

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERIA**



**Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del  
servicio CRED puesto de salud Clas La Unión, Chimbote – 2024.**

Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería

**Autor:**

**Azaña Bermudes, Angie Nicole**

**Asesor:**

**Mg. Flor María Córdova Alva (Código ORCID 0009-0009-2301-7052)**

**Chimbote – Perú**

**2024**

## Índice general

Índice general.....	ii
Índice de tablas.....	iii
Palabras clave.....	iv
Constancia de Originalidad.....	v
Título .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Introducción .....	9
Metodología .....	28
Resultados.....	33
Análisis y Discusión.....	45
Conclusiones .....	50
Recomendaciones.....	51
Referencias bibliográficas .....	53
Anexos .....	62

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Relación entre la Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED.....	33
<b>Tabla 2</b> Relación entre la dimensión información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED.....	34
<b>Tabla 3</b> Relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED.....	35
<b>Tabla 4</b> Relación entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED .....	36
<b>Tabla 5</b> Relación entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED.....	37
<b>Tabla 6</b> Relación entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED .....	38
<b>Tabla 7</b> Prueba de hipótesis sobre la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED .....	39
<b>Tabla 8</b> Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED.....	40
<b>Tabla 9</b> Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED .....	41
<b>Tabla 10</b> Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED .....	42
<b>Tabla 11</b> Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED .....	43
<b>Tabla 12</b> Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED .....	44

**Palabras clave**

Tema	Calidad, atención, enfermería, satisfacción en padres.
Especialidad	Enfermería

**Keyword**

Topic	Quality, care, nursing, parental satisfaction.
Specialty	Nursing

**Línea de investigación**

Línea de investigación	Desarrollo del cuidado enfermero
Área	Ciencias Médicas y de Salud
Sub área	Ciencias de la salud
Disciplina	Enfermería

## Constancia de Originalidad



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote - 2024.**" del (a) estudiante: **AZAÑA BERMUDES ANGIE NICOLE**, identificado(a) con Código N° **1116200155**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 11 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTINEZ CARRION  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Titulo**

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio  
CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.**

**Title**

**Quality of nursing care and satisfaction in parents of the CRED service,  
Clas la Unión health post, Chimbote – 2024.**

## **Resumen**

El propósito del estudio fue determinar la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024, el tipo de estudio fue aplicada de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal, con una muestra conformada por 107 padres de niños menores de 1 año de edad. La técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Se identificó como resultados que la percepción del 35.5% los padres respecto a la atención de los enfermeros fue regular y a su vez manifiestan satisfacción regular; de igual forma, para el 42.1% de los padres, la atención fue eficiente, reflejando una satisfacción alta. De igual forma, se determinó una correlación positiva muy alta de  $Rho = 0.905$  donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ ; concluyéndose que la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024 están relacionadas.

## **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between Quality of nursing care and satisfaction in parents of the CRED service Clas la Unión health post, Chimbote – 2024, the type of study was applied with a quantitative approach, non-experimental, correlational, cross-sectional design, with a sample made up of 107 parents of children under 1 year of age. The research technique was the survey and the instrument used was the questionnaire. The results were identified that the perception of 35.5% of the parents regarding the nurses' care was regular and at the same time they expressed regular satisfaction; Likewise, for 42.1% of parents, care was efficient, reflecting high satisfaction. Likewise, a very high positive correlation of  $Rho = 0.905$  was determined where the significance was  $0.00 < 0.05$ ; concluding that the quality of nursing care and satisfaction in parents of the CRED service at the Clas la Unión health post, Chimbote – 2024 are related.

## Introducción

De acuerdo a los estudios internacionales, en la investigación de Thibodeau et al. (2022) cuyo objetivo fue la evaluación de la satisfacción de los padres con la atención brindada a sus hijos por enfermeras pediátricas en un centro de atención. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo; la muestra se conformó por 1000 padres atendidos por 19 enfermeras y como instrumento se utilizó al cuestionario. Como resultados se determinó que la puntuación media global fue 129,82/140. Las puntuaciones medias de las subescalas oscilaron entre 27,15 y 28,51/30. La puntuación de satisfacción general arrojó una puntuación media de 18,31/20. Estos hallazgos concluyeron que los padres están muy satisfechos con la atención que reciben sus hijos por parte de las enfermeras en diversas subespecialidades, independientemente de la edad y el entorno clínico del niño.

Peretomode y Diorgu (2021) en su estudio tuvo tuvieron el objetivo de la percepción de las madres sobre la atención de enfermería que existe en pediatría de un centro de salud en Nigeria; el método aplicado fue de diseño transversal descriptivo, la muestra analizada por medio de la encuesta estuvo conformada por 115 madres. Los hallazgos evidenciaron, en cuanto a la percepción de los cuidados de enfermería, el 43.4% estuvieron de acuerdo en que no se preocupan por los sentimientos de los pacientes, el 47,8% estuvieron de acuerdo en que son hostiles y duras, el 49,6% estuvieron de acuerdo en que son groseras, el 37,4% coincidieron en que son descuidados, el 40% descuidan sus funciones mientras que el 45,2% coincidieron en que los enfermeros no están desorganizados. Se concluyó que existe una mala percepción del cuidado de enfermería que recibían sus hijos (72.2%).

En estudios nacionales, la investigación de Cacsire (2024) determinó en su investigación la asociación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2 en Lima; el método utilizado fue cuantitativa, no experimental descriptivo y transversal, también se analizó a 120 padres por medio de la encuesta. Los hallazgos evidenciaron una calidad de la atención de enfermería buena (96.7%), en cuanto a

sus dimensiones tuvieron un nivel bueno, la fiabilidad (98.9%), la capacidad de respuesta (96.7%), infraestructura (92.4%), empatía (97.8%) y los aspectos tangibles (88%); además la satisfacción de los padres fue buena (92%). Se concluyó que existe una asociación significativa entre las variables ( $\rho=0.754$ ;  $p=0.000$ ).

Escobar y Cirineo (2022) en su estudio determinó la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo; el método aplicado fue de tipo básico, cuantitativo, transversal descriptivo de diseño no experimental, asimismo, se analizó a 70 madres por medio de la encuesta. Los resultados evidenciaron, en relación a la dimensión de satisfacción de las madres, el 78.6% indicaron que la enfermera siempre se presenta de forma cordial, el 80% indicaron siempre mantienen un trato respetuoso y el 88.6% mencionaron que conservan un tono de voz adecuado; la dimensión técnico-científica, el 54.3% refirieron que si identificaron algunos riesgos o disfunción del bebé, el 84.3% siempre toma importancia de las medidas antropométricas; y la dimensión entorno, el 72.9% siempre posee herramientas y equipos indispensables para el control. Se concluyó una calidad de atención media (60%) y una satisfacción completa (34.2%). Se concluyó que las madres en su gran mayoría se encuentran satisfechas con la atención de las enfermeras.

Saenz (2022) en su estudio analizó la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de CRED del Centro de Salud Los Libertadores, Lima 2022; el estudio fue aplicada, no experimental transversal; para la adquisición de data se empleó la encuesta aplicada a 80 padres de familia. Los hallazgos mostraron que la dimensión técnica – científico muestra un grado de calidad de atención medio (48%), la humana presenta un nivel de calidad medio (44%) y el entorno su nivel de calidad fue medio (56%). Se concluyó que, el 42% refieren un nivel de calidad de atención medio y el 48% indicaron un nivel de satisfacción medio.

Granados (2023) en su investigación determinó el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad atención que brinda el Profesional de Enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud. La metodología empleada fue cuantitativo, descriptivo y transversal; asimismo, se analizó a 171 madres por medio de la encuesta. Los hallazgos refirieron que, la dimensión del entorno su nivel de satisfacción fue media (74.3%) y el técnico – científica su nivel fue de satisfacción media (71.9%). Se concluyó que, las madres se encuentran en una satisfacción media (67.8%).

López (2022), en su investigación identificó la relación entre el nivel de satisfacción de los padres y la calidad de atención en el Consultorio de CRED. La investigación fue básica, no experimental, cuantitativo, con una muestra de 59 padres, a quienes se les aplicó los cuestionarios. En los hallazgos se encontró que, el 93.2% presentaron un nivel de satisfacción alto, y el 6.8% presentaron un nivel medio, asimismo, el 100% de los participantes demostraron percibir un nivel de calidad de atención medio, adicionalmente, se calculó una correlación positiva alta entre las variables ( $Rho=0.974$ ;  $p=0,000$ ). Se concluyó que, existe conexión significativa entre las variables, aceptándose la hipótesis alterna de la investigación.

El estudio de Sánchez (2022) en su estudio determinó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el control CRED en un centro de salud de Santa Cruz. El método fue descriptivo, no experimental, correlacional; se aplicó la encuesta para la adquisición de datos a 95 madres. Los hallazgos mostraron que existe conexión significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción de las madres ( $rho=0.650$ ;  $p=0.000$ ); entre la empatía ( $rho=0.646$ ;  $p=0.000$ ); entre la fiabilidad ( $rho=0.616$ ;  $p=0.000$ ); entre la responsabilidad ( $rho=0.766$ ;  $p=0.000$ ) y entre la seguridad ( $rho=0.705$ ;  $p=0.000$ ). Se concluyó que presenta una conexión significativa entre las variables ( $Rho=0.787$ ;  $p=0.000$ ).

Sánchez (2022) en su estudio determinó la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres atendidos en el servicio de crecimiento y

desarrollo, de un Establecimiento nivel I-3. El método fue no experimental, correlacional, transversal y para la adquisición de data se empleó la encuesta aplicada a 136 madres. Los hallazgos indicaron que el 63.97% refirió un nivel de calidad de atención buena, y el 75% refirió una satisfacción alta; asimismo presentó relación significativa en las dimensiones de calidad de atención, dimensión humana ( $r=0.715$ ;  $p< 0.000$ ); la técnica científica ( $r=0.680$ ;  $p=0.000$ ) y el entorno ( $r=0.676$  y una sig de 0.000). Concluyendo que, presenta conexión entre las variables ( $r=0.810$ ;  $p=0.000$ ).

La investigación de Caruajulca (2022) con el objetivo de determinar la satisfacción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, en un Centro de Salud. El método aplicado fue descriptivo, no experimental, transversal, en donde se analizó a 121 madres mediante la encuesta. Los hallazgos mostraron que presentan una satisfacción completa en la calidad de atención (95%); una satisfacción completa en el entorno (99.2%) y una satisfacción completa en la humana (90.9%). Se concluyó que las madres mostraron una satisfacción completa en cuanto a la calidad de atención (99.2%).

Tello (2021), con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un centro de salud. El estudio fue tipo descriptivo, transversal; en donde se analizó a 40 usuarios por medio de la encuesta. Los hallazgos determinaron que, el 30.8% (12) indicaron un nivel de satisfacción alto, el 46.1% (18) presentaron un nivel de satisfacción medio y el 23.1% (10) un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% (17) presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% (23) presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% (19) presenta un nivel de satisfacción alto. Se concluyó que, en la mayoría de usuarios prima el nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros, donde la dimensión técnica destaca respecto a las demás dimensiones.

