicado, dirección cuantitativa, no experimental, corte transversal, y línea descriptiva. Para la recolección de los datos, utilizó el cuestionario validado por juicios de expertos con confiabilidad de 0.93 y fue aplicado a 130 madres. Los resultados gravitaron en las dimensiones de calidad de atención, en donde el 62.3% calificaron al servicio como regular, un 37.7% de buena calidad y ninguna mamá rotuló de mala calidad de atención recibida. Concluyendo, con un 63.1% como regular y 36.9% como buena en la calidad que brinda CRED.

Por último, Huaynamarca (2021), en su investigación evaluó la dependencia entre las mismas variables desarrolladas en la presente investigación, con una orientación del tipo descriptivo y de corte transversal, empleó cuestionarios validados por expertos y que le permitió evaluar la atención de enfermería con 16 preguntas sobre la calidad del servicio y otros 8 pregunta para evaluar la satisfacción de los papás, las cuales contenían 5 alternativas en la escala Likert. Participaron 60 padres, de los cuales el 90% calificaron con un nivel alto la calidad de las atenciones recibidas y mientras que el 10% calificó como nivel medio; en cuanto a las preguntas dirigidas a la satisfacción, el 83.3 % se sintió satisfecho y el 16.7% considero como medianamente satisfecho. Concluyó, que la dimensión técnico-científico de la calidad se asocia concretamente con la satisfacción de los progenitores.

En el periodo de la pandemia - COVID-19, se efectuó la atención por telemedicina en la cual la correlación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios ha resultado en función de la accesibilidad a la tecnología de la información y comunicación con la que contaban los establecimientos de salud, por lo que principalmente se mostraron incipientes o insuficientes tanto la infraestructura como sus recursos humanos.

Por lo anterior, Lora-Loza et al. (2021), realizaron una investigación en tiempos de pandemia para comprobar la calidad y satisfacción de los consumidores de la telemedicina en la asistencia de cardiología. Para ello, su trabajó lo orientó al

tipo descriptivo-correlacional y sección transversal en una población de 624 pacientes. En su investigación empleo las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad con respecto a la satisfacción. Se utilizó para la variable calidad el cuestionario SERVQHOS Y SERVQUAL para la satisfacción, con ello obtuvo un resultado del 54.2% de los pacientes que considera regular y 56.3% de nivel aceptable. Con todo lo anterior se entiende que para poder determinar la calidad y satisfacción de los pacientes en tiempo de covid-19 dependió del uso de alternativas confiables para una buena comunicación como la telemedicina, pero lastimosamente no estábamos preparados para su uso masivo.

Kaiser (2021), en su reciente investigación sobre la Satisfacción de los papás y mamás de las atenciones de salud de sus niños de 0 a 5 años en Noruega; según su estudio de tipo transversal en una población de 1654 usuarios, obtuvo como resultado que el 95% de los usuarios quedaron satisfechos con el servicio y el 91% con la ayuda que recibió. La alta satisfacción general puede significar que cumple con las expectativas de los padres; así mismo, los padres encontraron que la información que reciben en el centro de salud infantil fue fácil de entender y el 98% percibió que fueron recibidos con cortesía y respeto por parte de enfermería, el 97% indicó que tienen consideración hacia el niño y el 96% que cooperaron bien con ellos.

Ahmed et. al. (2018), en su estudio evaluó la satisfacción de los pacientes en función de cinco dimensiones que determinan la calidad de las atenciones médicas en Pakistán; recolectó datos a través del instrumento SERVQUAL, donde halló la confiabilidad y la capacidad de respuesta predicen con mayor fuerza la satisfacción del paciente, así mismo, refirió que presentó limitaciones para evaluar el indicador costo, para lo cual recomendó su adaptación para personas de bajos recursos y en los países subdesarrollados donde la evaluación que la gente hace de la calidad de los hospitales esté influenciada por el precio de los servicios.

Flores (2009), en su estudio evaluó y comparó la satisfacción del cuidado del recién nacido por parte de la enfermera y estableció la relación con el tiempo de espera de su atención, duración de la atención, edad y la enseñanza materna.

La investigación tuvo el carácter descriptivo y el mecanismo transversal. Intervinieron 213 madres, divididos en dos grupos: el primero de 84 mamás de menores de 1 año y un segundo grupo de 129 mamás de hijos entre 1 a 4 años. Concluyendo que el 76.26% y 79.21% se sintieron satisfechas, respectivamente. Entre los factores que estudió respecto a la satisfacción de la atención de sus hijos, incluyó su desarrollo en su creciente y la correcta orientación de los padres, además, se identificó que las más bajas satisfacciones inciden en las madres que tienen menos de 20 años, así mismo, educación materna no está asociada a cualquier medida de satisfacción y de la misma forma hace mención que según la información que se tiene en los Estados Unidos, es que escasea la mediciones de satisfacción en la puericultura, porque no coexiste una herramienta para medir los niveles de satisfacción relacionados sobre atención preventiva a la niños menores de 3 años.

Xenodoxidou et al. (2022), en su artículo de la revista de salud e investigación griega realizaron una investigación para identificar la satisfacción de los progenitores de infantes hospitalizados. Su fin fue la de evaluar la calidad y los efectos de los servicios estatales de salud; para ello, realizaron un estudio de sección transversal y de manera aleatoria para una población de 120 papás cuyos hijos estuvieron internados en los hospitales de Atenas, se obtuvo resultados niveles altos de satisfacción con el 80.2% con respecto a la actitud del personal de enfermería y médico, por otro lado, se encontró una baja satisfacción a la accesibilidad de los servicios de salud (66.16%).

En el artículo de Ávalos (2010), indica que los ISOs 900, 9001, 14001 y 15189, son normas internacionales que establecen los requerimientos que deben cumplir toda organización que buscan la mejora continua y la meta de la satisfacción de sus clientes. Los requisitos instaurados en las normas mencionadas son adaptables a cualquier tipo de organización y es aplicable al ámbito público o privado. En el caso de las atenciones de salud, la evaluación de su calidad está relacionada intrínsecamente con el acercamiento a todas las necesidades y problemas de sus pacientes; realizar servicios de tiempos prolongados enfocados a la persona, núcleo familiar y población; y a desafío constante de todo lo que

requiere cubrir en los servicios de la salud. Por lo tanto, la mejora constante de la calidad en el sector salud y su particular evaluación tiene que acomodarse a sus necesidades e innovándose, y en búsqueda de ascender su desempeño.

Considerando los antecedentes citados líneas arriba, a continuación, se teorizó sobre el papel y el servicio que brinda el área de CRED, así mismo, se desarrolló las teorías que fundamentó a las dos variables establecidas en la presente investigación.

CRED, Según N.T.P N° 137_MINSA-2017-DGIESP, tiene como propósito principal y fundamental el de monitorear la adecuada evolución y progreso de los niños y niñas, además, acompaña a los padres detectando temprana y a tiempo los riesgo y enfermedades; busca también la orientación y mejora en las buenas prácticas de nutrición, buena crianza y cuidado; en resumen, es el soporte principal en el impulso del progreso infantil temprano, MINSA (2017).

Asimismo, el método SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zethaml y Berry, es una herramienta que propone preguntas normalizadas y usadas para calificar la calidad y satisfacción de un servicio desde la visión del usuario, como por ejemplo los servicios de salud y entre otros. Los autores de este cuestionario han reconocido cinco dimensiones que los consumidores emplean para calificar a un prestador de servicios: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Peralta et. al. (2018).

Existen múltiples definiciones sobre calidad de la atención en salud, así tenemos que para Donabedian (1980), consideró que es el cambio del momento de la salud actual y la expectante del paciente que puede corresponder a la atención, esto quiere decir que son las consecuencias del cuidado que involucra la mejoría de las funciones psicológicas, sociales y funcionales.

En cuanto a lo tangibles, son consideraciones físicas que el paciente comprende del espacio que lo alberga y se relacionan con las circunstancias y

apariencias netamente física de la infraestructura, aparatos, personas, materiales de comunicación, limpieza, orden y comodidad, MINSA (2011).

Entendemos por fiabilidad, según Miranda et al. (2021), como la capacidad de brindar confianza en un servicio, generando una llegada adecuada al cliente y para ello se requiere una comunicación eficaz para buscar el interés en lo que se le viene indicando en el servicio. Por otra parte, Osejos y Merino (2020), indicaron la fiabilidad como la manifestación fiable y precisa de un servicio ofrecido, todo está determinado en función de la confianza y seguridad que se transmite.

Según González et al. (2021), la capacidad de respuesta se puede valorar estableciendo el efecto en la satisfacción de las necesidades de las personas. Demuner et al. (2018), establece que la capacidad de respuesta son decisiones que se adoptan de acuerdo con los competencias adquiridas y destrezas desarrolladas, que determinan el desempeño, la velocidad y la coordinación, y deben ser evaluadas periódicamente.

Ariela et al. (2018), explica que la empatía es un componente importante para sostener buenas relaciones. Casi siempre es fácil decir que para entender las emociones y motivaciones de otras personas basta solo con ponernos en su lugar, pero en realidad muchas veces es todo lo contrario. Para Rivera (2019), los seres humanos empáticos se caracterizan por tener similitudes e igualarse con otras personas. Cuando alguien indica que hubo una empatía rápida entre nosotros, significa que hubo un gran lazo, una sintonía inmediata.

De acuerdo con el BID (2020), la infraestructura hospitalaria viene hacer el espacio físico y su equipamiento, además, la infraestructura es primordial para ofrecer servicios calidad en las atenciones de salud. Según la OMS y OPS (2018), alerta una práctica común que todas las infraestructuras hospitalarias del sector público, por los general no cuente con un presupuesto de mantenimiento, mejoramiento y renovaciones.

La satisfacción en los servicios de salud se define como un indicador importante, directo y entrelazado con la calidad de las atenciones prestadas en los establecimientos de salud, además, identificar las falencias y permite proponer las mejoras con el objetivo de mejorar y desarrollar un sistema de salud adecuado que los pacientes solicitan. La satisfacción del usuario se refleja cuando alcanzan o superan sus expectativas ante la atención brindada. Febres-Ramos (2020). Por lo anterior, Donabedian A. (2001), define a la satisfacción en el entorno de la calidad de los servicios en salud, como la apreciación del usuario ante el cumplimiento de sus esperanzas de recibir un buen servicio. Es también reconocido como un indicador transversal en el control de la calidad de las atenciones en salud.

Según Alcívar (2019), Lo Técnico-Científico es gestionar el conocimiento en una corriente direccionada en solucionar los problemas que surgen en el sector salud, empoderando personal y colectivamente a su personal. El fortalecimiento del conocimiento científico-técnico debe traducirse en capacidades, programas y habilidades que busquen mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas.

Considerando lo establecido por la ONU (1959), Las consideraciones de los derechos del niño, entendiendo que el niño tiene una madurez física y mental, tiene la necesidad de ser protegido y ser cuidado de forma especial, incluso con la correspondiente defensa legal. CIDH y OEA (2017), ha realizado un franco reconocimiento a las consideraciones especiales que deben tener los niños por su condición y proceso de desarrollo y creciente. Este reconocimiento es extendido al deber que tiene de todos los estados, para que se encarguen de la protección reforzada de los niños.

Según el libro de Neves et al. (2009), la integralidad es un conjunto engranado y perenne de acciones provisorias y beneficiosas, particulares y combinadas, donde los servicios de salud deben estar instituidos para ejecutar una atención aumentada y buscando atender las necesidades de la población. De acuerdo con Da Penha (2015), la integralidad debe sostenerse y defenderse en las habilidades que ponen en práctica todos los profesionales de la salud, facilitando una atención con múltiples talentos organizacionales, sociables, emocionales y

anímicos, con foco en la reposición y el vigor del ser humano. Para ello, la formación de los profesionales de enfermería debería tener una alineación que busque potenciar las capacidades para alcanzar la integralidad, abordando las carencias en salud de su población y el desarrollo del propio su sistema de salud.

Vera (2013), las historias clínicas de los pacientes deben caracterizarse por contener información veraz de la salud porque es un derecho fundamental del paciente, de lo contrario se puede incurrir en un delito plasmado en el Código Penal como delito de falsedad documental. García y Gallo (2008), establecen que no se le puede mentir al paciente, pero la omisión de información se puede dar para ciertos casos como cuando su dolencia ponga en riesgo su salud de forma grave.

Correa (2015), indica que cuando habla de la humanización de las atenciones en salud, se refiere, a todas las habilidades que humaniza al hombre, por ello es importante precisar el significado de humanización de los diferentes protagonistas que están involucrados en las atenciones de salud: profesionales y paciente. El cuidado humano se basa en la reciprocidad, considerando la comprensión en su proceso de vivir.

III. METODOLOGÍA

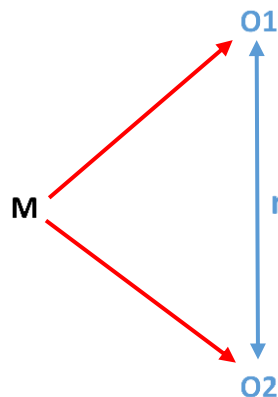
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según el fin que buscó la investigación fue aplicada, porque estaba direccionado a la solución de un problema de carácter práctico, Aceituno, J. (2020). Además, porque el fin que buscó la presente investigación era la de conocer una realidad. Por otra parte, de acuerdo con el tipo de información que se analizó, la orientación de la investigación resultó cuantitativo porque se evaluaron las variables a partir de un análisis estadístico, Borja, M. (2012).

Diseño de investigación

Fue no experimental descriptivo, porque la investigación buscó precisar el vínculo de causa-efecto, Cabezas et al. (2018). Por ello, no se buscó cambiar la forma de la variable y al contrario se buscó centrarse en los problemas reales que se puedan analizar sobre una problemática, Cohen, N. (2019). Como los datos recopilados fueron tomados en un determinado tiempo y solo por única vez, el estudio se clasificó de carácter transversal, Borja, M. (2012).



Donde:

- M: Muestra.
- O₁: Observación de la variable uno (Calidad de la atención de enfermería)
- O₂: Observación de la variable dos (Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED).
- r: Relación.

3.2. Variable y operacionalización

En la presente investigación se analizó dos variables:

Variable 01 – La calidad de la atención de enfermería:

- **Definición conceptual.** - Son acciones de base y están orientados a la prestación de una persona o grupo de personas con la necesidad de un buen servicio, con el único objetivo de mejorar o sobrellevar las condiciones de vida, OPS (2020). Determina el nivel del servicio de la salud para con la población, incrementando la posibilidad de obtener una prestación adecuada y que debe sintonizar con conocimientos adquiridos por sus profesionales. Guerrero, R. et al. (2016).
- **Definición operacional.** - Se calificó utilizando un cuestionario que fue aplicado a la muestra y cuyo instrumento estuvo estructurado con preguntas que permitieron medir las siguientes dimensiones:
 - Fiabilidad. - Medió lo confiable y lo meticoloso de sus atenciones.
 - Capacidad de respuesta. - Evaluó la actitud que mostraron en sus atenciones y el servicio oportuno que brindaron.
 - Infraestructura. - Evaluó el equipamiento existente: iluminación, ventilación, bancas, camillas, etc.
 - Empatía. - Evaluó el trato recibido y el reconocimiento de las emociones de los pacientes.
 - Aspectos tangibles. - Medió la percepción del espacio físico y sus condiciones: orden, limpieza, señalización, murales, vestuario, etc.
- **Escala de medición.** - Se planteó un cuestionario de 20 preguntas del Modelo SERVQUAL y para las alternativas de respuestas se empleó la escala de Likert.

Variable 02 – La satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED:

- **Definición conceptual.** - Representa la contestación positiva al recibir un buen servicio, por ello, se entiende como un estado emocional del usuario ante la atención recibida, Oliver (1980). Es importante la satisfacción del paciente, que valora de modo particular y en sus diferentes formas la ayuda que recibe para el cuidado de su salud, Ribeiro (2003).

- **Definición operacional.** - Se valoró empleando un formulario que fue aplicado a la muestra y cuyo instrumento estuvo estructurado con las siguientes dimensiones:
 - Técnica- científica. - Midió la disponibilidad y el conocimiento para resolver los diferentes casos de salud que se presentaron.
 - Consideración por sus derechos. - Midió el respeto a la reserva del caso de cada paciente y si el trato fue igualitario, nada discriminatorio.
 - Integralidad. - Evaluó si la atención recibida mide integralmente la salud del paciente, también, lo preventivo y curativo.
 - Veracidad. - Midió la credibilidad y la honestidad que tramiten.
 - Humana. - Evaluó lo amable y respetuoso de la atención.

- **Escala de medición.** - Se planteó un cuestionario de 20 preguntas del Modelo SERVQUAL y para las alternativas se empleó la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. - En el puesto de salud, el promedio de atenciones mensual del primer semestre del año ha sido 432, ósea 18 atenciones diarias y de los cuales entre 5 y 6 asistentes son padres que vienen a atender a sus hijos menores de cinco años. Por lo tanto, la población establecida para el estudio estuvo conformada por 120 padres que siempre asisten, en promedio mensual, al área de CRED.

Criterios de inclusión

- Padres de niños menores a cinco años que se atendieron en CRED.

- Padres que dieron su consentimiento para ser parte de la investigación.
- Niños con SIS y Pagantes.
- Padres que tuvieron facilidades de comunicación e interacción con el personal de CRED.

Criterios de exclusión

- Apoderados (no padres) que asistieron con niños menores a cinco años.
- Padres cuyos hijos fueron menores de cinco años que acudieron por primera vez.
- Padres que son menores de edad.

Muestra. - Para calcular la muestra de la investigación de población finita de la presente investigación, se aplicó la fórmula respectiva y con ello se obtuvo como resultado la muestra de 92 padres (ver anexo 2).

Muestreo. - Fue probabilístico aleatorio simple, porque cualquiera del total de padres que atiendan a sus hijos en CRED tuvieron la misma posibilidad de ser considerados como parte de la muestra, Sucasarire Pilco (2022).

Unidad de análisis. – Un padre que asistió al área de CRED con su hijo menor de cinco años.

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de los datos

Técnica. - fue el medio que se utilizó para la compilación de datos, por lo tanto, la técnica seleccionada para el trabajo de investigación fue la encuesta. Además, esta técnica es un recurso utilizado para acercarnos a la realidad que se está estudiando y permitió recabar los datos necesarios para el análisis y propuestas de solución ante de la problemática planteada.