En la investigación Villar (2022), con el objetivo de determinar la relación de calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Este. La metodología planteada fue descriptivo, no experimental, correlacional; también se analizó a 165 usuarios por medio de la encuesta. Los hallazgos determinaron que presentan una calidad de atención buena (94.5%) y la satisfacción tuvo un nivel satisfecho (97,6%). Asimismo, presentó relación la calidad de atención y satisfacción del usuario ( $\rho= 0.483$ ), entre las dimensiones de calidad de atención, presentaron asociación significativa entre técnico científica y la satisfacción del usuario ( $\rho= 0.202$ ), entre entorno y satisfacción del usuario ( $\rho= 0.304$ ), entre humana interpersonal y satisfacción del paciente ( $\rho= 0.361$ ). Por lo tanto, se concluyó que, existe conexión significativa entre las variables de estudio, aceptando la hipótesis alterna de la investigación.

García (2021) en su tesis determinó la satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un establecimiento de salud; el estudio fue cuantitativa, descriptivo de corte transversal, en donde se aplicó la encuesta a una muestra conformada por 70 padres. Los hallazgos evidenciaron que, en cuanto a las dimensiones indicaron estar satisfechos, la confiabilidad (73%), capacidad de respuesta (44%) y elementos tangibles (46%). Se concluyó que, los padres se mostraron satisfechos con la calidad de atención de las enfermeras (80%).

Huaynamarca (2021) con el objetivo de determinar la asociación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de padres de familia del servicio crecimiento y desarrollo de la Posta Villa Los Ángeles, Rímac; la metodología aplicada fue descriptiva de corte transversal en donde participaron 60 padres en la encuesta. Los hallazgos evidenciaron una calidad de atención alta (90%) y una satisfacción adecuada (83.3%); además, en la evaluación de las variables se concluyó que no presenta asociación ( $p=0.427$ ), sin embargo, entre la dimensión técnico-científico de la calidad y la satisfacción de los padres se asociación significativamente ( $p=0.048$ ).

Referente a los enfoques teóricos acerca de la teoría del déficit del autocuidado de Dorothea Orem es un punto de partida que ofrece a los profesionales de la enfermería, herramientas para brindar una atención de calidad, en cualquier situación relacionada con el binomio salud-enfermedad. Se aborda al individuo de manera integral en función de situar los cuidados básicos como el centro de la ayuda al ser humano a vivir feliz durante más tiempo, es decir mejorar su calidad de vida. De igual manera conceptualiza la enfermería como el arte de actuar por la persona incapacitada, ayudarla a actuar y/o brindarle apoyo para aprender a actuar por sí misma con el objetivo de ayudar al individuo a llevar a cabo y mantener por sí mismo acciones de autocuidado para conservar la salud y la vida (Liana et al., 2014).

La teoría del autocuidado evalúa los siguientes conceptos: (1) Persona: concibe al ser humano como un organismo biológico, racional y pensante, con la capacidad de reflexionar sobre su propia experiencia y hechos colaterales a fin de llevar a cabo acciones de autocuidado dependiente. (2) Salud: percepción del bienestar que tiene una persona. (3) Enfermería: servicio humano, para proporcionar a las personas y/o grupos asistencia directa en su autocuidado, según sus requerimientos, debido a las incapacidades que vienen dadas por sus situaciones personales. (4) Entorno: se reconoce como el conjunto de factores externos que influyen sobre la decisión de la persona de emprender los autocuidados o sobre su capacidad de ejercerlo (G. Sánchez, 1999).

La teoría de autocuidado incluye aspectos del cuidado que son dependientes de otros, a quienes denomina “agentes de cuidados”. Es decir, cuando existe un desequilibrio entre las necesidades de autocuidado y el autocuidado se produce la necesidad de intervención por parte del profesional de enfermería. Por lo tanto, cuando existe un desequilibrio entre las necesidades de autocuidado y el autocuidado efectivo, la intervención del profesional de enfermería no solo restaura el equilibrio, sino que también mejora la satisfacción del paciente al recibir una atención integral y personalizada (Rocío, Díaz y Lkadiri, 2023). Esta teoría proporciona a los profesionales de la enfermería herramientas esenciales para

ofrecer una atención de calidad, mejorando la satisfacción del paciente al asegurar que sus necesidades de salud sean abordadas de manera integral en cualquier situación relacionada con el binomio salud-enfermedad (Huaman y Gutiérrez-Crespo, 2021).

De esta manera, la calidad de atención de enfermería se define por la manera en que los enfermeros ponen en marcha las mediaciones de manera pertinente y segura para compensar los requerimientos de los pacientes (Castillo-Ayón, Delgado-Choez, Briones-Mera y Santana-Vera, 2023), refiriéndose al grado en que se brindan servicios de atención médica a individuos y poblaciones de pacientes en un intento por mejorar los resultados de salud deseados que se logran a través de un sistema de atención médica seguro, efectivo, oportuno, eficiente, equitativo y centrado en las personas (Ojewale, Akingbohunge, Akinokun y Akingbade, 2022).

La calidad de la atención de enfermería tiene una importancia crítica para la estabilidad de cualquier centro de salud debido a su influencia directa en el logro de los resultados sanitarios deseados. Tanto los administradores de atención médica como las enfermeras están comprometidos a mejorar la calidad de atención debido a su impacto en la salud, el bienestar y la satisfacción general de los pacientes. Es imperativo comprender de forma integral los factores que contribuyen a la prestación de cuidados de alta calidad, incluido el entorno laboral (Ta'an, Allama y Williams, 2024). Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (2023), muestra el nivel en que las prestaciones de salubridad para los individuos y los ciudadanos incrementan la posibilidad de resultados de salubridad anhelados. Se fundamenta en entendimientos profesionales apoyados en la certeza y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

Según Condori-Barreto et al. (2022), indican el nivel de los servicios de salud que busca alcanzar resultados anhelado, ajustándose a los conocimientos de los profesionales basándose en datos comprobables, además, refiere que puede medirse y mejorar considerando los requerimientos y preferencias de los usuarios. Por consiguiente, la calidad de la atención está relacionada con la destreza al momento

de cuidar, por tal razón se debe brindar una atención integral porque una persona es un ser único y debe recibir una atención multifacética porque si no se brinda la atención adecuada se producen desequilibrios lo cual afecta su salud. Así mismo, esto se debe al servicio oportuno por el personal de enfermería, ya que los usuarios del proceso interpersonal necesitan ayuda, esto debería ser profesionales que puedan satisfacer sus necesidades (Rodríguez, 2023).

En la perspectiva de Del Rocío-Menéndez et al. (2020), esta calidad refiere al logro de una agrupación de características y actividades que restablecen un nivel asegurado de salud a cada paciente. Asimismo, se puede concebir como las características que cumplan con las necesidades del cliente sin error, y de esta manera está formada por la ecuación entre posibilidades y percepciones, que determina el grado de satisfacción del tratante.

En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

Desde el punto de vista de la Organización Panamericana de la Salud (2021), se trata de la atención que se centra en los individuos, familias y comunidades caracterizándose por el grado óptimos de oportunidad, seguridad, equidad y eficiencia de acceso. El alcance de estos caracteres es definitivo por la disposición de los servicios y su adecuada organización y gestión. Optimizar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud demanda la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud.

La Organización Mundial de la Salud (2023), lo define de diversas formas, sin embargo, se acepta cada vez más que la atención sanitaria debe ser: Seguro para evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Eficaz para

proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan y Centrado en las personas para proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales. Asimismo, deben ser, Equitativo para proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica; Oportunos en la reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos; e Integrado en proveer atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida; y eficiente maximizando el beneficio de los recursos disponibles y evitar el desperdicio.

La variable calidad de atención de enfermería, se mide ea través de seis dimensiones establecidas por Ygge y Arnetz (2001; citado en Xenodoxidou et al. 2022):

Información: la información clínica que se proporciona al paciente o usuario de un servicio de salud puede contribuir al mejor desarrollo del proceso asistencial, mejorar la relación entre los sanitarios y aquél y, por tanto, influir en la calidad del servicio. El ordenamiento jurídico define la información clínica como parte de la *lex artis* que ha de cumplir todo profesional sanitario y fija unos caracteres que aparecen como mínimos de calidad. Esta información, que ha de ser proporcionada al paciente (salvo excepciones recogidas por la norma), incluye la finalidad de la intervención, los riesgos y su naturaleza. Además, ha de ser real, comprensible para el destinatario y adecuada a sus circunstancias personales y sociales (López, 2023).

Accesibilidad: la importancia del acceso a los servicios radica en que es un vínculo relevante de la oferta y la demanda, y su importancia radica en la existencia de mecanismos que permitan a los individuos recibir las prestaciones de salud que necesitan de forma apropiada y satisfacer sus necesidades. La accesibilidad en sí depende de una combinación de aspectos económicos, culturales, sociales, geográficos y de contexto (Carballo-Quesada, 2022).

Tratamiento médico: requiere la utilización de la evidencia científica, el consenso y la coordinación profesional, tomando en cuenta las particularidades personales de los pacientes (Castillo-Ayón et al., 2023).

Procesos de cuidado: los enfermeros están en el centro de la prestación directa, las familias y las comunidades, brindando colaboración a los equipos de atención médica para resaltar la dinámica de los valores humanos y la acción responsable para el bienestar humano. Personas resilientes y de calidad, desde los enfermos leves hasta los más graves, que siguen planes de atención para una pronta recuperación. (Castillo-Ayón et al., 2023).

Actitudes y participación del personal: se refiere a la aptitud de percibir las prácticas y emociones de los demás y la disposición de comunicar esta comprensión al paciente. Al mismo tiempo, la percepción del cuidador del comportamiento humanizado de enfermería en la interacción enfermera crea un proceso psicológico a través del cual el paciente y el cuidador captan momentos importantes para ellos mismos (Lopera, Lopera y Forero, 2022).

Ambiente de trabajo del personal: se refiere a la forma en que los empleados perciben diversos elementos del ambiente de trabajo y los procedimientos estándar que prevalecen dentro de la organización, lo construyen íntegramente los propios empleados, quienes desarrollan sus percepciones del entorno de la organización a través de sus experiencias profesionales (Hussainy, 2022).

Respecto a la variable satisfacción, el Modelo de Promoción de la Salud (HSM) de Nola Pender surgió en la década de 1980, en Estados Unidos, como una propuesta para integrar las teorías de enfermería con las ciencias del comportamiento, a partir del concepto de promoción de la salud. Este modelo ha sido utilizado para comprender comportamientos saludables y desarrollar acciones de promoción de la salud que traigan beneficios significativos para la calidad de vida de las personas. El modelo permite la construcción de una base sólida para la práctica clínica de los enfermeros, posibilitando la planificación, implementación

de intervenciones y la evaluación de sus acciones (Cardoso, Caldas, Brandão, Souza, & Santana, 2022). Este modelo aborda tres componentes: i) características y experiencias individuales; ii) sentimientos y conocimientos sobre la conducta a alcanzar y; iii) comportamiento deseable de promoción de la salud; por lo que, este modelo se centra en los factores que influyen en la adopción de comportamientos saludables y promoción del bienestar (Santi, Nogueira, & Baldissera, 2023).