Instrumento. - Entendiendo que es un mecanismo utilizado para recabar la información, se estableció al cuestionario como el instrumento que se tomó para las evaluaciones de cada variable. Para las preguntas del cuestionario de cada

variable, calidad y satisfacción, se utilizó el Modelo SERVQUAL y para las alternativas se consideró la escala de Likert, respuestas cerradas: siempre, a veces y nunca. Al igual que el MINSA, el modelo del cuestionario en mención, que mide las expectativas del usuario, se modificó y adaptó acorde a la realidad de la zona de estudio (ver anexo 3).

Para la validación del instrumento, seleccionado y adaptado, se sometió al juicio de expertos, 3 doctores de reconocida trayectoria profesional y conocedores de la atención que se brinda en el área de CRED. Y Para su confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach cuyo resultado fue 0.97, excelente confiabilidad (ver anexo 4).

3.5. Procedimiento

Siendo la fase donde se deben obtener los permisos y accesos para aplicar en la muestra el instrumento de recopilación de la información. Como primer paso se solicitó una reunión con la directora del Centro para explicarle el fin, la dinámica de la investigación y se le mostró las encuestas que se utilizó para recabar la información, y finalmente luego de la explicación se solicitó la autorización, siendo positivo la respuesta para desarrollar la recopilación de la información. Posterior a la autorización, se procedió a explicar y entregar la encuesta a todos los padres de familias que serán parte del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Considerando que es un proceso importante de la investigación, se sistematizó la información recopilada y se desarrolló en las siguientes fases: Se seleccionó el tipo de tratamiento de datos mediante el programa estadístico SPSS (versión 29.0, 2022). Se ejecutó el programa y se procesó en dos etapas el análisis estadístico. En el primer análisis se desarrolló la estadística descriptiva, presentado mediante tablas la información procesada en el SPSS. En el segundo análisis, se desarrolló la estadística inferencial (prueba de normalidad) y se determinó que los datos no tenían una distribución normal; por lo tanto, se aplicó la estadística no paramétrica (correlación de Rho de Spearman) para la demostración de las hipótesis (ver anexo 6).

3.7. Aspectos éticos

Como investigador y consecuente a la formación académica en donde se recibió los principios éticos para el desarrollo de la profesión, se manejó con discreción la información recolectada y se asumió una postura asertiva, desarrollando un lenguaje apropiado y trato igualitario, Lule (2019).

Me comprometí a respetar plenamente los resultados de las encuestas. Los resultados fueron interpretados adecuadamente, sistematizados y canalizados a la dirección del puesto de salud, para sugerir las mejoras e implementar medidas que busquen beneficiar la salud de los menores a cinco años, por ser de justicia y beneficioso para su salud. Asimismo, me responsabilizo y doy fe sobre las referencias bibliográficas y guías usadas para fundamentar, ordenar y articular la presente investigación. También, cabe mencionar que una herramienta que se utilizará para buscar la participación formal de los padres es el modelo de consentimiento (ver anexo 5).

IV. RESULTADOS

Presentación de la estadística descriptiva:

Tabla 1

Características de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulada
Edad				
18 a 24 años	41	41	45%	45%
25 a 30 años	28	69	30%	75%
31 a 35 años	14	83	15%	90%
36 a 42 años	9	92	10%	100%
Grado de instrucción				
Primaria	19	19	21%	21%
Secundaria	57	76	62%	83%
Superior	16	92	17%	100%

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

según la tabla 1, muestra las características de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023, en total 92 padres; en la cual, lo que corresponde a la edad de los padres se puede indicar que el 45% (41) fueron padres de 18 a 24 años, el 30% (69) de 25 a 30 años, el 15% (14) de 31 a 35 años y el 10% (9) de 36 a 42 años. Con respecto al grado de instrucción, 21% (19) tenían solo estudios en primaria, 62% (57) estudios en secundaria y 17% (16) estudios en el grado superior.

Tabla 2

Calidad de la atención de enfermería en el área de CRED del establecimiento I-2, Lima, 2023.

	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	89	89.00	96.7%	96.74%
Regular	3	92.00	3.3%	100.00%
Malo	0	92.00	0.0%	100.00%

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

De la Tabla 2, se explica previamente el análisis ejecutado en las respuestas marcadas en las alternativas establecidas mediante la escala de Likert; considerando los puntajes mínimos y máximos que se pudieron obtenerse en los cuestionarios, se determinó el rango con tres categorías: buena, regular y malo. Los resultados reflejan la frecuencia acumulada final de 92, los cuales representaron la muestra de los padres participantes en la investigación. Por ello, en función a estas consideraciones se obtuvo para la calidad la atención, los siguientes resultados: 96.7% (89) indicaron que la atención recibida era buena, 3.3% (3) indicaron que era regular y 0.0% (0) indicaron que era de mala. En resumidas cuentas, los resultados en la zona de estudio fueron favorable y ningún participante lo calificó como malo.

Tabla 3

Dimensiones de la calidad de la atención de enfermería en el área de CRED del establecimiento I-2, Lima, 2023.

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Infraestructura		Empatía		Aspectos tangibles	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	91	98.9%	89	96.7%	85	92.4%	90	97.8%	81	88.0%
Regular	1	1.1%	3	3.3%	7	7.6%	2	2.2%	11	12.0%
Malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

Según la Tabla 3, se explica previamente el análisis ejecutado en las respuestas marcadas en las alternativas establecidas mediante la escala de Likert, en las cuatro (04) preguntas de cada dimensión indicada en la tabla y considerando sus puntajes mínimos y máximos. Luego se determinó el rango con tres categorías para cada dimensión: buena, regular y malo. Los resultados reflejan la frecuencia acumulada final de 92, los cuales representaron la muestra de los padres participantes en la investigación. Los resultados para buena, regular y malo fueron: 98.9% (91), 1.1% (1) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión fiabilidad; 96.7% (89), 3.3% (3) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión capacidad de respuesta; 92.4% (85), 7.6% (7) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión infraestructura; 97.8% (90), 2.2% (2) y 0.0% (3) respectivamente en la dimensión empatía; 88.0% (81), 12.0% (11) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión aspectos tangibles.

Tabla 4

Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	92	92.00	100.0%	100.00%
Regular	0	92.00	0.0%	100.00%
Malo	0	92.00	0.0%	100.00%

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

De la Tabla 4, se explica previamente el análisis ejecutado en las respuestas marcadas en las alternativas establecidas mediante la escala de Likert; considerando los puntajes mínimos y máximos que se pudieron obtenerse en los cuestionarios, se determinó el rango con tres categorías: buena, regular y malo. Los resultados reflejan la frecuencia acumulada final igual a 92, los cuales representaron la muestra de los padres participantes en la investigación. Por ello, en función a estas consideraciones se obtuvo para la satisfacción de los padres, los siguientes resultados: 100.0% (92) indicaron que la atención recibida era buena, 0.0% (0) indicaron que era regular y 0.0% (0) indicaron que era de mala. En resumidas cuentas, los resultados de la satisfacción de los padres en la zona de estudio fueron rotundamente favorable y ningún participante lo calificó como regular o malo.

Tabla 5

Dimensiones de la Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

	Técnica - Científica		Consideración por sus derechos		Integralidad		Veracidad		Humana	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Buena	88	95.7%	87	94.6%	90	97.8%	89	96.7%	82	89.1%
Regular	4	4.3%	5	5.4%	2	2.2%	3	3.3%	10	10.9%
Malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%	92	100%

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

Según la Tabla 5, se explica previamente el análisis ejecutado en las respuestas marcadas en las alternativas establecidas mediante la escala de Likert, en las cuatro (04) preguntas de cada dimensión indicada en la tabla y considerando sus puntajes mínimos y máximos. Luego se determinó el rango con tres categorías para cada dimensión: buena, regular y malo. Los resultados reflejan la frecuencia acumulada final de 92, los cuales representaron la muestra de los padres participantes en la investigación. Los resultados para buena, regular y malo fueron: 95.7% (88), 4.3% (4) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión técnica - científica; 94.6% (87), 5.4% (5) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión consideración por sus derechos; 97.8% (90), 2.2% (2) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión integralidad; 96.7% (89), 3.3% (3) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión veracidad; 89.1% (82), 10.9% (10) y 0.0% (0) respectivamente en la dimensión humana.

Presentación de la estadística inferencial:

- **Contrastación de la hipótesis general**

H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

Regla de contraste

✓ Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 .

✓ Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

Tabla 6

Relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

		Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	
		Coeficiente de correlación	.754
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Sig. (Bilateral)	0.000
		N	92

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

En la Tabla 6, se refleja los valores extraídos del SPSS, donde el valor de " p " fue 0.000; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0). De la misma manera, se determinó el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue 0.754; por ello, la relación resultante de las variables fue significativa y positivamente alta.

- **Contrastación de la hipótesis específica 1**

H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión fiabilidad y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión fiabilidad y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

Regla de contraste

✓ Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 .

✓ Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

Tabla 7

Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión fiabilidad y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

		Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	
		Coeficiente de correlación	.631
Rho de Spearman	Fiabilidad	Sig. (Bilateral)	0.000
		N	92

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

En la Tabla 7, se refleja los valores extraídos del SPSS, donde el valor de "p" fue 0.000; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0). De la misma manera, se determinó el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue 0.631; por ello, la relación entre la segunda variable (satisfacción) y la primera dimensión de la primera variable (fiabilidad) fue significativa y positivamente moderada.

- **Contrastación de la hipótesis específica 2**

H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

Regla de contraste

✓ Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 .

✓ Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

Tabla 8

Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

		Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	
		Coeficiente de correlación	.754
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Sig. (Bilateral)	0.000
		N	92

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

En la Tabla 8, se refleja los valores extraídos del SPSS, en donde el valor de "p" fue 0.000; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0). De la misma forma, se determinó el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue 0.754; por ello, la relación entre segunda variable (satisfacción) y la segunda dimensión de la primera variable (capacidad de respuesta) fue significativa y positivamente alta.

- **Contrastación de la hipótesis específica 3**

H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión infraestructura y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión infraestructura y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

Regla de contraste

✓ Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 .

✓ Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

Tabla 9

Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión infraestructura y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

		Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	
		Coefficiente de correlación	.625
Rho de Spearman	Infraestructura	Sig. (Bilateral)	0.000
		N	92

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

En la Tabla 9, se refleja los valores extraídos del SPSS, en donde el valor de "p" fue 0.000; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0). De la misma forma, se determinó el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor fue 0.625; por ello, la relación entre segunda variable (satisfacción) y la tercera dimensión de la primera variable (infraestructura) fue significativa y positivamente moderada.

- **Contrastación de la hipótesis específica 4**

H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión empatía y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión empatía y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

Regla de contraste

✓ Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 .

✓ Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

Tabla 10

Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión empatía y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

		Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	
		Coeficiente de correlación	.777
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (Bilateral)	0.000
		N	92

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

En la Tabla 10, se refleja los valores extraídos del SPSS, en donde el valor de "p" fue 0.000; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0). De la misma forma, se determinó el coeficiente de Rho de Spearman es 0.777; por ello, la relación entre la segunda variable (satisfacción) y la cuarta dimensión de la primera variable (empatía) fue significativa y positivamente alta.

- **Contrastación de la hipótesis específica 5**

H_0 : No existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión aspectos tangibles y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

H_1 : Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería dimensión aspectos tangibles y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

Regla de contraste

✓ Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 .

✓ Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

Tabla 11

Relación entre la calidad de atención de enfermería dimensión aspectos tangibles y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023.

		Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	
		Coefficiente de correlación	.718
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Sig. (Bilateral)	0.000
		N	92

Nota: Elaboración propia y adecuado del SPSS.

En la Tabla 11, se refleja los valores extraídos del SPSS, en donde el valor de "p" fue 0.000; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0). De la misma forma, se determinó el coeficiente de Rho de Spearman es 0.718; por ello, la relación entre la segunda variable (satisfacción) y la quinta dimensión de la primera variable (aspectos tangibles) fue significativa y positivamente alta.

V. DISCUSIÓN

Como primera parte se presenta los resultados obtenidos de la primera variable:

En el análisis de la variable Calidad, los resultados obtenidos son favorables porque el 96.7% indicó que la calidad de la atención fue buena, pero se evidenció una parte que debe ser analizado, 3.3%, que establecen que la calidad fue regular, y debe ser considerado como una oportunidad para buscar las estrategias y medidas que mejoren la calidad del servicio. Por otro parte, en contraposición a los resultados obtenidos por parte de Chávez (2020), donde el 34.9% indicó que la atención recibida era de buena calidad, 44.4% que era regular y el 20.6% que era de mala calidad; con relación a estos resultados, se puede discrepar que lo obtenido en la presente investigación son más favorables a comparación de los resultados de la referencia, pero hay una brecha que debe trabajarse con el fin de mejorar la calidad de la atención.

Seguidamente se analizó las discusiones de las dimensiones de la primera variable:

La dimensión fiabilidad, midió lo confiable que se sintieron en la atención recibida y lo meticoloso que fue el personal de salud; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 98.9% indicaron que fue bueno la fiabilidad, 1.1% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de García (2019), los resultados de fiabilidad fueron los siguientes: 73% indicaron que se sintieron satisfechos con la fiabilidad y 27% se sintieron insatisfechos. Por lo tanto, en discusión con esta investigación se pudo indicar que los resultados son muy favorables pues hay una meta corta de 1.1% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

La dimensión capacidad de respuesta, evaluó la actitud que mostraron y el servicio oportuno que recibieron por parte de personal de salud; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 96.7% indicaron que fue bueno la

fiabilidad, 3.3% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de Chávez (2020), los resultados de capacidad de respuesta fueron los siguientes: 41.3% indicaron que la capacidad de respuesta era buena, 39.7% regular y 19% era malo. Por lo tanto, en discusión con la presente investigación se pudo indicar que mis resultados son muy favorables pues hay una meta corta de 3.3% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

La dimensión infraestructura, evaluó el equipamiento existente en el centro de salud como iluminación, ventanas, bancas, camillas, etc.; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 92.4% indicaron que era bueno la fiabilidad, 7.6% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de Cana (2021), los resultados de entorno (espacio físico que nos rodea – Infraestructura) fueron los siguientes: 0.0% indicaron satisfacción completa, 70.0% satisfacción media y 30.0% insatisfacción. Por lo tanto, en discusión con la presente investigación se pudo indicar que mis resultados son muy favorables pues hay una meta corta de 7.6% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

La dimensión empatía, evaluó el trato recibido y la consideración del personal de salud ante las emociones que les transmitía los pacientes; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 97.8% indicaron que era bueno la fiabilidad, 2.2% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de Chávez (2020), los resultados de empatía fueron los siguientes: 34.9% indicaron que la empatía era buena, 44.4% regular y 23.6% era deficiente. Por lo tanto, en discusión con la presente investigación se podría indicar que mis resultados son muy favorables pues hay una meta corta de 2.2% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

La dimensión aspectos tangibles, midió la percepción del espacio físico y sus condiciones como orden, limpieza, señalización, murales, etc.; en la investigación

los resultados que se obtuvieron fueron: 88.0% indicaron que el aspecto tangible era bueno, 12.0% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de García (2021), los resultados de aspectos tangibles fueron los siguientes: 54% indicaron que se sintieron satisfechos con los aspectos tangibles y el 46% insatisfechos. Por lo tanto, en discusión con la presente investigación se pudo indicar que mis resultados son muy favorables pues hay una meta corta de 12.0% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

Como segunda parte se presenta los resultados obtenidos de la segunda variable:

Considerando los resultados de la variable satisfacción de la presente investigación, se puede indicar que la satisfacción de los padres es mayoritaria según los resultados obtenidos: 92.0% indicaron satisfacción buena, 0.0% era regular y 0.0%. Por otro parte, en contraposición a los resultados obtenidos por parte de Chavez (2020), donde el 36.5% indicó que el nivel de satisfacción era alto, 44.4% que era de nivel medio y el 19.0% que era de nivel bajo; con relación a estos resultados, se puede discrepar que lo obtenido en la presente investigación son más favorables a comparación de los resultados de la referencia; con ello se pudo indicar que los resultados son totalmente favorables e hicieron entender que hay cosas que se están haciendo muy bien, pero por otra parte queda el reto de sostener la satisfacción, con el único propósito de mejorar la calidad de vida de los niños atendidos.

Seguidamente se analizó las discusiones de las dimensiones de la segunda variables satisfacción:

La dimensión Técnica – Científica, midió la percepción de la disponibilidad y el conocimiento del personal de salud para resolver los diferentes casos; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 95.7% indicaron que lo técnico – científico fue bueno, 4.3% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de Cana (2021),

los resultados de técnica – científica fueron los siguientes: 0.0% señalaron satisfacción completa, 50.0% señalaron satisfacción media y 50.0% señalaron insatisfacción. Por lo tanto, en discusión con la presente investigación se pudo indicar que mis resultados son muy favorables porque hay una meta corta de 4.3% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

La dimensión consideraciones por sus derechos, midió el respeto que mostró el personal de salud, la reserva del caso de cada paciente y si el trato fue igualitario, nada discriminatorio; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 94.6% indicaron que las consideraciones por sus derechos fueron bueno, 5.4% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de García (2021), que analizó la dimensión seguridad (en este caso confianza en la atención recibida) que sintieron los padres en su atención fueron los siguientes: 71% indicaron que sintieron satisfechos con la seguridad y 24% insatisfechos. Por lo tanto, en discusión con la presente investigación se podría indicar que mis resultados son muy favorables y hay una diferencia mínima con la contrastación hecha, además, de la presente investigación se pudo indicar que hay una meta corta de 5.4% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

La dimensión Integralidad evaluó si la atención recibida por parte de enfermería fue integral, priorizando la salud del paciente, considerando lo preventivo y curativo; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 97.8% indicaron que la integralidad fue buena, 5.4% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de Neves et al. (2009), en su texto especifica que los profesionales de salud en sus actividades preventivas y su autonomía, la atención debe ser integral y con continua asistencialidad. Por lo tanto, considerando los resultados se pudo indicar que se estuvo logrando ello, pero hay una brecha de 5.4% que debe permitir buscar las mejoras.

La dimensión Veracidad midió la credibilidad y la honestidad que transmiten los profesionales de salud en su atención que brindan, priorizando la salud del paciente, considerando lo preventivo y curativo; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 96.7% indicaron que la veracidad fue buena, 3.3% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de García y Gallo (2008), en su texto especifica que no se debe mentir al paciente u omitir alguna información, solo en casos excepcionales que perjudique su dolencia de forma grave. En relación con los resultados y contraposición a lo indica en el texto de García y Gallo, se puede mencionar que la gran mayoría valora mucho cuando el personal de salud es veraz y honesta en su atención.