En efecto la promoción del bienestar de paciente, permite la satisfacción de la familia con las atenciones de enfermería siendo un elemento esencial de la calidad de prestación recibido por el hospital. Dado que los bebés no pueden expresar sus necesidades y demandas particulares de salud, las experiencias, opiniones y agrado de los padres juegan un papel relajante en la elección de la atención médica más adecuada para los niños. Los estudios sobre el agrado de los padres con los servicios pediátricos han puesto de relieve numerosos ámbitos críticos para la satisfacción de los cuidadores, incluidas las relaciones interpersonales, la accesibilidad a los servicios y el suministro de información sobre la salud y los procesos de toma de decisiones (Nguyen et al., 2020).

Medir la complacencia de los pacientes favorece en la obtención de data relevante sobre el desempeño de los hospitales, así como a evaluar la gestión de la calidad de las organizaciones de salud (Padma y Bhattacharjee, 2021). La satisfacción de los pacientes con su atención puede generar la lealtad y confianza del paciente (Liu, Li, Liu y Hongwei, 2021), los pacientes complacidos son leales y están más inclinados a volver al mismo hospital o proveedor de atención médica en el futuro y pueden sugerirlos a otros familiares y amigos (Setyawan et al., 2020), capta diferentes aspectos de la atención sanitaria, como la profesionalidad, la tecnología utilizada y la calidad general y el nivel de atención recibida (Padma y Bhattacharjee, 2021). Tener un equilibrio entre la satisfacción de los pacientes y la mejora de la calidad es fundamental porque afecta a la supervivencia, la seguridad y la salud de los pacientes a largo plazo (Rahim et al., 2021).

De acuerdo a Mukesh et al. (2021) , corresponde a una señal indirecta de la calidad de la prestación de salud. Es un aspecto crucial de la atención médica, ya que refleja los sentimientos positivos que experimentan los pacientes al utilizar un servicio. Sirve como indicador de la brecha entre la calidad esperada y la real del servicio desde la perspectiva del paciente (Habte, Gedamu y Kassaw, 2023).

La satisfacción del paciente es el estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes mientras acuden al establecimiento de salud. Los pacientes comparan su experiencia de la prestación recibida con sus expectativas para emitir un juicio sobre su nivel de satisfacción (Babatola et al., 2022). Está relacionada con el grado en que se satisfacen las necesidades de atención médica general y específicas de su condición. La satisfacción del paciente es un constructo multidimensional que incluye el grado de sentimiento positivo del paciente sobre la satisfacción, la calidad del servicio, el comportamiento interpersonal, la comunicación, los aspectos financieros, el tiempo dedicado a los médicos, enfermeras, el personal administrativo, el servicio de farmacia, la accesibilidad al servicio de atención médica y la conveniencia (Merawati et al., 2021).

La satisfacción con la atención es una medida de la experiencia por el paciente que informa sobre la sensación de la prestación recibida desde la óptica del paciente. Refleja una porción del entorno en el que actúan los pacientes (Baumbach, Frese, Harter, Hans-Helmut y Hajek, 2023), desde la perspectiva del paciente, el hospital es una de las experiencias más aterradoras por las que pasa, por lo que, los profesionales hospitalarios y sanitarios pueden mejorar su servicio hospitalario según las necesidades del paciente (Harshada y Shrikrishna, 2022).

Los factores que perjudican el nivel de satisfacción del paciente incluyen la disponibilidad de infraestructura, instalaciones y tecnología de la información adecuadas, incluida la disponibilidad de espacio y herramientas de apoyo relacionadas con los servicios médicos o de sistemas de información (Habte et al., 2023). Asimismo la satisfacción de los usuarios está constituida por tres elementos el primero es el rendimiento percibido, se define como el resultado que el usuario

percibe después de adquirir o recibir un servicio; esta apreciación tiene factores influyentes tales como estado de ánimo del usuario y el uso de la razón, está justificado en la impresión del usuario, es sustancial. Seguidamente de las expectativas es la probabilidad o “esperanza” que el usuario tiene por obtener algo. La perspectiva del usuario permite crear diversas sensaciones tales como compromisos que realiza las entidades de salud, asimismo la experiencia basada en atenciones anteriores y la influencia de la recepción de información externa contribuye a formar una percepción concreta de los sistemas de salud (Paredes, 2020).

La variable satisfacción es medida mediante cuatro dimensiones:

Satisfacción general: es el sentimiento de felicidad cuando se satisface una necesidad. Se refiere al grado de cumplimiento de un individuo al utilizar un producto o servicio en particular (Escalera, García, Martín y Medina, 2023).

Cuidados profesionales: implica brindar atención integral al paciente desde el inicio de su enfermedad hasta su completa recuperación. Asimismo, se otorgan cuidados incluso en ausencia de enfermedad, ya que es imperativo desempeñarse de manera profesional para preservar la salud de la población (Salas-Bergües et al., 2023).

Profundidad de la relación: Se define como un trato digno, amable y comprensivo, que abarca integralmente todas las dimensiones de la persona y se materializa en una atención equitativa y humanizada y que toma en cuenta su autonomía. Por ello, durante el encuentro clínico, se debe valorar al paciente como ser único, intentando comprender sus vivencias, sin emitir juicios y respetando sus creencias, teniendo en cuenta que por su condición puede requerir de ayuda y contención. Es decir, se debe construir una atención centrada en la persona, que considera el tiempo necesario para escuchar al paciente, que respeta sus necesidades y prioridades y que releva el conocimiento y experticia que tiene en relación con su propia situación o condición de salud. Además, durante el encuentro clínico la

persona debe percibir un esfuerzo profesional genuino para dar respuesta a sus dudas y alcanzar soluciones a partir de sus necesidades (Dois, Bravo y Martínez, 2022).

Tiempo dedicado: El tiempo es un bien preciado que debe usarse de manera adecuada y cuidadosa, por lo que los profesionales de la salud, especialmente las enfermeras, deben mantenerse al día con estos cambios y trabajar duro para administrar el tiempo para brindar una atención efectiva y productiva (Ferreira, 2023).

De igual forma, la presente investigación se justifica de la siguiente manera:

El estudio presentará justificación teórica, ya que, abordará el vacío existente de las variables de investigación bajo un nuevo contexto que es en el servicio CRED del puesto de salud CLAS la unión, con el objetivo de ampliar el entendimiento de la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres, debido a que, no se han hallado estudios referentes a las variables en la población seleccionada a nivel local (Chimbote).

De justificación práctica, debido a que, por medio de los hallazgos se obtendrá datos relevantes sobre la relación de las variables, que permitirá al puesto de salud, diseñar estrategias de mejora en la atención de los enfermeros que satisfagan no solo a los niños sino también a la familia de los mismos. Por lo que entender cómo influyen la atención brindada de los enfermeros en la satisfacción en padres, permite proponer medidas específicas que aborde la problemática, para la optimización eficiente y de calidad en la atención de los enfermeros.

De justificación social, porque la investigación contribuye al bienestar de los niños y por ende en la satisfacción en los padres, además, al identificar los aspectos que deben mejorar en la atención, permitirá promover un servicio de calidad siendo más eficiente y efectivo, brindando una atención a tiempo que responda a los requerimientos, como también en el fortalecimiento de la confianza de los padres de familia.

Finalmente, de justificación metodológica, porque mediante el estudio se emplearán instrumentos de evaluación que permitirán la obtención de los resultados en función a una investigación de tipo correlacional; por último, el estudio es relevante como aporte científico, debido a que servirá como sustento para futuras investigaciones.

En lo que concierne a la realidad problemática, el profesional de enfermería se destaca por el cuidado que está centrado al individuo y su trato con el entorno; las metas de los profesionales de enfermería son esencialmente, en beneficio de las personas, hecho que lleva su trabajo a enfocarse en ellas, sus familiares y su comunidad, tienen la responsabilidad de estar a la vanguardia de trabajar por un objetivo institucional en común (Chasillacta y Nuñez, 2022). La Organización Panamericana de la Salud (2020), menciona que los profesionales de enfermería desempeñan una función importante en la atención centrada en las personas y comunidades, y están en la línea de acción en la prestación de los servicios. En muchos países son líderes o personajes claves en los equipos de salud multiprofesionales e interdisciplinarios. Proporcionan una amplia gama de los servicios a todos los niveles del sistema de salud, de esta manera, su rol es importante para garantizar una atención de calidad en la prestación de servicios de salud.

A nivel internacional, la situación del personal de enfermería es muy preocupante; pues, a pesar de contar con casi 28 millones de profesionales en todo el globo terráqueo, existe un déficit marcado de más de 5,9 millones de enfermeros, distribuidos en gran parte del África, Asia, el Mediterráneo Oriental; y en algunos países de América Latina. Los resultados son caóticos, asimismo en la evaluación de la calidad de atención brindada, en África se percibía la atención de enfermería como deficiente; mientras que, en países del tercer mundo como Turquía, el 61,3% de participantes de la investigación calificaron la calidad de atención de como excelente y en Corea el 50% como bueno; situación que ponía en evidencia las enormes brechas que existe en los cuidados de enfermería entre los países subdesarrollo (Rojas, Diana, Gonzáles, & Arias, 2022).

En Latinoamérica, durante los años de pandemia ha producido un impacto muy fuerte en los sistemas de salud, sobre todo en el primer nivel de atención, y ha demostrado claramente que se necesitan sistemas de salud más sólidos que promuevan y protejan la salud, además se requiere un enfoque intersectorial y el fortalecimiento de los sistemas de protección social y de salud en toda la región latinoamericana (Organización Panamericana de la Salud, 2021). De acuerdo con la OMS, al año se atribuyen 5,7 y 8,4 millones de muertes debido a la deficiente calidad de atención que existe en los países de ingresos bajos y medianos, representando un 15% de las muertes en esos países. En los países de ingresos bajos y medianos el 60% de las muertes es debido a las afecciones que solicitan de atención sanitaria y que son atribuibles a la deficiente atención de calidad. En los países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufren daños al recibir atención hospitalaria, y cabe prever que 7 de cada 100 pacientes hospitalizados contraigan una infección relacionada con la atención sanitaria. De esta forma a nivel mundial, las estructuras esenciales para lograr una atención de calidad son insuficientes: 1 de cada 8 centros sanitarios no tiene abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene servicio de saneamiento y 1 de cada 6 no tiene instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En Perú ha sido una preocupación en los últimos años, pues a pesar de los esfuerzos del gobierno y de la comunidad médica para mejorar la calidad de la atención, todavía existen desafíos significativos. En relación al acceso, los servicios de salud en Perú son predominantemente públicos y están financiados por el gobierno, pero el sistema todavía presenta desigualdades geográficas y socioeconómicas significativas. Muchos individuos en áreas rurales y de bajos ingresos no tienen acceso a servicios de atención de calidad (Flórez, 2023). La mala atención a pacientes en establecimientos de salud es crítica debido a distintos factores, tales como la falta de equipos necesarios y ambientes poco acogedores (Defensoría del Pueblo, 2020).