La dimensión Humana, evaluó lo amable y respetuoso de la atención; en la investigación los resultados que se obtuvieron fueron: 89.1% indicaron que lo humano fue bueno, 10.9% regular y 0.0% malo. Por otro parte y en referencia a una investigación de similares características, como la de Delgado (2021), los resultados de dimensión humana fueron los siguientes: 51.5% indicaron que la parte humana era buena, 48.5% regular y 0.0% deficiente. Por lo tanto, en discusión con la presente investigación se podría indicar que nuestros resultados son muy favorables porque hay una meta corta de 10.9% que se debe trabajar con jornadas grupales y/o capacitaciones de habilidades blandas y entre otros temas.

Finalmente, presentamos la discusión de las hipótesis asumidas en la investigación:

En el análisis de la hipótesis general, se buscó demostrar el nexo entre las variables y según el resultado reflejado en la tabla 6, se rechazó la hipótesis nula ($p < 0.05$); además, con este mismo resultado de la estadística no paramétrica, se determinó una relación significativa y positivamente alta ($0.7 < Rho = 0.74 < 0.89$). Por otro parte y en contraposición a una referencia de similares características, como la de Sánchez (2022), quien buscó comprobar la misma relación; rechazando la hipótesis nula ($p < 0.05$) y estableció una relación

significativa y positivamente alta ($0.7 < Rho = 0.787 < 0.89$). Si bien, la relación en ambas investigaciones es la misma, se puede concluir en ambos casos que la relación es alta.

Para la hipótesis específica 1, se buscó comprobar la correspondencia entre la primera dimensión (fiabilidad) y la segunda variable (satisfacción de los padres); ante ello, el resultado reflejado en la tabla 7 estableció el rechazo de la hipótesis nula ($p < 0.05$) y se acepta la relación; además, con este mismo resultado de la estadística no paramétrica, se determinó una relación significativa y positivamente moderada ($0.4 < Rho = 0.631 < 0.69$). Por otro parte y en contraposición a una referencia de similares características, como la de Sánchez (2022), quien buscó comprobar la misma relación; rechazando la hipótesis nula ($p < 0.05$) y estableció una relación significativa y positivamente moderada ($0.4 < Rho = 0.616 < 0.69$). Si bien, la relación en ambas investigaciones es la misma, se puede concluir en ambos casos que la fiabilidad es una dimensión importante que precisa la satisfacción, según los textos investigados y citados en el marco teórico.

En la hipótesis específica 2, se buscó comprobar el lazo entre la segunda dimensión (capacidad de respuesta) y la segunda variable (satisfacción de los padres); ante ello, el resultado reflejado en la tabla 8 estableció el rechazo de la hipótesis nula ($p < 0.05$) y se acepta la relación; además, con este mismo resultado de la estadística no paramétrica, se determinó una relación significativa y positivamente alta ($0.7 < Rho = 0.754 < 0.89$). Por otro parte y en contraposición a una referencia de similares características, como la de Martínez (2022), quien buscó comprobar la misma relación; rechazando la hipótesis nula ($p < 0.05$) y estableció una relación significativa y positivamente moderada ($0.4 < Rho = 0.582 < 0.69$). Si bien, la relación en ambas investigaciones es distinta, porque en la presente investigación la relación de significancia es mayor, se puede concluir en ambos casos que la capacidad de respuesta es una dimensión necesaria que determina la satisfacción.

En el caso de la hipótesis específica 3, se buscó comprobar la relación entre la tercera dimensión (infraestructura) y la segunda variable (satisfacción de los padres); ante ello, el resultado reflejado en la tabla 9 estableció el rechazo de la hipótesis nula ($p < 0.05$) y se acepta la relación; además, con este mismo resultado de la estadística no paramétrica, se determinó una relación significativa y positivamente moderada ($0.4 < Rho = 0.625 < 0.69$). Por otro parte y en contraposición a una referencia de similares características, como la de Cana (2021), quien buscó comprobar la misma relación; rechazando la hipótesis nula ($p < 0.05$) y estableció una relación significativa y positivamente baja ($0.2 < Rho = 0.301 < 0.39$). Si bien, la relación en ambas investigaciones es distinta, porque en la presente investigación la relación de significancia es mayor, se puede concluir que en ambos casos la infraestructura es una dimensión importante porque identifica la satisfacción.

También para la hipótesis específica 4, se buscó comprobar la conexión entre la cuarta dimensión (empatía) y la segunda variable (satisfacción de los padres); ante ello, el resultado reflejado en la tabla 10 estableció el rechazo de la hipótesis nula ($p < 0.05$) y se acepta la relación; además, con este mismo resultado de la estadística no paramétrica, se determinó una relación significativa y positivamente alta ($0.7 < Rho = 0.777 < 0.89$). Por otro parte y en contraposición a una referencia de similares características, como la de Sánchez (2022), quien buscó comprobar la misma relación; rechazando la hipótesis nula ($p < 0.05$) y estableció una relación significativa y positivamente moderada ($0.4 < Rho = 0.646 < 0.69$). Si bien, la relación en ambas investigaciones es distinta, porque en la presente investigación la relación de significancia es mayor, se puede concluir en que ambos casos la empatía es una dimensión importante que esclarece la satisfacción.

Además, para el caso de la hipótesis específica 5, se buscó comprobar la correlación entre la quinta dimensión (aspectos tangibles) y la segunda variable (satisfacción de los padres); ante ello, el resultado reflejado en la tabla 11 estableció el rechazo de la hipótesis nula ($p < 0.05$) y se acepta la relación; además, con este

mismo resultado de la estadística no paramétrica, se determinó una relación significativa y positivamente alta ($0.7 < Rho = 0.718 < 0.89$). Por otro parte y en contraposición a una referencia de similares características, como la de Sánchez (2022), quien buscó comprobar la misma relación; rechazando la hipótesis nula ($p < 0.05$) y estableció una relación significativa y positivamente moderada ($0.4 < Rho = 0.650 < 0.69$). Si bien, la relación en ambas investigaciones es distinta, porque en la presente investigación la relación de significancia es mayor, se puede concluir que el aspecto tangible es una dimensión importante que precisa la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró la relación positivamente alta entre las variables calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los padres que atendieron a sus hijos en CRED.
2. Existe una relación positivamente moderada entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los padres.
3. Existe una relación positivamente alta entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres.
4. Existe una relación positivamente moderada entre la dimensión infraestructura y la satisfacción de los padres.
5. Existe una relación positivamente alta entre la dimensión empatía y la satisfacción de los padres.
6. Existe una relación positivamente alta entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de los padres.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando el cuestionario del modelo SERVQUAL, se recomienda a los próximos investigadores su uso en similares trabajos de investigación que desean conocer la misma relación entre las variables de la presente investigación u otros servicios que brindan los establecimientos de salud. Además, este modelo es recomendado y utilizado por el MINSA.

Entendiendo los resultados favorables de la relación del primer objetivo específico, se recomienda a la directora del Centro de Salud sostener y/o mejorar la igualdad del servicio para todos los pacientes, atender oportunamente alguna queja, brindar información correctamente detallada y tener la farmacia abastecida de medicamentos.

Tomando en cuenta los resultados favorables de la relación del segundo objetivo específico, se recomienda a la directora del Centro de Salud sostener y/o mejorar la explicación de la evaluación del desarrollo del niño, la ilustración con imágenes o maquetas, la comprensión y la atención apropiada cada duda que tenga sobre el desarrollo del niño.

Habiendo encontrado resultados favorables de la relación del tercer objetivo específico, se recomienda a la directora del Centro de Salud sostener y/o mejorar la limpieza, la señalización y el orden del mobiliario.

Según los resultados convenientes de la relación del cuarto objetivo específico, se recomienda a la directora del Centro de Salud sostener y/o mejorar la amabilidad, empatía y compromiso a la vocación de servicio.

Tomando en consideración los resultados favorables de la relación del quinto objetivo específico, se recomienda a la directora del Centro de Salud sostener y/o mejorar las condiciones del ambiente de atención, la ventilación apropiada, la imagen con el uniforme limpio y murales con recomendaciones para el cuidado del niño.

REFERENCIAS

- Ahmed (2016). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/327321217_Patients%27_satisfaction_and_public_and_private_sectors%27_health_care_service_quality_in_Pakistan_Application_of_grey_decision_analysis_approaches
- Alemán, M., Astorga, I., Dalaison, W., González, L. y Saint-Pierre, E. (2020). "Diseño y construcción de hospitales: ¿Cómo podemos mejorar la gestión de los proyectos de infraestructura en la región?". Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.18235/0002936>
- Ávalos García, M. I., (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Horizonte Sanitario. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845134003.pdf>
- Baeta, M., Itsuko, S., Gejo, A. y Icart, M. (2009). "La Integralidad en la Atención Primaria de Salud en los Sistemas de Salud Brasileño y Español". Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7021919/>
- Benites (2022). Satisfacción de madres de preescolares en la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Pachacamac, septiembre 2022. Obtenido de: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4642>
- Cañarte, J., Marín, C., Rivera, L., Fernandez, P. y Huerta, R. (2019). "El conocimiento en el Sistema de Salud". Revista Ciencia Digital. Obtenido de: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.447>

Colimoide, F., Días, M., Andrade, G. y Santos, S. (2017). "Integralidad en la perspectiva de enfermeros de la Estrategia Salud de la Familia". Obtenido de:

<https://www.scielo.br/j/bioet/a/GysmTnSLyQYT5yyHxZvMD8n/?format=pdf&lang=es>

Colegio de enfermeros (2022). "Calidad de Atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años".