En Lima en el Hospital de EsSalud se registraron 187 causas de reclamaciones en la calidad de atención. Los hallazgos reflejaron que 47,7% fueron presentadas

por familiares directas y que el 43% correspondieron al área de medicina interna, siendo los problemas, descontento frente al trato descortés y grosero; en la dimensión demora en la atención, desacuerdo del usuario con la atención o tratamiento recibido (Alamo-Palomino, Matzumura-Kasano y Gutiérrez-Crespo, 2020). Por otro lado, para salvaguardar a los niños y niñas de enfermedades, identificar a tiempo cualquier riesgo en su salud, así como brindar a los padres o cuidadores consejería en lactancia, alimentación complementaria y otros temas de crianza, se implementaron los Controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED), también conocidos como “controles del niño sano”. Los controles CRED se realizan en todos los establecimientos de salud del primer nivel, públicos y privados, y en algunos hospitales (Ministerio de Salud, 2022).

En los centros CRED, debe prevalecer una atención de calidad para el infante, según Flórez, (2023), los procedimientos de salud deben poder brindar prestaciones que compensen las necesidades de los pacientes y también cumplir con estándares éticos y profesionales para garantizar la calidad de la atención brindada.

Sin embargo, se evidencia una problemática latente en la atención que brindan los enfermeros, lo cual genera insatisfacción por parte de los pacientes y familiares, que buscan obtener un buen servicio adecuado y de acuerdo a sus necesidades. En caso del consultorio de CRED DEL P.S CLAS la unión, la calidad de la atención brindada está diseñada para brindar atención integral al niño y superar las expectativas de los padres; pero se evidenció que los padres no se sienten satisfechos por la calidad de servicio que se brinda, en donde las quejas más prevalentes fueron, la falta de empatía por el infante, trato descortés a los padres, largos tiempos de espera, escasa información de cualquier procedimiento; respecto al mobiliario, el espacio físico es reducido, el cual funciona en 2 consultorios sin una sala de espera, que tiene poca ventilación para la cantidad de padres que diariamente acuden a esta unidad durante las horas de jornada de trabajo, a ello se agrega la falta de iluminación que también es insuficiente y causa molestias en los pacientes.

De esta manera se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué relación existe entre la Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024?

Asimismo la variable calidad de atención, se conceptualiza como la forma en que los profesionales de enfermería implementan las intervenciones de manera oportuna y segura para satisfacer las necesidades de los pacientes (Castillo-Ayón et al., 2023), provisionando los servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa a través de un nivel profesional óptimo, donde se tiene en cuenta el balance entre los beneficios, los riesgos y los costos, con el propósito de lograr la mayor adhesión y la mejor satisfacción de los usuarios (Marín-Tello et al., 2019).

Y también se operacionaliza la variable calidad de atención cuando presenta seis dimensiones que son, la información de la enfermedad, accesibilidad, tratamiento médico, procesos de cuidado, actitudes y participación del personal y finalmente el ambiente de trabajo del personal.

Por otra parte, se conceptualiza la variable satisfacción en padres: La satisfacción del paciente es el estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes mientras utilizan el centro de salud. Los pacientes comparan su percepción de la atención recibida con sus expectativas para emitir un juicio sobre su nivel de satisfacción (Babatola et al., 2022).

Y se operacionaliza la variable cuando se presenta cuatro dimensiones siendo, la actitud solidaria, satisfacción general, cuidados profesionales, profundidad de la relación y tiempo dedicado.

Por lo tanto, se establece la hipótesis general de la investigación:

Hi: Existe relación significativa entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres en consultorio CRED de la unión, Chimbote – 2024.

Ho: No existe relación significativa entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres en consultorio CRED de la unión, Chimbote – 2024.

El objetivo general es: Determinar la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Y de la misma forma se tienen a los objetivos específicos:

- Establecer la relación entre la dimensión información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024
- Establecer la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024
- Establecer la relación entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024
- Establecer la relación entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024
- Establecer la relación entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024

## **Metodología**

### **Tipo y Diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

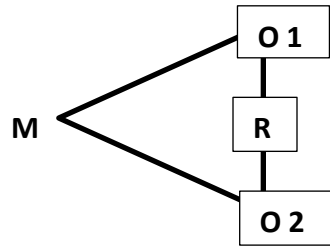
La investigación fue de tipo aplicada porque se proporcionó nuevos conocimientos sobre las variables calidad de atención y satisfacción de los padres. Para Rodríguez (2020) la investigación aplicada se refiere a investigaciones científicas encaminadas a resolver problemas prácticos. Por tanto, el objetivo es encontrar conocimientos que puedan utilizarse para resolver problemas. De enfoque cuantitativo debido a que los resultados fueron evaluados a través del análisis estadístico y valores numéricos. Según Sánchez (2019) manifiesta que el análisis cuantitativo se mide mediante técnicas estadísticas que permiten la interpretación y análisis de los resultados aplicando el método hipotético – deductivo.

#### **Diseño de investigación**

De diseño no experimental porque los resultados se mostraron tal y como son, sin realizar la manipulación de las variables. De acuerdo Rodríguez (2020), la investigación no experimental se encarga de observar un fenómeno como se manifiestan en un entorno natural, siendo su propósito realizar el análisis posterior de los resultados obtenidos. Este tipo de investigación es caracterizado por expresarse de manera sistemática y empírica, puesto que, el investigador no induce situaciones, observando aquellos ya existentes.

De clasificación de correlacional transversal, porque se midió la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024. Para Hauire et al. (2022), los estudios correlacionales, tienen el propósito de realizar la evaluación del nivel o grado de asociación que existe entre dos variables (análisis bivariados) o más variables (análisis multivariados).

El diseño de la investigación se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M: Representa la muestra del estudio.

O1: Evaluación de la variable 1 (Calidad de atención).

O2: Evaluación de la variable 2 (Satisfacción en padres).

r: Relación entre las variables.

## **Población – Muestra**

### **Población:**

El término "población" o "universo" hace referencia a un conjunto de individuos o elementos sobre los cuales se desea obtener información o conocimiento (Hadi, Martel, Huayta, Rojas y Arias, 2023). La población estuvo constituida por 146 madres y/o padres de niños menores de 1 año de edad atendidas en el servicio de CRED del Puesto de salud Clas La Unión, en la provincia del Santa y Distrito Chimbote.

### **Muestra:**

La muestra es el grupo de individuos o elementos seleccionados de una población para ser estudiados la cual es obtenida mediante procedimientos que comprenden el muestreo probabilístico y no probabilístico (Hadi et al., 2023). La muestra estuvo conformada por una parte de la población, la cual se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

La investigación obtuvo un nivel de confianza del 95% ( $Z=1.96$ ), una varianza máxima  $pq=0.50$  que asegure un tamaño de muestra adecuada, un error de muestreo del 5% ( $d=0.05$ ), para un tamaño de población estimado de  $N=146$ , se obtuvo.

$$n = \frac{146(1.96)^2 (0.50)}{(146-1) (0.05)^2 + 1.96^2(0.50)}$$

$n = 107$

La muestra estuvo conformada por 107 madres y/o padres de niños menores de 1 año de edad atendidas en el servicio de CRED del Puesto de salud Clas La Unión, en la provincia del Santa y Distrito Chimbote.

### **Criterios de inclusión**

Padres de niños menores de 1 año de edad que firmaron el consentimiento informado voluntariamente.

Padres de niños menores de 1 año de edad que tuvieron SIS en el establecimiento de salud Clas La Unión.

### **Criterios de exclusión**

Padres de niños menores de 1 año de edad que dejaron de asistir al consultorio de CRED en el establecimiento de salud Clas La Unión, Chimbote.

Padres de niños menores de 1 año de edad que no desearon ser partícipes de la investigación.

### **Unidad de análisis**

Todos los padres de niños menores de 1 año de edad atendidos en el consultorio de CRED del puesto de Salud Clas La Unión, Chimbote.

## **Técnicas e instrumentos de investigación**

### **Técnica:**

Para la obtención de resultados se usó como técnica de investigación la encuesta, que según Hadi et al. (2023), la técnica de recolección de datos es un

proceso utilizado para reunir información relevante para investigación o estudio específico; para ello se tiene a la encuesta.

**Instrumento:**

Se aplicó como instrumento el cuestionario, que según Arias (2021), es un instrumento de investigación que consta de una serie de preguntas organizadas y numeradas, acompañadas de diversas opciones o alternativas de respuesta para que el encuestado elija la que mejor corresponda a su opinión o experiencia. Este formato de preguntas y respuestas facilita la recopilación de datos y la obtención de información valiosa.

Para la variable calidad de atención de enfermería se aplicó el cuestionario diseñado por Ygge y Arnetz (2001; citado en Xenodoxidou et al. 2022), denominado “Calidad de la atención pediátrica: aplicación y validación en la atención hospitalaria”, que fue adaptado para la presente investigación y se midió a través de cinco dimensiones: información (ítems: 1 – 2), accesibilidad (ítems: 3 – 4), tratamiento médico (ítems: 5 – 8), actitudes y participación del personal (ítems: 9 – 18) y ambiente de trabajo (ítems: 19 – 25), con una confiabilidad mediante alfa de Cronbach de 0,80. Constituida por 24 preguntas, teniendo la siguiente clasificación de niveles de acuerdo a la siguiente puntuación:

- Deficiente: 24 – 55 puntos
- Regular: 56 – 87 puntos
- Eficiente: 88 – 120 puntos

Para la variable satisfacción del padre se aplicó el cuestionario diseñado por Martín-Fernández et al. (2015, citado en Zaldariaga, 2021) denominado “Satisfacción con la enfermera en atención primaria: herramientas de medida y factores explicativos” y se medirá por medio de cuatro dimensiones: satisfacción general: (ítems: 1), cuidados profesionales: (ítems: 2 – 6), profundidad de la relación: (ítems: 7 – 10) y tiempo dedicado: (ítems: 11 – 12), con una confiabilidad

mediante alfa de Cronbach de 0,85 en escala total. Constituida por 12 preguntas, teniendo la siguiente clasificación de niveles de acuerdo a la siguiente puntuación:

- Baja: 12 – 27 puntos
- Regular: 28 – 44 puntos
- Alta: 44 – 60 puntos

En la validación de los instrumentos se recurrió al juicio de tres expertos en el tema de investigación, y se utilizó la V Aiken para sustentar validez de los instrumentos. Persiguiendo la orientación presentada por Merino-Soto (2023), esta metodología permitió examinar y confirmar la precisión de los instrumentos mediante la revisión de los criterios establecidos. En cuanto a la confiabilidad, se obtuvo el coeficiente de alfa Cronbach para calcular el grado de interrelación entre los elementos de los instrumentos. Según el estudio realizado por Frías-Navarro (2022), se considera que un valor de 0,70 es aceptable como indicador de consistencia en los datos.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Se utilizó la estadística descriptiva a través de tablas de frecuencia usando la media como estadística de tendencia central, que permitió identificar el nivel de cada variable. De la misma forma, se aplicó la estadística inferencial para responder a la hipótesis planteada en la investigación, aplicando la prueba no paramétrica de Chi cuadrado.

## Resultados

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Relación entre la Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED*

Satisfacción en padres	Calidad de atención						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	24	22.4%	38	35.5%	0	0.0%	62	57.9%
Alta	0	0.0%	0	0.0%	45	42.1%	45	42.1%
Total	24	22.4%	38	35.5%	45	42.1%	107	100.0%

*Nota.* Información obtenida de los instrumentos

El 22.4% (24) de enfermeros brindaron una calidad de atención deficiente y ocasionó una satisfacción regular en los padres. El 35.5% (38) de enfermeros ofrecieron una calidad de atención regular y los padres sintieron una satisfacción regular. Por último, 42.1% (45) de enfermeros realizaron un trabajo con una calidad de atención eficiente lo cual motivó a que los padres sientan una satisfacción alta.

**Tabla 2**

*Relación entre la dimensión información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

Satisfacción en padres	Información				Total	
	Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%		
Regular	45	42,1%	17	15,9%	62	57,9%
Alta	6	5,6%	39	36,4%	45	42,1%
Total	51	47,7%	56	52,3%	107	100,0%

Nota: Información obtenida de los instrumentos.

La calidad de atención en su dimensión información el 47,7% (51) de los padres obtuvieron niveles regulares de información, de los cuales el 42,1% (45) presentó satisfacción regular y el 5,6% (6) obtuvo una satisfacción alta. Adicionalmente, el 52,3% (56) recibieron información eficiente, de los cuales el 36,4% (39) sintieron una satisfacción alta y 15,9% (17) sintieron una satisfacción de nivel regular.

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

Satisfacción en padres	Accesibilidad						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	24	22,4%	38	35,5%	0	0,0%	62	57,9%
Alta	2	1,9%	32	29,9%	11	10,3%	45	42,1%
Total	26	24,3%	70	65,4%	11	10,3%	107	100,0%

Nota: Información obtenida de los instrumentos.

El 24,3% (26) de pacientes tuvieron acceso a la atención de parte de los enfermeros, donde 22,4% (24) de padres sintieron una satisfacción de nivel regular y el 1,9% (2) de padres sintieron una satisfacción alta. Por otro lado, el 65,4% (70) de pacientes han recibido asistencia médica, donde el 35,5% (38) de padres sintieron una satisfacción regular y el 29,9% (32) de padres sintieron una satisfacción alta. Finalmente, el 10,3% (11) de pacientes que tuvieron accesibilidad médica los padres obtuvieron una satisfacción alta.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

Satisfacción en padres	Tratamiento médico						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	24	22,4%	21	19,6%	17	15,9%	62	57,9%
Alta	0	0,0%	4	3,7%	41	38,3%	45	42,1%
Total	24	22,4%	25	23,4%	58	54,2%	107	100,0%

Nota: Información obtenida de los instrumentos.

El 22,4% (24) de pacientes recibieron un tratamiento médico deficiente y los padres sintieron una satisfacción regular. Asimismo, el 23,4% (25) de pacientes obtuvieron un tratamiento médico de nivel regular, de los cuales el 19,6% (21) sintieron una satisfacción regular y el 3,7% (4) sintieron una satisfacción alta. En última instancia, el 54,2% (58) de los pacientes han tenido un tratamiento médico eficiente, donde el 38,3% (41) de los padres sintieron una satisfacción alta y el 15,9% (17) tuvieron una satisfacción regular.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

Satisfacción en padres	Actitudes y participación de personal						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	24	22,4%	38	35,5%	0	0,0%	62	57,9%
Alta	0	0,0%	6	5,6%	39	36,4%	45	42,1%
Total	24	22,4%	44	41,1%	39	36,4%	107	100,0%

Nota: Información obtenida de los instrumentos.

El 22,4% (24) del personal de enfermería tuvieron una actitud y participación de nivel deficiente y los padres sintieron niveles regulares de satisfacción. Por consiguiente, el 41,1% (44) del personal de enfermería tuvieron una actitud y participación regular, donde el 35,5% (38) de los padres sintieron una satisfacción regular y el 5,6% (6) sintieron una satisfacción alta. Al final, el 36,4% (39) de los enfermeros tuvieron una actitud y participación eficiente además que los padres sintieron una satisfacción alta.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

Satisfacción en padres	Ambiente de trabajo						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Regular	24	22,4%	38	35,5%	0	0,0%	62	57,9%
Alta	0	0,0%	0	0,0%	45	42,1%	45	42,1%
Total	24	22,4%	38	35,5%	45	42,1%	107	100,0%

Nota: Información obtenida de los instrumentos.

El 22,4% (24) de enfermeros tuvieron un ambiente de trabajo de nivel deficiente y por tal motivo los padres sintieron una satisfacción regular. Por otra parte, el 35,5% (38) de personal de enfermería percibieron un ambiente de trabajo de nivel regular lo que ocasionó que los padres sientan una satisfacción de nivel regular. Finalmente, el 42,1% de los enfermeros apreciaron un ambiente de trabajo de nivel eficiente mientras que los padres sintieron una satisfacción alta.

## Análisis inferencial

**Tabla 7**

*Prueba de hipótesis sobre la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED*

			Calidad de atención	Satisfacción en padres
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción en padres	N	107	107
		Coefficiente de correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

Nota. Aceptación de hipótesis ( $P < 0.05$ ); nivel de confianza del 95%. Fuente: Procesador SPSS versión 27.

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman, se identificó la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva muy alta de 0.905 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que permite establecer que mientras mejor se brinda una calidad de atención la satisfacción de los padres aumentará.

**Tabla 8**

*Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

			Información	Satisfacción de padres
Rho de Spearman	Información	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Satisfacción de padres	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

Nota. Aceptación de hipótesis ( $P < 0.05$ ); nivel de confianza del 95%. Fuente: Procesador SPSS versión 27.

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman, se identificó que la dimensión información se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva alta de 0.846 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que permite establecer que mientras mejor se brinda la información la satisfacción de los padres aumentará.

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

		Accesibilidad	Satisfacción de padres
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,728**
		N	. 107
	Satisfacción de padres	Coeficiente de correlación	,728**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	107

Nota. Aceptación de hipótesis ( $P < 0.05$ ); nivel de confianza del 95%. Fuente: Procesador SPSS versión 27.

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman, se identificó que la dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva alta de 0.728 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que permite establecer que mientras mejor accesibilidad del servicio médico exista, la satisfacción de los padres aumentará.

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

			Tratamiento médico	Satisfacción de padres
Rho de Spearman	Tratamiento médico	Coefficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Satisfacción de padres	Coefficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

Nota. Aceptación de hipótesis ( $P < 0.05$ ); nivel de confianza del 95%. Fuente: Procesador SPSS versión 27.

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman, se identificó que la dimensión tratamiento médico se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva alta de 0.855 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que permite establecer que mientras mejor se brinde tratamiento médico a los pacientes, la satisfacción de los padres aumentará.

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

		Actitudes y participación del personal		Satisfacción de padres	
Rho de Spearman	Actitudes y participación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,902**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	107	107	
	Satisfacción de padres	Coefficiente de correlación	,902**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	107	107	

Nota. Aceptación de hipótesis ( $P < 0.05$ ); nivel de confianza del 95%. Fuente: Procesador SPSS versión 27.

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman, se identificó que la dimensión actitudes y participación del personal se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva muy alta de 0.902 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que permite establecer que mientras mejor actitud y participación del personal perciban los pacientes, la satisfacción de los padres aumentará.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED*

			Ambiente de trabajo	Satisfacción de padres
Rho de Spearman	Ambiente de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Satisfacción de padres	Coefficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

Nota. Aceptación de hipótesis ( $P < 0.05$ ); nivel de confianza del 95%. Fuente: Procesador SPSS versión 27.

De acuerdo a la prueba Rho de Spearman, se identificó que la dimensión ambiente de trabajo se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva muy alta de 0.923 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, que permite establecer que mientras mejor ambiente de trabajo exista, la satisfacción de los padres aumentará.

## Análisis y Discusión

De acuerdo con el objetivo general el cual fue la determinación de la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024; se determinó que el 22.4% (24) de enfermeros brindaron una calidad de atención deficiente y ocasionó una satisfacción regular en los padres. El 35.5% (38) de enfermeros ofrecieron una calidad de atención regular y los padres sintieron una satisfacción regular. Y también, 42.1% (45) de enfermeros realizaron un trabajo con una calidad de atención eficiente lo cual motivó a que los padres sientan una satisfacción alta. Además, la prueba de hipótesis de Rho de Spearman, identificó que la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva muy alta de 0.905 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ . Es así que se concluye con la hipótesis general de la investigación, que permite establecer que mientras mejor se brinda una calidad de atención la satisfacción de los padres aumentará, por lo tanto, la prueba estadística indicó que existe una alta relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de padres.

En la investigación de Peretomode y Diorgu (2021) determinaron la percepción de las madres sobre la atención del personal de enfermería que existe en pediatría de un centro de salud el método. Los hallazgos evidenciaron, en cuanto a la percepción de los cuidados de enfermería, el 43.4% estuvieron de acuerdo en que no se preocupan por los sentimientos de los pacientes, el 47,8% estuvieron de acuerdo en que son hostiles y duras, el 49,6% estuvieron de acuerdo en que son groseras, el 37,4% coincidieron en que son descuidados. El artículo anterior mencionado muestras conductas idénticas al personal de enfermeros de la presente investigación, porque 22.4% (24) de enfermeros brindaron una calidad de atención deficiente y ocasionó niveles regulares de satisfacción en los padres. El 35.5% (38) de enfermeros ofrecieron una calidad de atención regular y los padres sintieron una satisfacción regular.

Asimismo, para el primer objetivo específico, en el cual se determinó la relación entre la dimensión información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024, donde La calidad de atención en su dimensión información el 47,7% (51) de los padres obtuvieron niveles regulares de información, de los cuales el 42,1% (45) presentó satisfacción regular y el 5,6% (6) obtuvo una satisfacción alta. Adicionalmente, el 52,3% (56) recibieron información eficiente, de los cuales el 36,4% (39) sintieron una satisfacción alta y 15,9% (17) sintieron una satisfacción de nivel regular por la información presentada acerca de los pacientes. También lo anterior mencionado se puede comparar con lo que explicaron los autores Peretomode y Diorgu (2021) debido a que en su estudio el 40% descuidan sus funciones mientras que el 45,2% coincidieron en que los enfermeros no están organizados ya que percibían la falta de comunicación acerca del estado de salud del niño. Por consiguiente, en el desarrollo del primer objetivo se concluye que en concordancia con la prueba Rho de Spearman, se identificó que la dimensión información se relaciona con la satisfacción de padres, lo cual indicó una correlación positiva alta de 0.846 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ . Esto significa que a medida que se vaya dando mejor información acerca de los pacientes la satisfacción de los padres va a aumentar.