Vol. 11 Núm. 2 (2022): REV. RECIEN. Obtenido de: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos CIDH. (2017). "Hacia la garantía efectiva de los derechos de niñas, niños y adolescentes: Sistemas Nacionales de Protección". Obtenido de:

<http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/nna-garantiaderechos.pdf>

COMEXPERU – Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2020). "Informe de Calidad del Gasto Público en Salud 2019". Obtenido de:

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-calidad-001.pdf>

Correa, M. (2015). "La Humanización de la Atención en los Servicios de Salud: Un Asunto de Cuidado". Revista Cuidarte. Obtenido de:

<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v7i1.300>

Chavez (2019). Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el programa CRED del Centro de Salud Liberación Social, Trujillo – 2019.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48371?locale-attribute=es>

Demuner, M., Becerril, O. y Ibarra, M. (2018). "Capacidad de Respuesta y Capacidad de Absorción. Estudio de Empresas Manufactureras en

México”. Revista de ciencias sociales Nóesis. Ciudad Juárez, México.
Obtenido de: <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>

Delgado (2021). Calidad de atención del programa control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83439>

DIRIS LIMA SUR (2020) PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL ANUAL 2021.
Obtenido de:
https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/Plan_Operativo_Institucional_%28POI%29_2021_del_Ministerio_del_Interior.pdf

Donabedian, A. (2001) “La Calidad de la Atención Médica”. Rev. Calidad Asistencial 2001; 16:S29-S38. Obtenido de: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF (2019). “Seamos amigos en la escuela: Una guía para promover la empatía y la inclusión”. Quito, Ecuador. Obtenido de: https://www.unicef.org/ecuador/media/3886/file/Ecuador_guia_inclusion_empatia.pdf.pdf

Febres, R. y Mercado, M. (2020). “Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú”. Huancayo, Perú. Vol. 20 No. 3 (2020): Revista de la Facultad de Medicina Humana. Obtenido de: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF (2022). “El Enfoque Basado en los Derechos de la Niñez”. Santiago, Chile. Obtenido de:

<https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%201%20enfoque%20de%20derechos.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF (2021). “NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN EL PERÚ: Análisis de su situación al 2020 Resumen Ejecutivo”. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.unicef.org/peru/media/12141/file/Resumen%20Ejecutivo:%20Situaci%C3%B3n%20de%20ni%C3%B1as,%20ni%C3%B1os%20y%20adolescentes%20en%20el%20Per%C3%BA%20.pdf>

Flores (2009) MATERNAL SATISFACTION WITH MATERNAL-INFANT NURSING CARE IN CAMPECHE, MEXICO. Obtebido de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19967212/>

García (2021). Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. Obtenido de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16522>

García, A. (2008). “La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial”. Obtenido de: <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v2n6/especial1.pdf>

Gonzalez-Bautista, E., Morsch, P., Mathur, M., Gonçalves, A., Hommes, C. y Vega, E. (2021). “Assessing health system responsiveness to the needs of older people”. Obtenido de: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.127>

Huaynamarca (2021). 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. Obtenido de: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5571>

INEI (2022). "Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2021 – Nacional y Departamental", Capítulo 08: Salud Infantil. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1838/

Kaiser (2021). Parent satisfaction with child health centres for children 0–5 years old in Norway: A cross-sectional study. Obtenido de: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/20571585211031133>

Lora, M (2022) Quality and satisfaction of users of the telemedicine service in cardiology in COVID-19 times. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/358101175_Quality_and_satisfaction_of_users_of_the_telemedicine_service_in_cardiology_in_COVID-19_times

Lora, M., Quispe, M., Castro, M. y Rodriguez, J. (2022). "Quality and satisfaction of users of the telemedicine service in cardiology in COVID-19 times". Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/358101175_Quality_and_satisfaction_of_users_of_the_telemedicine_service_in_cardiology_in_COVID-19_times

Ministerio de Salud (2020). "Modelo de Cuidado Integral de Salud por Curso de Vida Para la Persona, Familia y Comunidad (MCI)". Obtenido de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1050369/mci.pdf>

Ministerio de Salud (2022). Estado Nutricional de Niños y Gestantes que acceden a Establecimientos de Salud. Lima, Perú. Obtenido de: <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/sien-sistema-de-informacion-del-estado-nutricional-de-ninos-y-gestantes-per-inscenan>

Ministerio de Salud (2012). "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo". Lima, Perú. Obtenido de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud (2017). “Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años”, Lima, Perú. Obtenido

de: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>

Muñiz, G. (2005). “La Dimensión Humana de la Organización del Conocimiento en las Webs de Salud y Medicina”. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2966020.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (2020). “Servicios de Salud de Calidad: Guía de planificación”. Obtenido de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56398/9789275325957_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial (2020). “Prestación de Servicios de Salud de Calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal”. Obtenido de: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>

Organización Mundial de la Salud (2020). “Situación de la Enfermería en el Mundo: Resumen de Orientación”. Obtenido de: <https://iris.who.int/handle/10665/331675>

Organización de las Naciones Unidas (1959). “Declaración de los Derechos del Niño”. Obtenido de: <https://www.oas.org/dil/esp/Declaraci%C3%B3n%20de%20los%20Derechos%20del%20Ni%C3%B1o%20Republica%20Dominicana.pdf>

Organización Panamericana de la Salud (2020). “Las Funciones Esenciales de la Salud Pública en las Américas”. Washington D. C., Estados Unidos. Obtenido de:

https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe (2020). Obtenido de: <https://www.oecd.org/els/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020-740f9640-es.htm>

Perintendencia Nacional de Salud (2023, 18 enero). “SUSALUD: Más del 92% de atenciones brindadas en el 2022 se referían a casos en establecimientos de salud públicos”. Obtenido de: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/noticias/689545-susalud-mas-del-92-de-atenciones-brindadas-en-el-2022-se-referian-a-casos-en-establecimientos-de-salud-publicos>

Peralta, R. (2019) “Nivel de Satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018”. Itauguá, Paraguay. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna. Obtenido de: [https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06\(01\)41-053](https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053)

Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica del Usuario Externo con Atención en Establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus Factores Asociados”. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud pública (2019) Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

The Lancet Global Health Commission (2018). “Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: es hora de una revolución”. Obtenido de: https://www.thelancet.com/pb-assets/Lancet/stories/commissions/health-quality-health-systems/TLGH_HealthSystem_ExecSum_Spanish.PDF

Vera, O. (2013). "Aspectos Éticos y Legales en el Acto Médico". Revista Médica La Paz. Obtenido de:
http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v19n2/v19n2_a10.pdf

Xenodoxidou, E. et al. (2022). Factors that determine parents' satisfaction with the care given to their children in two Greek public hospitals. Obtenido de:
<https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/HealthResJ/article/view/2677>

4

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.	La calidad de atención son acciones de sostén y están orientados a la prestación de una persona o grupo de personas con la necesidad de un buen servicio, con el fin de mejorar o sobrellevar las condiciones de vida, OPS (2020).	Será evaluada utilizando un cuestionario que será aplicado a la muestra y cuyo instrumento estará estructurado con las dimensiones.	Fiabilidad	Cumplimiento de servicios de programados. Oportunidad de atenciones. Resolución de problemas. Cuidado en el registro de atención.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención. Disposición para atender preguntas. Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	
			Infraestructura	Comodidad Ambientación Privacidad Limpieza Orden	
			Empatía	Amabilidad en el trato. Comprensión de las necesidades de los usuarios. Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindados	
			Aspectos tangibles	Estados Físicos Limpieza de las instalaciones Presentación del personal de salud Materiales de Comunicación. Sensibilización.	
SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS EN CRED.	Representa la contestación positiva al recibir un buen servicio, por ello, se entiende como un estado emocional del usuario ante la atención recibida, Oliver (1980).	Se valorará empleando un formulario que será aplicado a la muestra y cuyo instrumento estará estructurado con las dimensiones.	Técnica – científica	Efectividad Eficacia Eficiencia	Ordinal
			Consideración por sus derechos	Atención sin discriminación. Privacidad.	
			Integralidad	Atención integral. Preventivos. Curativo.	
			Veracidad	Objetividad Credibilidad	
			Humana	Respeto a los derechos Información completa Interés Ética.	

ANEXO 2: CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para calcular la muestra que participará en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula de población finita:

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

Donde:

- $N = 120$: Población de estudio.
- $Z = 1.96$: Nivel de confiabilidad al 95%.
- $p = 0.5$: Probabilidad que la hipótesis sea verdadera.
- $q = 0.5$: Probabilidad que no ocurra la hipótesis.
- $E = 0.05$: Error estimado por estudiar una muestra.

Por lo tanto:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (120)}{(0.05)^2(120 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n \simeq 92$$

Se obtuvo como resultado la muestra de **92 padres**.

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Estimada madre el cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la calidad de atención que brinda el programa de CRED. Le invito a leer las preguntas y responda con franqueza; las respuestas que se alcancen son confidenciales. Le agradecemos su participación. Marque con una (X) su respuesta.

1. Edad: Años (Padre o Madre)
2. Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA				
N°	Dimensión Fiabilidad	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
1	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.			
2	La información sobre el control de crecimiento y desarrollo que se ofrece en el centro de salud es adecuada.			
3	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.			
4	La farmacia del centro de salud cuenta con Suplementos nutricionales (micronutrientes, sulfato ferroso, retinol) y antiparasitarios que le indica la enfermera al niño.			
N°	Dimensión: Capacidad de respuesta	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
5	La enfermera anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica			
6	La enfermera suele ilustrar con imágenes o maqueta sobre el cuidado del niño			
7	La enfermera brinda información clara y comprensible sobre la administración de micronutrientes, sulfato ferroso, retinol y antiparasitarios.			
8	Consideras que la enfermera está atenta a tus dudas, y te las aclara.			
N°	Dimensión: Infraestructura	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
9	El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación			
10	El lugar donde atienden CRED cuenta con estructuras físicas seguras para tu niño(a).			
11	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)			
12	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados			
N°	Dimensión: Empatía	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
13	En el primer contacto que se tiene con la enfermera por lo general se presenta amablemente.			
14	La enfermera atiende con amabilidad y empatía a usted y su niño.			
15	Consideras que la enfermera durante el control de crecimiento y desarrollo tuvo paciencia			
16	Consideras que la comprensión de la enfermera frente a las necesidades, sentimientos y cultura de los pacientes son excelentes.			
N°	Dimensión: Aspectos tangibles	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
17	El consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud es agradable.			
18	El consultorio de crecimiento y desarrollo siempre está limpio y ventilado.			
19	El personal de enfermería del centro suele estar bien presentable (tienen uniforme limpio y buena imagen).			
20	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos y trípticos).			

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS EN CRED

Estimada madre el cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la satisfacción que tiene respecto a la de atención que brinda el programa de CRED. Le invito a leer las preguntas y responda con franqueza; las respuestas que se alcancen son confidenciales. Le agradecemos su participación. Marque con una (X) su respuesta.

1. Edad: Años (Padre o Madre)
2. Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS NIÑOS ATENDIDOS EN CRED				
N°	Dimensión: Técnica - Científica	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
1	La enfermera muestra importancia al momento de realizar el peso y talla a su niño(a).			
2	La enfermera le aclara sobre la condición nutricional de su niño(a) mediante el peso y la talla, así mismo realiza el llenado del registro del Carnet de atención integral.			
3	La enfermera efectúa el examen físico a su niño(a) comenzando desde la cabeza hasta los pies.			
4	La enfermera propone acciones relacionadas con la educación de su niño(a).			
N°	Dimensión: Consideración por sus derechos	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
5	Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación con otras personas.			
6	Consideras que la enfermera tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas relacionados con el control de crecimiento y desarrollo de los niños.			
7	Se conserva la privacidad mediante el control CRED de su niño(a).			
8	La enfermera le informa ante alguna alteración, riesgo y o problema que detectado a su niño(a), y lo deriva a un especialista.			
N°	Dimensión: Integralidad	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
9	La enfermera que atendió a su niño, lo peso, lo talló, evaluó y estimulo.			
10	La enfermera que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia			
11	La enfermera la escuchó y entendió sus sentimientos y emociones.			
12	La enfermera le brindó el tratamiento y los cuidados para conservar la salud de su niño.			
N°	Dimensión: Veracidad	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
13	La enfermera le informa sobre la importancia de las vacunas según el esquema de vacunación.			
14	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y Crecimiento de su niño con los recursos que Ud.			
15	La enfermera le brinda indicaciones de forma detallada Y escritas en forma clara.			
16	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le Deriva a un especialista para su atención.			
N°	Dimensión: Humana	Escala		
		Siempre	A veces	Nunca
17	El tono de voz de la enfermera durante la atención de CRED es apropiado.			
18	El enfermero le pregunta si comprendió lo explicado, retroalimentado los cuidados que debe tener con su niño.			
19	El enfermero muestra interés a las dificultades de conducta que tuviese su niño(a), tales como: llanto, berrinches y otros			
20	El enfermero se despidió amablemente cuando culminó de realizarle la atención de su niño			

ANEXO 4: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Experto 01: Dr. Roald Tejada Pérez

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. - Datos generales del juez

Nombre del Juez:	Roald Tejada Pérez		
Grado profesional:	Titulado y colegiado ()	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Medicina Humana		
Área de experiencia profesional:	Médico Cirujano		
Institución donde labora:	Puesto de Salud		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. - Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. - Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Encuestas de las variables, Calidad de la atención de enfermería y Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED
Autora:	Sandy Elizabeth Cacsire Jiménez
Procedencia:	Modelo SERVQUAL (adecuado a la realidad de la investigación)
Tiempo de aplicación:	15 minutos cada encuesta
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Ricardo Palma

4. - Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
V01: Calidad de la atención de enfermería	Fiabilidad	Medirá lo confiable y lo meticuloso de la atención.
	Capacidad de respuesta	Evaluará la actitud que muestran en sus atenciones y el servicio oportuno que brindan.
	Infraestructura	Evaluará el equipamiento existente: iluminación, ventilación, bancas, camillas, etc.
	Empatía	Evaluará el trato recibido y el reconocimiento de las emociones de los pacientes.
	Aspectos tangibles	Medirá la percepción del espacio físico y sus condiciones: orden, limpieza, señalización, murales, vestuario, etc.
V02: Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	Técnica - científica	Medirá la disponibilidad y conocimiento para resolver diferentes los casos de salud que se presentan.
	Consideración por sus derechos	Medirá si respetan la reserva del caso de cada paciente y si el trato es igualitario, nada discriminatorio.
	Integralidad	Evaluará si la atención recibida mide integralmente la salud del paciente, también, lo preventivo y curativo.
	Veracidad	Medirá la credibilidad y la honestidad que tramiten.
	Humana	Evaluará lo amable y respetuoso de la atención.

5. - Presentación de instrucción para el juez

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de "0" es malo y 10 es bueno. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.

6. - Matriz de evaluación por juicio de expertos

Ítems	Preguntas	Aprecia										OBSERVACIÓN	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10
1	¿El instrumento de medición presenta el orden y contenido adecuado?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?											x	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?											x	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											x	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?											x	
6	¿Cada una de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?										x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?											x	
8	¿El instrumento de medición será accesible a la muestra sujeto de estudio?											x	
9	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de manera que se pueda obtener los datos requeridos?											x	
										Nota	88		

SUGERENCIA:

Ninguna

Firma del experto:




Rogelio S. Tejada Pérez
MÉDICO CIRUJANO
GMP, 54304

Experto 02: Dra. Julia Vásquez Loyola

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. - Datos generales del juez

Nombre del Juez:	Julia Vasquez Loyola		
Grado profesional:	Titulado y colegiado ()	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Medicina Humana		
Área de experiencia profesional:	Médico Cirujano		
Institución donde labora:	Hospital Edgardo Rebagliati Martins		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. - Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. - Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Encuestas de las variables, Calidad de la atención de enfermería y Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED
Autora:	Sandy Elizabeth Caosire Jiménez
Procedencia:	Modelo SERVQUAL (adecuado a la realidad de la investigación)
Tiempo de aplicación:	15 minutos cada encuesta
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Ricardo Palma

4. - Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
V01: Calidad de la atención de enfermería	Fiabilidad	Medirá lo confiable y lo metódico de la atención.
	Capacidad de respuesta	Evaluará la actitud que muestran en sus atenciones y el servicio oportuno que brindan.
	Infraestructura	Evaluará el equipamiento existente: iluminación, ventilación, bancas, camillas, etc.
	Empatía	Evaluará el trato recibido y el reconocimiento de las emociones de los pacientes.
	Aspectos tangibles	Medirá la percepción del espacio físico y sus condiciones: orden, limpieza, señalización, murales, vestuario, etc.
V02: Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	Técnica - científica	Medirá la disponibilidad y conocimiento para resolver diferentes los casos de salud que se presentan.
	Consideración por sus derechos	Medirá si respetan la reserva del caso de cada paciente y si el trato es igualitario, nada discriminatorio.
	Integralidad	Evaluará si la atención recibida mide integralmente la salud del paciente, también, lo preventivo y curativo.
	Veracidad	Medirá la credibilidad y la honestidad que transmiten.
	Humana	Evaluará lo amable y respetuoso de la atención.

5. - Presentación de instrucción para el juez

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de "0" es malo y 10 es bueno. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.

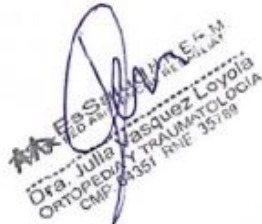
6. - Matriz de evaluación por juicio de expertos

Ítems	Preguntas	Aprecia										OBSERVACIÓN		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	
1	¿El instrumento de medición presenta el orden y contenido adecuado?											x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?												x	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?												x	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?												x	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?												x	
6	¿Cada una de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?											x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?												x	
8	¿El instrumento de medición será accesible a la muestra sujeto de estudio?												x	
9	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de manera que se pueda obtener los datos requeridos?												x	
											Nota	88		

SUGERENCIA:

Ninguna

Firma del experto:


 Dra. Julia Vasquez Loyola
 ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA
 C.M.P. 3351 R.N.E. 357/89

Experto 03: Dr. Kenyo German Munguía Romero

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de la tesis "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. - Datos generales del juez

Nombre del Juez:	Kenyo German Munguia Romero		
Grado profesional:	Titulado y colegiado ()	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Odontología		
Área de experiencia profesional:	Cirujano Dentista		
Institución donde labora:	Puesto de Salud		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	

2. - Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. - Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Encuestas de las variables, Calidad de la atención de enfermería y Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED
Autora:	Sandy Elizabeth Cacsire Jiménez
Procedencia:	Modelo SERVQUAL (adecuado a la realidad de la investigación)
Tiempo de aplicación:	15 minutos cada encuesta
Ámbito de aplicación:	Puesto de Salud Ricardo Palma

4. - Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
V01: Calidad de la atención de enfermería	Fiabilidad	Medirá lo confiable y lo meticuroso de la atención.
	Capacidad de respuesta	Evaluará la actitud que muestran en sus atenciones y el servicio oportuno que brindan.
	Infraestructura	Evaluará el equipamiento existente: iluminación, ventilación, bancas, camillas, etc.
	Empatía	Evaluará el trato recibido y el reconocimiento de las emociones de los pacientes.
	Aspectos tangibles	Medirá la percepción del espacio físico y sus condiciones: orden, limpieza, señalización, murales, vestuario, etc.
V02: Satisfacción de los padres de los niños atendidos en CRED	Técnica - científica	Medirá la disponibilidad y conocimiento para resolver diferentes los casos de salud que se presentan.
	Consideración por sus derechos	Medirá si respetan la reserva del caso de cada paciente y si el trato es igualitario, nada discriminatorio.
	Integralidad	Evaluará si la atención recibida mide integralmente la salud del paciente, también, lo preventivo y curativo.
	Veracidad	Medirá la credibilidad y la honestidad que tramitan.
	Humana	Evaluará lo amable y respetuoso de la atención.

5. - Presentación de instrucción para el juez

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de "0" es malo y 10 es bueno. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la medición sobre la variable en estudio.

6. - Matriz de evaluación por juicio de expertos

Ítems	Preguntas	Aprecia										OBSERVACIÓN		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	
1	¿El instrumento de medición presenta el orden y contenido adecuado?											x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?												x	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?												x	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?												x	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?												x	
6	¿Cada una de los ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?											x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?												x	
8	¿El instrumento de medición será accesible a la muestra sujeto de estudio?												x	
9	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de manera que se pueda obtener los datos requeridos?												x	
										Nota	88			

SUGERENCIA:

Ninguna

Firma del experto:



Mg. C.D. Kenyo G. Murguía Romero
CIRUJANO DENTISTA
 COP: 48026

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

Validación del instrumento de recolección de datos

DEFINICION

- Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

DEFINICION

- Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.
- Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K : El número de ítems
 Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
 ST² : Varianza de la suma de los Ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach



0
0%
de confiabilidad
en la medición
(la medición está
contaminada de
error).

1
100%
de confiabilidad
en la medición
(no hay error).

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

ITEMS										
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	SUMA
E1	9	10	10	10	10	9	10	10	10	88
E2	8	9	7	8	7	8	9	8	9	73
E3	8	9	7	8	7	8	9	8	9	73
VARIANZA	0.22	0.22	2	0.89	2	0.22	0.22	0.89	0.22	
SUMATORIA DE VARIANZA	6.9									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	50.00									

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k: Número de ítems del instrumento o preguntas
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

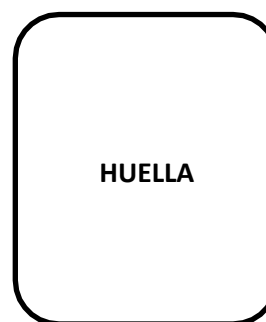
0.97	EXCELENTE CONFIABILIDAD
9	
6.9	
50.00	

ANEXO 5: MODELO DE CONSENTIMIENTO

Yo, identificado(a) con DNI,
padre(madre) del niño (a),,
declaro que seguidamente de haber sido informado(a) sobre el proyecto de
investigación, cuyo título es: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de
los padres de los niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2”, con el
objetivo de, Determinar la Calidad de atención que le brinda en el área de CRED y la
satisfacción que tiene al atender a su menor hijo(a) de cinco años en el Centro de
Salud Ricardo Palma; Por ello, autorizo ser partícipe de esta actividad, en beneficio
de los niños menores de cinco años que asisten a CRED, en relación a los datos
proporcionados por mi persona, me asisten los derechos de acceso, rectificación y
cancelación, si estos no se ajustan a lo que he querido expresar.

Por lo expuesto en líneas anteriores, otorgo mi consentimiento, finalmente refrendo
mi firma.

San Juan de Miraflores....., de.....de 2023



Firma del padre(madre) DNI:

ANEXO 6: PRUEBA DE NORMALIDAD

Hipótesis

- H_0 : La distribución de los datos cumplen el requisito de normalidad.
- H_1 : La distribución de los datos no cumplen el requisito de normalidad.

Regla de contraste

- Si $p < 0.05$, se rechaza la H_0 .
- Si $p \geq 0.05$, se acepta la H_0 .

Tabla 12. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de la atención	.540	92	0.000
Satisfacción	.540	92	0.000

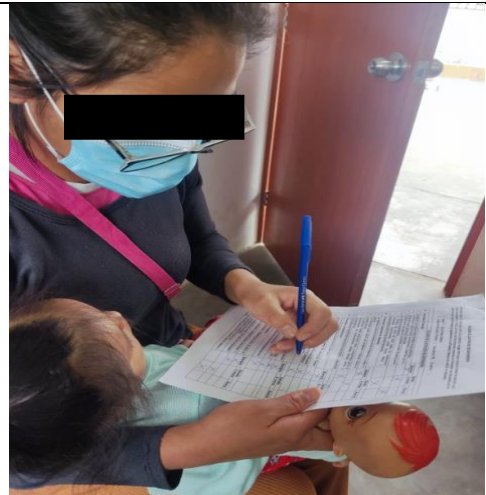
a. Correlación de significación de Lilliefors.

En relación con la prueba de normalidad mostrada en la Tabla 12, se encontró que los valores de Sig. son menores a 0.05 para las dos variables, calidad de la atención y satisfacción, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que no se cumple el requisito de normalidad necesario para aplicar las pruebas paramétricas. Para analizar la correlación se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

ANEXO 7: PANEL FOTOGRÁFICO



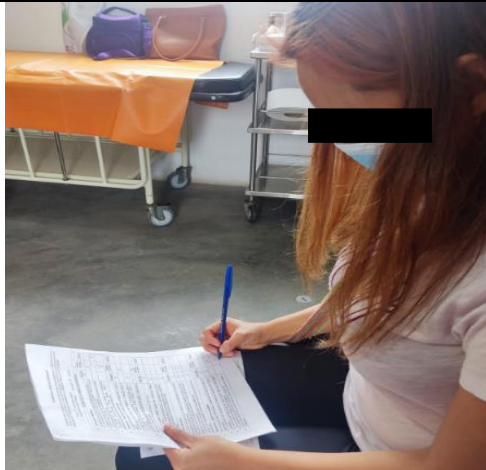
Aplicación del instrumento en la muestra mediante la técnica de la encuesta.



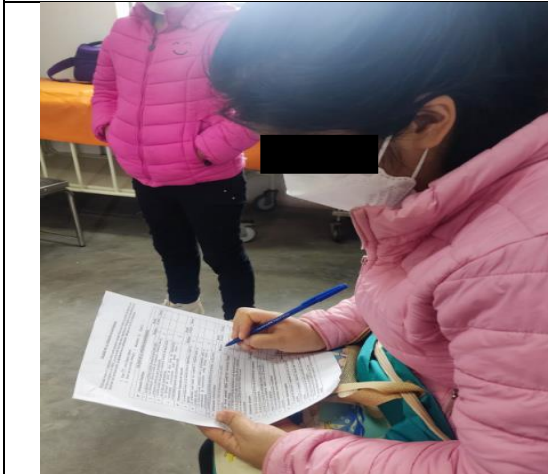
Aplicación del instrumento en la muestra mediante la técnica de la encuesta.



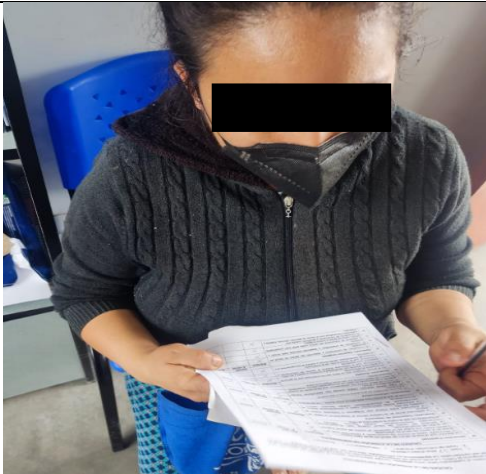
Aplicación del instrumento en la muestra mediante la técnica de la encuesta.



Aplicación del instrumento en la muestra mediante la técnica de la encuesta.



Aplicación del instrumento en la muestra mediante la técnica de la encuesta.



Aplicación del instrumento en la muestra mediante la técnica de la encuesta.