Para el segundo objetivo específico se estableció la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024, en el cual el 24,3% (26) de pacientes tuvieron acceso a la atención de parte de los enfermeros, donde 22,4% (24) de padres sintieron una satisfacción de nivel regular y el 1,9% (2) de padres sintieron una satisfacción alta. Por otro lado, el 65,4% (70) de pacientes han recibido asistencia médica, donde el 35,5% (38) de padres sintieron una satisfacción regular y el 29,9% (32) de padres sintieron una satisfacción alta. Así también en el estudio de García (2021) se determinó la satisfacción en padres respecto a la calidad de atención del personal de enfermería, en donde se evidenció que de todos los padres el 73% confiaban en el personal de

enfermeras, además el 44% de los padres indicaron que los enfermeros manifestaron una capacidad de respuesta rápida y el 46% de padres mencionó que se sintieron satisfechos con la información brindada. De esta manera la prueba de hipótesis del segundo objetivo, identificó que la dimensión accesibilidad se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva alta de 0.728 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación, lo que estableció que mientras mejor accesibilidad médica se ofrezca a los pacientes mejor será la satisfacción de los padres. Por lo que se concluye que existe una alta relación entre ambas variables con una significancia  $p=0.000 > 0.05$ .

En el tercer objetivo se estableció la relación entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024. Se obtuvieron resultados en el que el 22,4% (24) de pacientes recibieron un tratamiento médico deficiente y los padres sintieron una satisfacción regular. También, el 23,4% (25) de pacientes obtuvieron un tratamiento médico de nivel regular, de los cuales el 19,6% (21) sintieron una satisfacción regular y el 3,7% (4) sintieron una satisfacción alta. En última instancia, el 54,2% (58) de los pacientes han tenido un tratamiento médico eficiente, donde el 38,3% (41) de los padres sintieron una satisfacción alta y el 15,9% (17) tuvieron una satisfacción regular. De esta forma y con la misma finalidad en la investigación de Villar (2022), se obtuvo que la calidad y atención fue buena en un 94,5% y la satisfacción del 97,6% lo cual indicó que existió una conexión significativa entre las variables estudiadas. De igual manera para el desarrollo del tercer objetivo se identificó que la dimensión tratamiento médico se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva alta de 0.855 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ , lo cual indicó que si el tratamiento médico es mejor hará que la satisfacción de los padres aumente. Por ende, se puede decir que existe una relación alta entre las variables.

Para el cuarto objetivo específico en la cual se estableció la relación entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de

enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024. El 22,4% (24) del personal de enfermería tuvieron una actitud y participación de nivel deficiente hacia los padres y ellos sintieron niveles regulares de satisfacción. Asimismo, el 41,1% (44) del personal de enfermería tuvieron una actitud y participación regular, donde el 35,5% (38) de los padres sintieron una satisfacción regular y el 5,6% (6) sintieron una satisfacción alta. Así también, el 36,4% (39) de los enfermeros tuvieron una actitud y participación eficiente además que los padres sintieron una satisfacción alta. En contraste con la investigación de Tello (2021) obtuvo hallazgos donde el 30.8% (12) indicaron un nivel de satisfacción alto, el 46.1% (18) presentaron un nivel de satisfacción medio y el 23.1% (10) un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% (17) presentó un nivel de satisfacción alto; en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% (23) presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% (19) presenta un nivel de satisfacción alto. Por lo tanto, la actitud y participación del personal crea una actitud positiva haciendo que realicen un mejor trabajo con los pacientes y se genere una satisfacción más alta con los pacientes y usuarios. Así pues, la prueba de hipótesis para el cuarto objetivo de la investigación identificó que la dimensión actitudes y participación del personal se puede relacionar con la satisfacción de padres, con una correlación positiva muy alta de 0.902 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$  lo estableció que si existe una mejor actitud y participación del área de enfermería la satisfacción de los padres va a aumentar. Por ello, para las variables estudiadas se considera una conexión muy alta.

Para el quinto objetivo se estableció la relación entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024, en donde el 22,4% (24) de enfermeros experimentaron un ambiente de trabajo de nivel deficiente y por tal motivo los padres sintieron una satisfacción regular. Por otra parte, el 35,5% (38) de personal de enfermería percibieron un ambiente de trabajo de nivel regular lo que ocasionó que los padres sientan una satisfacción de nivel regular. Por ende,

el 42,1% de los enfermeros apreciaron un ambiente de trabajo de nivel eficiente mientras que los padres sintieron una satisfacción alta. Asimismo, en en la investigación de Caruajulca (2022) se evidenciaron resultados similares donde el 95% de los pacientes mostraron una satisfacción completa con la calidad de atención, un 99,2% con el entorno y el 90,9% con el personal del área de salud. Por lo que las madres mostraron una satisfacción completa. Adicionalmente para el quinto objetivo se tiene la prueba de hipótesis dondese identificó que la dimensión ambiente de trabajo se relaciona con la satisfacción de padres, con una correlación positiva muy alta de 0.923 donde la significancia fue de  $0.00 < 0.05$ . Lo cual se traduce en si mejor ambiente de trabajo existe, la satisfacción de los padres aumentará.

De acuerdo con Del Rocío-Menéndez et al. (2020), la calidad de atención hace alusión al logro de una agrupación de características y actividades que restablecen un nivel asegurado de salud a cada paciente. Al mismo tiempo los autores Febres-Ramos y Mercado-Rey, (2020) definen a la calidad de atención es lo percibido por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad.

Para Babatola et al. (2022), la satisfacción del paciente o usuario es el estado de placer que experimentan los pacientes mientras acuden al establecimiento de salud, por ello, comparan su experiencia de la prestación recibida con sus expectativas para emitir un juicio sobre su nivel de satisfacción. Según lo mencionado anteriormente, concuerda con la siguiente definición brindada por Merawati et al., (2021) está relacionada con el grado en que se satisfacen las necesidades de atención médica general y específicas de las condiciones que presenta, por lo que influyen el comportamiento del personal involucrado desde el momento que el paciente llega al centro de salud.

## **Conclusiones**

Se determinó que, existe relación significativa entre la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED del puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024. Por tanto, un mejor servicio de calidad de atención al usuario, elevará los niveles de satisfacción en los padres, aceptándose la hipótesis general de la investigación.

Se determinó que, existe relación significativa entre la dimensión información de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Se determinó que, existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Se determinó que, existe relación significativa entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Se determinó que, existe relación significativa entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Se determinó que, existe relación significativa entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Finalmente, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

## **Recomendaciones**

Se recomienda al Puesto de Salud Clas, implementar programas de capacitación en habilidades blandas con la finalidad de mejorar la calidad de atención en los enfermeros y aumentar la satisfacción de los usuarios. Por tanto, las capacitaciones deben ser diseñadas para manejar el estrés laboral, inteligencia emocional y la empatía.

Se recomienda aplicar programas de mejora continua, como metodología 5 “S” para mantener la información clínica organizada y archivada, en forma sistemática, clasificándolas por categorías, y periodos de tiempo, con la finalidad agilizar los procesos y reducción de tiempo en las tareas desempeñadas.

Se recomienda establecer protocolos de atención precisos, para brindar las facilidades de accesibilidad o asistencia médica a los pacientes, así pues, la calidad de atención está incluida en la capacidad que tiene el personal en ofrecer los servicios de salud.

Se recomienda realizar programas de capacitación de calidad de atención al cliente, a través de talleres, cursos de habilidades interpersonales, manejo de conflictos y escucha activa.

Se recomienda a futuras investigaciones, la realización de estudios experimentales donde se apliquen programas para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario en entornos de salud.

## **Agradecimiento**

A ti Dios, mi más profundo agradecimiento por ser mi guía y fortaleza durante todo este proceso, sin tu amor incondicional y tu sabiduría divina no habría logrado superar todos los desafíos. Gracias por iluminar mi camino y darme la fuerza para seguir adelante.

Agradecer a la universidad por haberme aceptado ser parte de ella y haber abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a las diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelantar día a día.

Agradecer a mi asesora Lic. Flor Córdova Alva, así como al resto de docentes y licenciadas de la Facultad Ciencias de la Salud por compartir sus conocimientos y estar ahí siempre que lo he necesitado de su apoyo.

Y por encima de todo, y con todo mi amor, gracias a los míos por estar incondicionalmente conmigo durante estos años, gracias mamá Teodocia, gracias papá Alejandro que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos, ustedes que con su amor me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades que se han presentado. De igual manera agradezco a mis hermanos, Mirtha, Petter y Pepe por siempre brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi trayectoria académica, su motivación fue fundamental para alcanzar este logro tan importante en mi vida, gracias aquellas personas que siempre estuvieron presentes en el proceso motivándome en salir adelante, gracias a cada uno de ellos y nuevamente GRACIAS FAMILIA.

## Referencias bibliográficas

- Alamo-Palomino, I., Matzumura-Kasano, J., & Gutiérrez-Crespo, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 74–81. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1er edición; Enfoques Consulting EIRL, Ed.). Retrieved from [www.tesisconjosearias.com](http://www.tesisconjosearias.com)
- Babatola, O., Popoola, R., Olatubi, M., & Adewoyin, F. (2022). Patients' Satisfaction with Health Care Services in Selected Secondary Health Care Facilities in Ondo State, Nigeria. *Journal of Family Medicine and Disease Prevention*, 8(1). <https://doi.org/10.23937/2469-5793/1510145>
- Baumbach, L., Frese, M., Harter, M., Hans-Helmut, K., & Hajek, A. (2023). Patients Satisfied with Care Report Better Quality of Life and Self-Rated Health—Cross-Sectional Findings Based on Hospital Quality Data. *Healthcare (Basel)*, 11(5).
- Cacsire, S. (2024). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Lima. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134046/Cacsire\\_JSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134046/Cacsire_JSE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carballo-Quesada, L. (2022). Accesibilidad a los servicios de salud como un componente de la calidad de la atención. *Acta Médica Costarricense*, 64(2), 1–3. <https://doi.org/10.51481/amc.v64i2.1284>
- Cardoso, R., Caldas, C., Brandão, M., Souza, P., & Santana, R. F. (2022). Healthy aging promotion model referenced in Nola Pender's theory. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(1). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0373>

- Caruajulca, Y. (2022). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño, centro de salud Patrona de Chota, Chota 2021* (Tesis de Titulación). Universidad Nacional Autónoma de Chota, Chota.
- Castillo-Ayón, L., Delgado-Choez, G., Briones-Mera, B., & Santana-Vera, M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de La Salud*, 7(13). <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
- Chasillacta, F., & Nuñez, F. (2022). Rol del personal de enfermería en la atención primaria en salud. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2. <https://doi.org/10.56294/SALUDCYT202282>
- Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M., & Guevara-Luque, N. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(1), 33–39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Defensoría del Pueblo: imposibilidad de atención en los servicios de salud de Lima es inminente*. Retrieved from <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-imposibilidad-de-atencion-en-los-servicios-de-salud-de-lima-es-inminente/>
- Del Rocío-Menendez, T., Patricia-Panunzio, A., Veliz-Zevallos, I., Anzules-Guerra, J., & Delgado-Janumis, D. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Revista Científica*, 6(4), 1304–1311. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>
- Dois, A., Bravo, P., & Martínez, A. (2022). El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Index de Enfermería Digital*, 250–254. <https://doi.org/10.58807/indexenferm20225169>

- Escalera, R., García, P., Martín, S., & Medina, C. (2023). Satisfacción de los usuarios de CMA. *Cirugía Andaluza*, 34(2), 169–175. <https://doi.org/10.37351/2023342.12>
- Escobar, A., & Cirineo, J. (2022). *Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022* (Tesis de Titulación, Universidad Continental). Universidad Continental, Huancayo. Retrieved from [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV\\_FCS\\_504\\_TE\\_Escobar\\_Cirineo\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf)
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ferreira, A. (2023). Reflections on Time Management in the Nursing Field. *Revista Uruguay de Enfermería*, 18(1). <https://doi.org/10.33517/rue2023v18n1a5>
- Flórez, M. (2023). *Calidad de la atención a la salud en Perú*. Retrieved from <https://www.sanitco.com/es-PE/blog/nwarticle/120/2/calidad-de-la-atencion-salud-en-peru>
- Frías-Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. In *Universidad de Valencia* . España. <https://doi.org/10.17605/osf.io/kngtp>
- García, E. (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* (Tesis de Titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Retrieved from [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Granados, G. (2023). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería servicio de crecimiento y desarrollo, centro de Salud Pachacútec, Cajamarca - Perú 2021-2022* (Tesis de Titulación). Universidad Nacional de Cajamarca , Cajamarca.
- Habe, F., Gedamu, M., & Kassaw, C. (2023). Patient satisfaction and associated factor at red cross pharmacies in Addis Ababa, Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 23(1), 1181. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10042-4>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. In *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis* (Primera). Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Harshada, P., & Shrikrishna, D. (2022). Patient Education: A Tool towards Patient Satisfaction. *Journal of Health Education Research & Development*, 10(2). <https://doi.org/10.4172/2380-5439.100008>
- Hauire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, Á., Rodríguez, J., & Villamar, R. (2022). *Tesis fácil. El arte de dominar el método científico*.
- Huaman, L., & Gutiérrez-Crespo, H. F. (2021). Impacto de la intervención de enfermería en el autocuidado de pacientes con enfermedad renal crónica avanzada. *Enfermería Nefrológica*, 24(1), 68–76. <https://doi.org/10.37551/S2254-28842021007>
- Huaynamarca, E. (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, Rimac-2021* (Tesis de Titulación, Universidas Norbert Wiener). Universidas Norbert Wiener, Lima. Retrieved from [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5571/T061\\_43239889\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5571/T061_43239889_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hussainy, S. S. (2022). Organizational climate: from literature review to agenda ahead. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 9(1), 44–62. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v9.i1.2022.1107>
- Liana, M., Prado, A., Maricela González, L., Noelvis, M., Gómez, P., Lic, I. I., ... Borges, I. I. (2014). *La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención*.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Lopera, M., Lopera, A., & Forero, C. (2022). Ser especial: requisito del paciente para sentirse tranquilo, protegido y cuidado por la enfermera. *Index Enferm*, 30(4).
- Lopez, B. (2022). *Satisfacción en padres sobre la calidad de atención de Enfermería en consultorio de CRED del Hospital Belén, Trujillo 2022* (Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111050>
- López, M. (2023). La importancia de la comunicación médico-paciente: un estudio en Argentina. *Persona y Bioética*, 26(2), 1–15. <https://doi.org/10.5294/pebi.2022.26.2.5>
- Marín-Tello, C., Rivera-Chávez, L., Fernández-Sánchez, P., Macías-Palacios, N., & Cañarte-Alcívar, J. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E.” *Polo Del Conocimiento*, 4(5), 204. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i5.972>
- Merawati, E. E., Derriawan, D., & Supriyadi, E. (2021). The Analysis of Factors in Increasing Patient Satisfaction in Hospital. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 174.

- Merino-Soto, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *MHSalud: Revista En Ciencias Del Movimiento Humano y Salud*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.15359/mhs.20-1.3>
- Ministerio de Salud. (2022). *Recibir Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED)*.
- Mukesh, A., Narendra, R., Shiva, R., Archana, S., & Dipak, P. (2021). Satisfacción del paciente y sus correlatos sociodemográficos en un hospital público terciario de Nepal: un estudio transversal. *BMC Health Serv Res*, 21.
- Nguyen, A., Nguyen, N., Phan, P., Eeuwijk, P., & Fink, G. (2020). Parental satisfaction with quality of neonatal care in different level hospitals: evidence from Vietnam. *BMC Health Services Research*, 20(1), 238. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5070-5>
- Ojewale, L. Y., Akingbohunbe, O., Akinokun, R. T., & Akingbade, O. (2022). Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *Journal of Pediatric Nursing*, 66, 120–124. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.05.024>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Retrieved from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Calidad de la atención*.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Situación de la enfermería en el mundo*. Retrieved from <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021a). *Expertos de Latinoamérica discuten sobre las acciones necesarias para fortalecer los sistemas de salud y la atención primaria de salud*. Retrieved from <https://www.paho.org/es/noticias/24-3-2021-expertos-latinoamerica-discuten-sobre-acciones-necesarias-para-fortalecer>

- Organización Panamericana de la Salud. (2021b). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*.
- Padma, R., & Bhattacharjee, T. (2021). A Comparative Study to Assess the Level of Patient Satisfaction on Quality of Nursing Care Among parturients admitted in Government and Private Hospitals at Lucknow. *Annals of R.S.C.B*, 25, 31–41. Retrieved from <http://annalsofrscb.ro>
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista Recién* , 9(1). Retrieved from <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>
- Peretomode, E., & Diorgu, C. (2021). Mothers' Perception of Nursing Care of Hospitalized Children in Peadiatric Ward in a 3rd Level Facility in South-South Nigeria. *International Archives of Nursing and Health Care*, 7(2). <https://doi.org/10.23937/2469-5823/1510156>
- Rahim, A., Ibrahim, M., Musa, K., Chua, S.-L., & Yaacob, N. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- Rocío, A., Díaz, S., & Lkadiri, S. B. (2023). Plan de cuidados de enfermería desarrollado con la teoría de rango medio de autocuidado de las enfermedades crónicas. *Revista Ene De Enfermería*, 17(2), 1–17. Retrieved from <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/2429>
- Rodríguez, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045–5059. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación* (Klik Soluciones Educativas SA, Ed.).

- Rojas, J., Diana, T., Gonzáles, L., & Arias, C. (2022). Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del covid-19. Hospital Regional docente las Mercedes-2020. *Revista Científica CURAE*, 5(2), 10–26. <https://doi.org/10.26495/curae.v5i2.2305>
- Saenz, R. (2022). *Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción de los padres en el servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud los libertadores, Lima 2022* (Tesis de Titulación). Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Salas-Bergües, V., Lizarazu-Armendáriz, E., Eraso-Pérez de Urabayan, M., Mateo-Manrique, P., Mendívil-Pérez, M., & Goñi-Viguria, R. (2023). Levels of burnout and exposure to ethical conflict and assessment of the practice environment in nursing professionals of intensive care. *Enfermería Intensiva (English Ed.)*, 34(4), 195–204. <https://doi.org/10.1016/j.enfie.2023.02.003>
- Sánchez, G. (1999). Dorothea E. Orem. Aproximación a su teoría. In *RevROLEnf* (Vol. 22).
- Sánchez, M. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un Centro de Salud- Santa Cruz* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Sánchez, N. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Santi, D., Nogueira, I., & Baldissera, V. (2023). Modelo de Nola Pender para promoção da saúde do adolescente. *REME-Revista Mineira de Enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.35699/2316-9389.2023.40440>
- Setyawan, F., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding Patient Satisfaction and Loyalty in Public and Private Primary Health Care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), jphr.2020.1823. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>

- Ta'an, W. F., Allama, F., & Williams, B. (2024). The role of organizational culture and communication skills in predicting the quality of nursing care. *Applied Nursing Research*, 75, 151769. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2024.151769>
- Tello, W. (2021). *Nivel de satisfaccion del usuario sobre la calidad de atencion brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021* (Tesis para Titulo, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello\\_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Thibodeau, B., Hryniuk, S. S., Beaudoin, W., Jurasek, L., Perry, S., Dorfman, T., ... Olmstead, D. (2022). Parent Satisfaction With Pediatric Nurse Practitioner Care in Specialty Services. *Journal of Pediatric Health Care*, 36(5), 457–464. <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2022.04.004>
- Villar, M. (2022). *Calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022* (Tesis para Titulo, Universidad Norbert Wiener). Universidad Norbert Wiener. Retrieved from <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7605>
- Xenodoxidou, E., Theodorou, P., Karagianni, R., Intas, G., & Platis, C. (2022). Factors that determine parents' satisfaction with the care given to their children in two Greek public hospitals. *Health & Research Journal*, 8(2), 87–100. <https://doi.org/10.12681/healthresj.26774>
- Zaldariaga, M. R. (2021). Satisfacción con la enfermera en atención primaria: experiencias en un centro de atención primaria de salud de La Pampa. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2, 45. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202245>

## Anexos y apéndices

### Anexo 01. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Se define como la forma en que los profesionales de enfermería implementan las intervenciones de manera oportuna y segura para satisfacer las necesidades de los pacientes (Castillo-Ayón et al., 2023).	La variable calidad de atención presenta seis dimensiones que son, la información de la enfermedad, accesibilidad, tratamiento médico, procesos de cuidado, actitudes y participación del personal y finalmente el ambiente de trabajo del personal.	<p>Información</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Tratamiento médico</p> <p>Actitudes y participación del personal</p> <p>Ambiente de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información oportuna</li> <li>- Rutina de información</li> <li>- Problemas para el servicio</li> <li>- Tratamiento adecuado</li> <li>- Tiempo razonable</li> <li>- Confianza en las competencias del personal</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Estrés laboral</li> <li>- Responsabilidad laboral</li> <li>- Cooperación del personal</li> <li>- Alineación de objetivos</li> </ul>	Escala de Likert (ordinal)
Satisfacción en padres	La satisfacción del paciente es el estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes mientras utilizan el centro de salud. Los pacientes comparan su percepción de la atención recibida con sus expectativas para emitir un	La variable presenta cuatro dimensiones siendo, la actitud solidaria, satisfacción general, cuidados profesionales, profundidad de la relación y tiempo dedicado.	<p>Satisfacción general</p> <p>Cuidados profesionales</p> <p>Profundidad de la relación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción en la atención</li> <li>- Atención en los problemas de salud</li> <li>- Escucha activa</li> <li>- Consejos acertados</li> <li>- Sensación de comodidad</li> <li>- Trato personalizado</li> </ul>	

---

juicio sobre su nivel de satisfacción  
(Babatola et al., 2022).

---

Tiempo dedicado

- Tiempo de consulta

## Anexo 02. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Qué relación existe entre la Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación entre la dimensión información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024</li> <li>- Establecer la relación entre la dimensión accesibilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024</li> <li>- Establecer la relación entre la dimensión tratamiento médico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024</li> <li>- Establecer la relación entre la dimensión actitudes y participación del personal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024</li> <li>- Establecer la relación entre la dimensión ambiente de trabajo de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres en consultorio CRED de la unión, Chimbote – 2024.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres en consultorio CRED de la unión, Chimbote – 2024.</p>	<p><b>V1:</b> Calidad de atención</p> <p><b>V2:</b> satisfacción en padres</p>	<p><b>Diseño y tipo de investigación:</b></p> <p>Se trata de una investigación aplicada con diseño no experimental.</p> <p><b>Población:</b> La población estará constituida 107 madres y/o padres del servicio de CRED del Puesto de salud Clas La Unión.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra está conformada por el total de la población.</p> <p><b>Técnicas de instrumentación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul>

### Anexo 03. Instrumentos para recolección de la información

#### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado(a) colaborador reciba un afectuoso saludo.

Por la presente comunicarle que la encuesta es para evaluar la calidad de atención de enfermería del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024. Para lo cual le solicito responder las preguntas con sinceridad. Tenga en cuenta que es de naturaleza anónima.

Lea de forma detenida y marque con (X) solo una opción por pregunta.

(1) Nunca      (2) Casi Nunca      (3) A veces      (4) Casi siempre      (5) Siempre

ITEMS	INTERROGANTES	1	2	3	4	5
1	Durante la evaluación del crecimiento y desarrollo recibió información sobre el PAQUETE DE CRED.					
2	Le proporcionaron suficiente información sobre las rutinas y procedimientos en el servicio de CRED					
3	Ha encontrado dificultades para acceder a los servicios del CRED					
4	Siente que se han cubierto todas las necesidades de su hijo en las visitas al servicio de CRED					
5	Fue adecuado el manejo del malestar o incomodidad de su hijo durante las visitas					
6	Tiene confianza en la competencia del personal de enfermería del CRED					
7	Confía en las habilidades del personal para manejar las necesidades de desarrollo de su hijo					
8	Cree que el personal tiene suficiente tiempo para evaluar a cada niño.					
9	El personal proporcionó apoyo emocional a usted y a su hijo cuando fue necesario.					
10	Fue tratado con amabilidad en su interacción con el personal de CRED.					
11	Su hijo fue tratado con amabilidad y respeto por el equipo de salud durante el CRED.					
12	Se le ofrecieron oportunidades para hacer preguntas sobre el desarrollo y salud de su hijo					
13	Comprendió la información proporcionada sobre el desarrollo y salud de su hijo					
14	Se presentó la oportunidad de participar en discusiones sobre los exámenes/tratamientos de su hijo					

15	Ha podido dialogar sobre los objetivos de desarrollo y salud de su hijo con el personal					
16	Cree que existe un ambiente de trabajo positivo entre el personal del CRED					
17	El personal que atiende el CRED evidencia estar laborando bajo estrés.					
18	Considera que el personal del CRED tiene una carga de trabajo adecuada.					
19	El personal tiene una actitud positiva hacia su trabajo.					
20	Observa una buena cooperación entre el personal que atiende a su hijo durante el CRED.					
21	Cree que la atención en el CRED es eficiente					
22	Todo el personal trabaja con el mismo objetivo: una buena atención de los niños					

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE PADRES

Estimado(a) colaborador reciba un afectuoso saludo.

Por la presente comunicarle que la encuesta es para evaluar la satisfacción de padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024. Para lo cual le solicito responder las preguntas con sinceridad. Tenga en cuenta que es de naturaleza anónima.

Lea de forma detenida y marque con (X) solo una opción por pregunta.

(1) Nunca      (2) Casi Nunca      (3) A veces      (4) Casi siempre      (5) Siempre

Ítems	Interrogantes	1	2	3	4	5
1	Se encuentra satisfecho con la atención recibida por la enfermera					
2	Considera que la enfermera examinó detenidamente todos los aspectos del crecimiento y desarrollo de su hijo.					
3	Le proporcionó la enfermera información completa sobre el seguimiento y cuidados de su hijo.					
4	Cree que algún aspecto de la consulta con la enfermera podría haber sido mejor.					
5	Siente que la enfermera escuchó con atención todas sus preocupaciones.					
6	Entiende mejor el crecimiento y desarrollo de su hijo después de la visita con la enfermera.					
7	Seguirá los consejos de la enfermera porque cree que son adecuados.					
8	Se sintió cómodo hablando con la enfermera sobre temas personales relacionados con el desarrollo de su hijo.					
9	Piensa que hay aspectos sobre la salud o el desarrollo de su hijo que la enfermera no conoce.					
10	Cree que la enfermera trató a su hijo de manera personalizada.					
11	Le pareció que el tiempo dedicado por la enfermera fue algo corto.					
12	El tiempo con la enfermera fue suficiente para expresar todas sus inquietudes.					

#### Anexo 4. Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN EL**  
**DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**  
- ADULTOS -

**Nivel de estudio:** Pregrado

Introducción: La presente investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Le invito a participar del estudio de investigación denominado:

**“Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024”.**

Este es un estudio desarrollado por: Azaña Bermudes Angie Nicole, perteneciente a la Universidad San Pedro – Chimbote.

**El objetivo de esta investigación es:**

Determinar la relación entre Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

Por este motivo, es necesario profundizar más en el tema y abordarlo con debida importancia que amerita.

**Metodología:**

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. El investigador le dará a conocer todas las instrucciones para el llenado del instrumento.
2. Deberá llenar 2 cuestionarios con la mayor sinceridad posible en un tiempo de 15 a 20 minutos.
3. El investigador le informará acerca de los resultados alcanzados en la investigación.

**Beneficios:**

No existe beneficio directo para usted al participar en el estudio.

**Costos e incentivos:**

Usted no realizará ningún gasto al participar en el estudio.

**Confidencialidad:**

Su información estará protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Consentimiento:**

Acepto voluntariamente a participar en el estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

---

Firma del participante

## Anexo 5. Validación de instrumentos

- Experto 1

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### I. Información general:

Nombres y apellidos del validador: Mg. Margonito Vanessa Quevedo Haro  
Fecha: 9.05.2024 Especialidad: MAESTRIA EN SALUD PUBLICA  
Nombre del instrumento evaluado: Calidad de atención de enfermería  
Autor del instrumento: Ygge y Arnetz (2001).

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

"Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio  
CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024"

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

### II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos-cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiente	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		

<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18		
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18		
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17		
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18		
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19	
<b>Sumatoria parcial</b>				32	125	19	
<b>Sumatoria Total</b>							176
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0,005)</b>							0,88

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---



---



---



---

**III. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez Nula

0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

0,89 = Buena

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable

MINISTERIO DE SALUD  
 Red de Salud Pública Norte  
 P.S. *[Firma]*  
 Mg. Enf. Valeria Quevedo Haro  
 C.E.P. 39004

Firma del Experto

Grado académico *Mgister Salud Pública*  
 DNI 32986396.

- Experto 2

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. Información general:**

Nombres y apellidos del validador: Mg Margueta Veneresa Chavedo Haro  
Fecha: 09.05.2024 Especialidad: MAESTRIA EN SALUD PUBLICA  
Nombre del instrumento evaluado: Satisfacción de los padres.  
Autor del instrumento: Martín-Fernández et al. (2015)

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**"Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio  
CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024"**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos-cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	May buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiente	¿Valora los aspectos cantidad y calidad?					19

<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
<b>Sumatoria parcial</b>					36	152
<b>Sumatoria Total</b>						188
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0,005)</b>						0.94

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---



---



---



---

**III. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula

0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

0,99 = Muy buena

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable

MINISTERIO DE SALUD  
 Red de Salud Pública Norte  
 P.S. [Firma]  
 Mg. Enl. Vanessa Quevedo Haro  
 CEP. 34658

Firma del Experto

Grado académico Magister Salud Pública.

DNI 32986396

- Experto 3

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. Información general:**

Nombres y apellidos del validador: *MARILETA ELIZABETH PARRALES LAMARCA*  
Fecha: *08-05-2024* Especialidad: *Higiene y el Medio Ambiente*  
Nombre del instrumento evaluado: *Calidad de atención de enfermería*  
Autor del instrumento: *Ygge y Arnetz (2001).*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**"Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio  
CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote - 2024"**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos-cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiente	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	

<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto técnico científico del tema de estudios?				17	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
<b>Sumatoria parcial</b>					88	95
<b>Sumatoria Total</b>					183	
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>					0.92	

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---



---



---



---

**III. Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula

0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

0.92 = Validez Muy Buena

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Firma del Experto

Grado académico Mg. Susana María Elvira

DNI 32935979



55	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	1	4	5	5	5	5
56	4	4	2	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	1	4	4	5	4	5
57	5	5	2	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4
58	3	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	3
59	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
60	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5
61	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4	5	5	5	5
62	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
64	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
67	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	3	2	3	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	1	2	4	5	5	5
69	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
71	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
72	5	4	1	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3
73	5	5	1	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	4	4	5	5	5
74	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
75	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
76	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
77	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
78	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
79	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
80	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
81	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
82	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
83	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
84	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
86	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
87	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
89	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
91	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
92	5	4	1	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	3
93	5	5	1	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	1	4	4	5	5	5
94	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
95	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
96	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
97	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
98	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
99	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
100	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
101	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
102	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
103	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
104	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
106	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
107	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3



4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	1	5	5	4	4	2	5	1	5
4	5	5	1	4	5	5	5	1	5	1	5
3	5	5	2	4	5	5	5	2	5	1	5
5	4	4	2	5	3	5	5	2	4	1	5
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	2	5	5	5	5	3	5	1	5
4	4	3	2	5	5	5	5	1	5	1	5
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	2	5	5	4	5	2	5	1	5
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	5	1	5	4	5	5	2	5	1	5
4	4	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	5	1	5	4	5	5	2	5	1	5
4	4	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

- **Anexo 7. Prueba de normalidad**

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,204	107	,000	,866	107	,000
Satisfacción de padres	,202	107	,000	,859	107	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov (muestras > 50), se determinó que la variable calidad de atención y la variable de satisfacción de padres no presentaron normalidad ( $P < 0,05$ ), por lo tanto, para la constatación de la hipótesis se aplicó la prueba Rho Spearman.

## Anexo 8. Formato de publicación en repositorio



### REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Azaña Bermudes Angie Nicole		75985945	nicole310898@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del Servicio CREAD puesto de salud Clas la Unión, Chimbote -2024			
5. Programa Académico			
Enfermería			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> (info.eu-repo/semantic/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> (info.eu-repo/semantic/restrictedAccess) <sup>(*)</sup>		
Embargo (Máximo 24 meses) (info.eu-repo/semantic/embargoedAccess)	Fecha de Liberación de embargo: ____ / ____ / ____ (Formato: día / mes / año)		
(*) En caso de restringido y embargo sustentar motivo			

#### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

#### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>3</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>6</sup>



Firma

Ciudad	Día	Mes	Año
Chimbote	20	11	2024

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 013-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, AS 4, inciso 4.2.
- Ley N° 30015 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 005 -2015-PCM
- Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia de exclusión, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor otorga la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-C/ONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las Licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin ánimo de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RENAT) "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENIGI, a través del Repositorio AIGIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley Ley 7344, art. 32, eón. 32.3).

## Anexo 9. Reporte de similitud

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en padres del servicio CRED puesto de salud Clas la Unión, Chimbote – 2024.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.ti.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.utea.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

9	<a href="http://repositorio.uroosevelt.edu.pe">repositorio.uroosevelt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
12	<a href="http://es.studenta.com">es.studenta.com</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unica.edu.pe">repositorio.unica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://latam.redilat.org">latam.redilat.org</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe">www.repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to uniandsec Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %

21	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
23	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad de Pamplona Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo