

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Percepción de la calidad de atención y satisfacción en las madres de niños
menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y
Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de
Enfermería: Cuidado Integral Infantil

Autor:

Alex Abel Milla Loarte

Asesor:

Dra. Delia Luz León Castro

Lima, 6 de julio del 2026

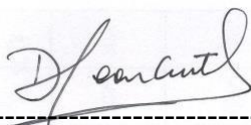
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Delia Luz León Castro, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CARAZ, 2026”** de la autora Alex Abel Milla Loarte tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 6 días del mes de julio del año 2026.

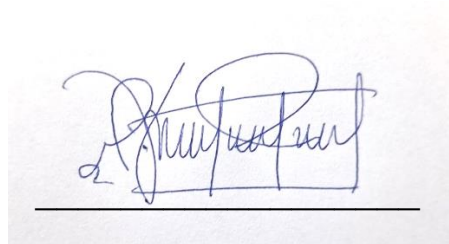


Dra. Delia Luz León Castro

**Conocimiento y práctica del profesional de enfermería sobre el
manejo del catéter percutáneo en la unidad de cuidados intensivos
neonatales en un hospital público de Lima, 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Cuidado Integral Infantil



Mg. Juan Roberto Munayco Mendieta
Dictaminador

Lima, 6 de julio del 2026

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	5
Objetivos de la Investigación	5
Justificación.....	6
Presuposición Filosófica.....	8
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	9
Antecedentes de la Investigación	9
Marco Conceptual	13
Bases Teóricas	21
Definición de Términos	22
Metodología	23
Descripción del Lugar de Ejecución.....	23
Población y Muestra	23
Tipo y Diseño de Investigación	24
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	27
Proceso de Recolección de Datos.....	30
Procesamiento y Análisis de Datos	30
Consideraciones Éticas.....	31
Administración del Proyecto de Investigación	33
Referencias Bibliográficas	35
Apéndices.....	41

Resumen

La presente investigación titulada “Percepción de la calidad de atención y satisfacción en las madres de niños menores de 5 años que asisten al servicio de control de crecimiento y desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026”. El objetivo principal es determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al mencionado servicio. El estudio se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal. La población estará constituida por 75 padres, de los cuales se seleccionará una muestra de 50 participantes mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando criterios específicos de inclusión y exclusión. Para garantizar la validez del instrumento, este fue sometido a juicio de 5 magísteres, quienes lo aprobaron. Se aplicó el coeficiente V de Aiken, obteniéndose un valor de 1.0, lo que indica un alto grado de concordancia entre los evaluadores. La confiabilidad se determinó mediante una prueba piloto, aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó valores de 0.972 para la variable “calidad de atención” y 0.981 para la variable “satisfacción de las madres”, demostrando así una alta consistencia interna del instrumento para ambas variables.

Palabras clave: calidad de cuidado, satisfacción.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

Según Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2024) el debilitamiento de la atención primaria provoca retrasos, cancelaciones o mala calidad en los controles infantiles, aumentando los riesgos para la salud materno-infantil y afectando la percepción de las madres. El informe estima que una reducción del 25 a 50 % en la cobertura de APS podría generar entre 32 100 y 164 800 muertes adicionales en la región. En áreas con desigualdad, escasez de personal, barreras geográficas y falta de recursos, estas interrupciones se intensifican. Esto ocasiona demoras, poca continuidad y ausencia de atención especializada, lo que reduce la satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento. En conjunto, la fragilidad de la APS impacta de manera directa la calidad de atención y la experiencia de las madres de niños menores de cinco años.

Según OPS (2024), cuando la atención primaria es débil o se interrumpe, surgen deficiencias importantes en la atención materno-infantil, lo que puede aumentar la mortalidad materna e infantil y retrasar el cuidado adecuado de los niños. Este problema se agrava porque el 35,2 % de la población de la región aún presenta necesidades de salud insatisfechas, cifra que aumenta a 38,5 % entre los sectores de menores ingresos. Además, la cobertura de servicios esenciales, que antes alcanzaba alrededor del 80 % en 2019, cayó a 74 % en 2021, evidenciando una disminución en la capacidad de respuesta del sistema. Durante las crisis, estos servicios pueden reducirse hasta en un 50 %, dejando a muchas madres sin controles regulares para sus hijos menores de cinco años y afectando su satisfacción con la atención.

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (MINSA, 2022) estima que el 85.43% de los hospitales presentan una capacidad instalada deficiente, incumpliendo las normativas técnicas de

infraestructura y equipamiento en el sector salud. Sin embargo, se proyecta que para 2025, gracias a la implementación de procesos más eficientes en la gestión de inversiones, este porcentaje disminuirá al 78.95%, logrando que 16 hospitales adicionales cuenten con instalaciones y tecnología acorde a las normativas, lo que fortalecerá tanto los estándares técnicos como la calidad de los servicios de salud, beneficiando directamente a los usuarios y personal salud.

Asimismo, el MINSA (2023) lidera la estrategia del sistema de salud y, de 42 acciones, ha priorizado ocho objetivos para garantizar el derecho a la salud y ofrecer servicios eficientes y de calidad. Aplica su Plan Estratégico Institucional 2019-2023 para fortalecer la capacidad resolutive, mejorar la infraestructura, el equipamiento y reducir la falta de profesionales especializados. Asimismo, organiza los servicios en Redes Integradas de Salud para impulsar un modelo basado en la atención primaria, más accesible, equitativo y orientado a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, aún existen problemas de infraestructura y escasez de personal, especialmente en consultorios externos como el área de crecimiento y desarrollo infantil, lo que genera largas esperas e insatisfacción de las madres pese a los esfuerzos por brindar una atención adecuada con recursos limitados.

Según el Reporte Regional de Indicadores Sociales del Departamento de Ancash (RRISDA, 2023) se evidencia que la proporción de niños menores de 36 meses que reciben controles de crecimiento y desarrollo (CRED) acorde a su edad ha variado en los últimos años. En 2020, este porcentaje fue del 15.8%, mientras que en 2022 aumentó al 23.2%, y en 2023 alcanzó el 39.8%. Sin embargo, aún no llega al 50% en términos de atención integral durante los primeros 36 meses de vida. Estos datos señalan la necesidad de reforzar la atención dirigida a los niños para garantizar un adecuado estado nutricional en la población infantil de Ancash.

Según el reporte de la Reporte de la Defensoría del Pueblo Áncash (RDPA, 2024) los establecimientos de salud lideran el ranking de instituciones con más quejas (11.38%). Las principales razones de insatisfacción incluyen la atención deficiente a los usuarios, el desabastecimiento de medicamentos, la inoperatividad de las ambulancias durante varios meses y la implementación inadecuada del Libro de Reclamaciones. Esta situación refleja las deficiencias en la prestación de servicios de salud en la región y subraya la necesidad urgente de tomar medidas correctivas para asegurar una atención oportuna, eficiente y de calidad a la población.

En el Hospital de Caraz, después de la pandemia, se evidencia un incremento significativo de la población infantil que acude al área de Crecimiento y Desarrollo (CRED), generando largas colas y demoras en la atención, que ocasionan incomodidad e insatisfacción en las madres. Por lo tanto, en los pasillos del hospital se escuchan frecuentemente expresiones de insatisfacción de las madres, tales como: “Se demoran demasiado solo para pesar y talla” o “ya no traeré a mi hijo porque la espera es muy larga”, “aquí no detectaron la enfermedad de mi hijo (a) por eso me fui a una pediatra”, “no tienen tiempo para explicar lo que quieres saber”, esas expresiones son comunes.

La atención se ha reducido a pesar y tallar, descuidando una atención integral que incluya consejerías sobre nutrición, evaluación del desarrollo y exámenes físicos exhaustivos para detectar enfermedades prevenibles. Se ha observado que la calidad de atención brindada por el personal de enfermería durante los controles de crecimiento y desarrollo ha generado insatisfacción en las madres que acuden al establecimiento de salud. En este contexto, el estudio plantea determinar la relación entre la mejora de la calidad de atención y el incremento de la perspectiva positiva de los usuarios que acuden con sus hijos al hospital, con el objetivo de brindar un servicio óptimo en el control del crecimiento y desarrollo infantil.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción en las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión humana interpersonal y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión técnico científico y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción en las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.

Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión humana interpersonal y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026.

Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión técnico científico y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026.

Identificar la relación entre la percepción de la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026.

Justificación

Justificación Teórica

Se justifica porque permitirá comprender de manera más profunda el comportamiento de las variables y la relación entre la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo, y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el Hospital “San Juan de Dios” de Caraz. Contribuirán a enriquecer el conocimiento existente sobre este tema, aportando nuevas perspectivas y evidencias empíricas que podrían ser utilizadas como base para futuras investigaciones o como referencia para la toma de decisiones en materia de salud pública. Esta investigación también se relaciona con la teoría de Kristen Swanson, quien afirma que el cuidado es una forma de relacionarse cuyo objetivo es promover el bienestar del usuario y el crecimiento personal de enfermería. Además, Swanson destaca la necesidad de valorar y comprender las experiencias de vida de los usuarios, así como de brindar cuidados integrales que promuevan su bienestar físico, emocional y espiritual.

Justificación Metodológica

Los datos recolectados servirán de base estadística para el área de epidemiología del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz. Los resultados estarán disponibles para la comunidad científica. Para medir las variables de estudio, se emplearán instrumentos validados y confiables. Con el fin de garantizar su adecuación al contexto local, se llevará a cabo un proceso de validación adicional del instrumento, que involucrará a cinco expertos y un estudio piloto, reforzando así la confiabilidad de las herramientas utilizadas. Este enfoque no solo asegurará la calidad de los datos actuales, sino que también permitirá su uso en futuras investigaciones sobre desarrollo infantil temprano.

Justificación Práctica y Social

El objetivo principal de este estudio es mejorar la calidad de la atención proporcionada por el licenciado (a) de enfermería durante los controles de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años. Los resultados obtenidos se presentarán a las autoridades del hospital con el propósito de implementar protocolos, capacitaciones y guías de procedimiento. Este enfoque busca promover una atención centrada en el usuario basada en evidencia científica, beneficiando tanto a los niños y sus familias como al propio hospital. A nivel social, este estudio contribuirá a optimizar la atención de enfermería brindada a usuarios, familias y comunidades. Como resultado, se espera que los padres y madres de familia en la jurisdicción desarrollen una percepción positiva del Hospital de Caraz y los servicios que ofrece.

Línea de Investigación

00318 cuidado humano y gestión del cuidado.

Presuposición Filosófica

En el estudio de investigación se consideran algunas cosmovisiones bíblicas que resaltan la importancia de la instrucción y el cuidado de los niños. Según las Escrituras, en Jeremías 1:4-5, se menciona: “La palabra del Jehová vino a mí, diciendo: Antes de formarte en el vientre materno, ya te conocía, y antes de que nacieras, te aparté para un propósito especial”. Esto sugiere que Dios tiene un plan único para cada persona desde antes de nacer. Por lo tanto, se recomienda a los padres de familia guiar a sus hijos como se indica en Proverbios 22:6: “Instruye al niño en el camino que debe seguir, y aun cuando sea adulto, no se apartará de ello”. Para que los niños se desarrollen como ciudadanos íntegros y contribuyentes valiosos a la sociedad, es crucial que gocen de buena salud. Por ello, el trabajo de los enfermeros (as) que brindan atención médica de calidad y con calidez humana es de suma importancia. Además, sería beneficioso ofrecer asesoramiento espiritual a los padres y madres de familia, pues esto puede fortalecer los valores y la orientación moral que imparten a sus hijos.

2 Timoteo 3:15 refiere: “y desde la niñez has sabido las Sagradas Escrituras, las cuales te pueden dar la sabiduría que lleva a la salvación mediante la fe en Cristo Jesús. Los niños criados con principios y valores bíblicos serán motivo de orgullo para sus padres. Como bien lo expresa Eclesiastés 12:13: El objetivo final de todo lo enseñado es: “Temer a Dios y obedecer sus mandamientos, pues en ello consiste el verdadero propósito de la vida humana”.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Según Pratama y Hartini (2020) realizaron un estudio en un hospital materno infantil de Indonesia para analizar cómo la percepción de la calidad del servicio de salud influye en la satisfacción y la lealtad de los pacientes. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, con una muestra accidental de 50 personas atendidas en dicho hospital. Para recolectar la información se aplicaron cuestionarios estructurados y observaciones directas. Los resultados mostraron que la percepción de la calidad no impacta de manera directa en la lealtad, pero sí aumenta la satisfacción de los pacientes. A su vez, la satisfacción se relaciona de forma positiva y significativa con la lealtad, convirtiéndose en el puente entre la calidad percibida y la fidelidad. En conclusión, brindar un servicio de salud de calidad y garantizar la satisfacción de los usuarios es fundamental para que los hospitales materno-infantiles logren pacientes leales y un desarrollo sostenible.

Conde (2020) exploró la conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en la unidad de emergencias del Hospital Del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante en Guayaquil, Ecuador. El estudio, de naturaleza cuantitativa y diseño no experimental, involucró a 168 usuarios seleccionados de una población de 9,175 pacientes. El instrumento fue cuestionario tipo SERVQUAL con escala Likert. Los hallazgos revelaron una distribución variada en la percepción de la calidad del servicio: un 37.5% la calificó como baja (con un 28.6% insatisfecho), un 40.5% como media (31.5% medianamente satisfecho), y un 22% como alta (17.3% satisfecho). El análisis estadístico mostró una fuerte correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Además, se determinó que la calidad del

servicio podía predecir el 79% de la variación en la satisfacción del usuario. En conclusión, el estudio confirmó una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, extendiéndose esta correlación a las dimensiones específicas de la calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Navaratna y Senarath (2023) evaluaron la calidad del cuidado brindado en los centros infantiles de Kandy, Sri Lanka, y determinar el nivel de satisfacción de los padres con dichos servicios. El diseño del estudio fue cuantitativo y descriptivo, de tipo transversal, ya que se recolectaron datos en un solo punto en el tiempo. La muestra para medir la calidad fue de 40 guarderías utilizando la Escala revisada de calificación del entorno de la primera infancia (ECERS-R) y en 20 de ellas la Escala revisada de calificación del entorno para bebés y niños pequeños (ITERS-R). Encuestaron a 129 cuidadores y 484 padres. Los resultados mostraron que la calidad medida por ECERS-R fue "inadecuada" en el 15%, "mínima" en el 77,5% y "buena" en el 7,5% de los centros, mientras que con ITERS-R fue "inadecuada" en 5%, "mínima" en 80% y "buena" en 15%. La calidad fue mayor en centros con tarifas más altas, menor relación niños/cuidador, agrupación por edades y cuidadores con menos años de servicio. La mayoría de los padres estaban "muy satisfechos". Concluyeron que la calidad era "mínima" en la mayoría de los centros y que una atención de alta calidad se asociaba con mayor satisfacción de los padres.

Adjei et al. (2021) en su estudio, se enfocaron evaluar la satisfacción de las mujeres con la prestación de servicios de salud en Ghana, África. Utilizaron datos de la Encuesta Demográfica y de Salud de Ghana 2014 con una muestra ponderada de 3507 mujeres. Agruparon los indicadores de satisfacción en dimensiones SERVQUAL y realizaron análisis descriptivos, chi cuadrado y regresión. Los resultados mostraron que la educación, religión, opción de pago, lugar de residencia, edad materna, región, acceso al proveedor, facilidad para recibir atención y

horas de apertura se asociaron de forma independiente con dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y satisfacción general. Concluyeron que las dimensiones de calidad del servicio, enfocadas en una atmósfera centrada en el paciente y un servicio eficiente, son claves.

Antecedentes Nacionales

En su estudio Chuquiruna (2022) tuvo como objetivo determinar satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, utilizando la escala SERVQUAL, la muestra fue 74 madres con hijos menores de 5 años de edad que acudieron a ser atendidos en el consultorio de CRED. Los resultados mostraron que el 88% de madres tenía un nivel de satisfacción alta, con niveles medios en fiabilidad (85,4%) y capacidad de respuesta (58,4%), y niveles bajos en seguridad (57,5%) y empatía (53,8%). En cuanto a la calidad de atención, el 57% tuvo una calidad buena, con niveles regulares en las dimensiones humana-interpersonal (55,6%) y entorno, y un nivel malo en la dimensión técnica-científica. Se encontró una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención (Rho de Spearman = 0,00, $p < 0,05$). Se concluyó que existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad del control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 3 años en dicho centro de salud.

En su estudio Montiel y Salcedo (2022) se propusieron determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de madres de niños menores de 2 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Incahuasi, Apurímac. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo, un diseño no experimental, correlacional y descriptivo. La población estuvo conformada por 251

madres de niños menores de 2 años, y la muestra incluyó a 152 madres. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados revelaron que el 60,9% de las madres manifestaron estar insatisfechas con la atención cuando esta careció de calidad. Además, la prueba de Chi Cuadrado arrojó un valor $p = 0,000$ ($p < 0,05$), lo cual indica una relación significativa entre las variables analizadas. En conclusión, el estudio determinó que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 2 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Incahuasi.

Gutiérrez y Sullcahuamán (2022) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico EsSalud, Abancay. Fue una investigación de tipo básica, con diseño no experimental, transversal y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 80 madres, y se aplicaron encuestas y observación. Los datos se procesaron con SPSS v.25, realizando un análisis de correlación de Spearman. Los resultados mostraron un p -valor=0.000 ($p < 0.01$), rechazando la hipótesis nula y aceptando una relación altamente significativa entre las variables. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0.474, indicando una relación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción. En conclusión, el análisis determinó la existencia de una relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres usuarias del servicio.

Callo (2023) investigó sobre la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años en el centro de salud Mariano Melgar, Arequipa", se buscó precisar cómo las madres perciben la calidad de atención recibida por parte de las enfermeras durante los controles de crecimiento y

desarrollo de sus hijos. Fue un estudio de campo, descriptivo, transversal, utilizando la técnica de la encuesta aplicada a 100 madres. Los resultados revelaron que el 48% de las madres percibieron una alta calidad de atención de enfermería, mientras que el 28% la percibió como media. En cuanto a las dimensiones, el 38% tuvo una percepción alta de la calidad técnica, el 62% percibió la atención humana como alta, y el 40% percibió el entorno como de calidad media. En conclusión, cerca de la mitad de las madres (48%) percibieron una alta calidad de atención de enfermería durante los controles de crecimiento y desarrollo de sus hijos menores.

Haro y Paulino (2022) se propusieron establecer la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción en el crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año en el Centro de Salud Monterrey en Ancash. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y alcance relacional, con un diseño transeccional y sin manipulación de variables. La muestra estuvo conformada por 28 padres de familia del Centro de Salud Monterrey. Se utilizaron encuestas y escalas valorativas para recopilar los datos. Los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson demostraron una correlación directa entre la calidad de atención y la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción en el crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, con un resultado de 0,864, un error del 5% y niveles de significancia del 0,000.

Marco Conceptual

Calidad de la Atención de Enfermería

La Calidad. Según Castro et al. (2023) la calidad se define como el nivel de excelencia o la capacidad para brindar el servicio propuesto de manera efectiva. Este concepto multidimensional de calidad abarca diversos aspectos cruciales como el cumplimiento de metas y

estándares predefinidos, asegurando que se alcancen los objetivos establecidos. La incorporación de los requisitos y expectativas del cliente en la determinación de las metas, garantizando que se satisfagan sus necesidades. La consideración de la disponibilidad de recursos al fijar las metas, reconociendo las limitaciones prácticas y asignando los recursos necesarios de manera óptima. El reconocimiento de que siempre existen oportunidades de mejora continua, fomentando un enfoque proactivo para identificar y abordar áreas susceptibles de optimización.

La Calidad de Atención. Según OMS (2024) la calidad de la atención se refiere al grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados para las personas y las poblaciones. Se fundamenta en conocimientos profesionales basados en evidencia científica y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. Si bien la atención sanitaria de calidad puede definirse de diversas maneras, existe un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser eficaces, seguros y centrados en las personas.

Según OPS y OMS (2021) establecen que la atención sanitaria de calidad se enfoca en las personas, familias y comunidades, priorizando seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y equidad. Esto depende de la disponibilidad y gestión adecuada de servicios. Mejorar la calidad exige transformar los sistemas de salud, reduciendo esperas, eliminando discriminación, ofreciendo opciones integrales y optimizando recursos. La atención debe ser equitativa, sin importar factores demográficos o socioeconómicos, y abarcar todas las etapas de la vida, maximizando beneficios y minimizando desperdicios.

Cuidado de Enfermería. Luján (2022) en su estudio define la calidad del cuidado enfermero como el grado de excelencia en la atención proporcionada por los profesionales de

enfermería. Esta calidad se caracteriza por un equilibrio óptimo entre los beneficios ofrecidos y los riesgos potenciales asociados a la atención. Los cuidados se fundamentan rigurosamente en el proceso de atención de enfermería y en diversas teorías propias de la disciplina. En este enfoque, el paciente ocupa el centro de toda intervención, mientras que el trato humano e integral constituye el pilar fundamental de los principios profesionales del personal de enfermería. Este enfoque asegura que la atención no solo sea efectiva, sino también compasiva y centrada en el paciente, promoviendo así una atención de alta calidad y segura.

Evaluación de la Calidad. MINSA (2023) se centra en identificar y satisfacer las necesidades de salud de los individuos y la población de manera integral y precisa. Esto incluye necesidades educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento. Además, se enfoca en destinar los recursos humanos y otros de forma oportuna y efectiva, basándose en el conocimiento actual.

Calidad de Atención. López et al. (2021) destacan la influencia del Dr. Avedis Donabedian en la evaluación de la calidad en servicios de salud. Donabedian definió la calidad de atención médica como la optimización de beneficios para el paciente, minimizando riesgos y considerando recursos y valores sociales. Esta perspectiva sugiere que la percepción de calidad varía según factores individuales y socioculturales. Por ello, en la investigación se incluyeron variables sociodemográficas como género, edad, educación y acceso a servicios médicos, para analizar su relación con la satisfacción del paciente.

Dimensiones de la Calidad del Cuidado.

Dimensión Técnica. Rolando (2025) la dimensión técnica se refiere a aplicar los conocimientos y habilidades necesarios para resolver los problemas de salud del paciente, donde la enfermera juega un papel central. Esta dimensión considera no solo la preparación del

profesional, sino también las condiciones físicas del lugar donde se brinda la atención, y se expresa a través de seis aspectos clave: la efectividad, que son los cambios positivos que se logran en la salud del niño; la eficacia, que es cumplir los objetivos del servicio siguiendo correctamente las normas establecidas; la eficiencia, que consiste en usar bien los recursos disponibles para obtener los mejores resultados; la continuidad, que significa ofrecer una atención sin interrupciones; la seguridad, que busca reducir al mínimo cualquier riesgo para la salud del niño durante la atención; y la integralidad, que garantiza que el niño reciba una atención completa en todos los aspectos de su salud.

Dimensión Interpersonal. Arana y Villalobos (2024) señalan que, en la atención infantil, aunque la enfermedad o alguna discapacidad del niño puede generar una relación desigual entre el profesional de salud y la familia, tanto el niño como su madre o cuidador tienen el derecho de ser tratados con pleno respeto y dignidad, no simplemente como “pacientes” que reciben órdenes, sino como personas con derechos. Esto significa que, durante la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo, la enfermera debe respetar el derecho del niño y su familia a la privacidad durante la consulta, a ser informados con claridad sobre el estado de salud del menor, y a recibir una atención en un ambiente seguro y cómodo que garantice el bienestar integral del niño, reconociendo siempre que detrás de cada pequeño paciente hay una familia que merece ser escuchada, orientada y tratada con calidez y consideración.

Dimensión Entorno. Yantas (2024) señala que la dimensión entorno hace referencia a las condiciones físicas del lugar donde se atiende al niño, es decir, el consultorio de crecimiento y desarrollo debe ser un espacio limpio, ordenado y cómodo para que tanto el niño como su madre se sientan tranquilos y seguros. Además, resalta que la privacidad es un elemento clave que debe mantenerse en todo momento de la atención, garantizando que la madre pueda expresarse con

confianza y que el niño sea atendido con respeto y dignidad, lo que contribuye a una atención de calidad orientada al bienestar integral del menor.

Satisfacción del Usuario

Satisfacción. Castro et al. (2023) definen la satisfacción en el ámbito de la salud como el nivel de complacencia de usuarios y trabajadores. Para los usuarios, se basa en el cumplimiento de expectativas, mientras que para los trabajadores depende de sus condiciones laborales. Se establecen tres niveles: satisfacción completa, intermedia e insatisfacción, medidos mediante escalas como la de Likert.

García (2023) sostienen que la satisfacción en los usuarios es un indicador suficiente para evaluar la calidad de los servicios que prestan las instituciones de salud, y que se emplea como estrategia para la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción como indicador de calidad de los servicios prestados, identificando que los aspectos más valorados por los usuarios se relacionan con la amabilidad del personal, la evaluación detallada y la explicación adecuada sobre el diagnóstico y tratamiento.

Guidarelli et al. (2021) explican que la satisfacción del usuario en salud está ligada a la capacidad de cubrir sus necesidades y deseos. Varios elementos influyen en esta satisfacción, incluyendo costos, calidad del servicio, personal, instalaciones y procesos. Los autores resaltan la estrecha relación entre calidad y satisfacción. Un servicio de salud de calidad busca superar constantemente las expectativas del paciente, reduciendo la diferencia entre lo esperado y lo recibido. El objetivo es proporcionar una experiencia excepcional que satisfaga plenamente al usuario, optimizando todos los aspectos del servicio, desde lo tangible hasta el personal y los procesos involucrados.

Dimensiones de la Satisfacción del Usuario. Ramos et al. (2022) destacan que el que sigue siendo una herramienta metodológica ampliamente reconocida para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Este instrumento permite identificar brechas entre expectativas y percepciones de los usuarios, cuanto menor sea esta diferencia, mayor será la satisfacción y calidad percibida. El SERVQUAL permite identificar áreas de mejora al analizar estas discrepancias, proporcionando un enfoque estructurado para medir y mejorar la calidad del servicio.

Hidalgo y Saavedra (2023) menciona que esta herramienta facilita la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias para mejorar continuamente la satisfacción del usuario y la experiencia general del servicio, siendo especialmente útil en entornos de atención al cliente, incluido el sector salud. Finalmente identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. El modelo evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones.

Fiabilidad. Se refiere a la habilidad de la organización para ejecutar el servicio prometido de manera precisa y confiable. Implica cumplir con los compromisos adquiridos, entregar el servicio correctamente desde el primer momento, mantener registros sin errores y demostrar consistencia en la calidad del servicio a lo largo del tiempo. La fiabilidad genera confianza en los usuarios, quienes esperan que la organización cumpla sus promesas y resuelva eficazmente cualquier problema que pueda surgir durante la prestación del servicio (Parillo, 2025).

Capacidad de Respuesta. Se centra en la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y eficiente. Incluye aspectos como la prontitud en la atención, la flexibilidad para adaptarse a las necesidades del cliente, la disponibilidad del personal para responder preguntas y resolver problemas, y la capacidad de ofrecer información

clara y precisa sobre los servicios. Una buena capacidad de respuesta mejora significativamente la experiencia del usuario y demuestra el compromiso de la organización con la satisfacción del cliente (Vera y Armijos, 2025).

Seguridad. Abarca el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su capacidad para inspirar confianza y credibilidad. Implica que el personal demuestre competencia en su área, trate a los usuarios con respeto y consideración, y sea capaz de transmitir seguridad en cada interacción. La seguridad también incluye la confidencialidad en el manejo de la información del cliente y la capacidad de resolver dudas y preocupaciones de manera efectiva. Esta dimensión es particularmente importante en servicios que implican algún tipo de riesgo o donde la confianza es un factor crítico (Septa et al., 2025).

Empatía. Se refiere a la atención individualizada y cuidadosa que la organización proporciona a sus usuarios. Implica comprender y atender las necesidades específicas de cada cliente, ofrecer un trato personalizado, demostrar interés genuino por resolver sus problemas y adaptar los servicios a sus preferencias particulares. La empatía también incluye la accesibilidad de los servicios, como horarios convenientes y facilidad de contacto. Una alta empatía puede marcar la diferencia en la experiencia del usuario y fomentar una relación duradera con la organización (Madero et al., 2023).

Elementos Tangibles. Comprende los aspectos físicos y visibles del servicio, incluyendo las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal y los materiales de comunicación. Implica contar con instalaciones modernas y atractivas, equipos en buen estado y tecnología actualizada, personal con una apariencia profesional y cuidada, y materiales de comunicación (como folletos o señalización) claros y visualmente atractivos. Aunque estos elementos no constituyen el núcleo del servicio, contribuyen significativamente a la percepción general de la

calidad y pueden influir en la primera impresión y la comodidad del usuario durante su experiencia con el servicio (Quispe y Valencia, 2024).

Control de Crecimiento y Desarrollo en Niños. Según el MINSA (2024) describe el programa de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para niños menores de 11 años como una iniciativa crucial para proteger la salud infantil. Sus objetivos principales son: Prevenir enfermedades, detectar tempranamente riesgos de salud y asesorar a padres y cuidadores sobre prácticas de crianza adecuadas. El CRED, también conocido como “controles del niño sano”, se lleva a cabo en establecimientos de salud de primer nivel y algunos hospitales. Se enfatiza la importancia de asistir regularmente a estos controles, considerándolo un derecho fundamental y una responsabilidad de los padres. Este seguimiento permite monitorear el desarrollo infantil y aplicar medidas preventivas o correctivas oportunamente.

Cuidado Integral de Enfermería. Según MINSA (2025) el cuidado de enfermería es esencial durante la infancia, pues la enfermera es quien acompaña de cerca el crecimiento y desarrollo de cada niño. En cada control, realiza una revisión completa de céfalo caudal, evaluando el peso, la talla, el desarrollo psicomotor y la alimentación, entre otros aspectos importantes. Según la Norma Técnica NTS N° 238-MINSA/DGIESP-2025, esta atención debe durar 30 minutos y cubre desde la prevención de enfermedades hasta la consejería a la familia. Además, la enfermera entrega suplementos de hierro, detecta señales de alerta como anemia, problemas visuales o auditivos, y cuando es necesario, deriva al especialista. Todo esto no solo busca que el niño esté sano, sino que crezca bien en todos los aspectos de su vida. Por eso, el rol de la enfermera va mucho más allá de una simple consulta, pues representa un acompañamiento continuo y humano para el niño y su familia.

Bases Teóricas

La investigación se fundamenta en la teoría de Swanson, el cuidado de enfermería debe ser holístico, empático y facilitador, donde el profesional busque comprender a fondo el significado de las vivencias individuales de cada usuario, evitando asumir y enfocándose en captar su perspectiva. Implica también una presencia emocional genuina, acompañando los sentimientos del paciente sin juzgarlos ni intentar resolverlos. El cuidado consiste en apoyar al usuario en lo que no pueda realizar por sí mismo, valorando sus capacidades y trabajando en conjunto. Es importante facilitar el tránsito por transiciones vitales, promoviendo la autodeterminación, educando, aportando nuevos conocimientos de vista y anticipando necesidades futuras. Finalmente, Swanson destaca que el enfermero debe mantener una actitud auténtica, con sólidos principios filosóficos, respetando y acompañando las creencias de cada persona (García et al., 2022).

Según Gómez y Gurrero (2023) nos recuerdan que cuando una enfermera narra lo que vive con sus usuarios, no solo cuenta una historia, sino que también aprende y construye conocimiento desde la práctica real. Esta idea se conecta perfectamente con lo que Swanson propone, porque el cuidado que se brinda en el control de crecimiento y desarrollo infantil va mucho más allá de revisar el peso o la talla del niño. Implica escuchar a la madre, entender su contexto, acompañarla y crear un ambiente de confianza donde ella sienta que su hijo está en buenas manos. Así, la enfermera no solo atiende al niño, sino que cuida a toda la familia, integrando en cada consulta los cuatro pilares que sostienen la disciplina: La persona, la salud, el entorno y el cuidado mismo. Todo esto se traduce en una atención más humana, más completa y, sobre todo, más cercana a lo que la madre y el niño realmente necesitan.

Definición de Términos

Calidad: Conjunto de características inherentes que permiten satisfacer necesidades y expectativas establecidas de un producto o servicio, abarcando aspectos como excelencia, cumplimiento de estándares, alineación con los requerimientos del cliente y aprovechamiento óptimo de recursos.

Satisfacción: Grado de complacencia o bienestar experimentado por usuarios y proveedores de un servicio en relación con sus expectativas previas.

Satisfacción del usuario: Nivel de conformidad y agrado del cliente o usuario con el servicio recibido, evaluado según sus expectativas, necesidades y percepciones.

Calidad de la atención: Grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de alcanzar los resultados sanitarios deseados, de acuerdo con evidencia científica actualizada, para lograr cobertura universal y acceso equitativo.

Control del crecimiento y desarrollo: Actividades periódicas y sistemáticas para vigilar de forma adecuada, oportuna e individual el crecimiento y desarrollo del niño/a, detectar precozmente riesgos, alteraciones o enfermedades, facilitar el diagnóstico e intervención oportuna y disminuir riesgos y deficiencias. Es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial.

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El proyecto de investigación se realizará en el Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, situado en el distrito homónimo de la provincia de Huaylas, región Ancash, Perú. Esta pintoresca localidad andina, apodada “Caraz Dulzura”, destaca por su excelencia en la elaboración de productos lácteos y confitería, siendo el manjar blanco su especialidad más renombrada. Asimismo, la ciudad goza de reconocimiento internacional por la calidad excepcional de sus flores, que se exportan a diversos destinos. La población local es predominantemente hispanohablante, aunque conserva un rico patrimonio cultural quechua.

El Hospital “San Juan de Dios” de Caraz es un establecimiento de nivel II-1, ofrece servicios esenciales como pediatría, nutrición y enfermería, además de otras especialidades. El estudio se centrará en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), que cuenta con 4 consultorios y 6 enfermeras especializadas en atención infantil. La investigación se realizará en periodo del mes de mayo del 2025 a abril de 2026.

Población y Muestra

Población

La población del presente estudio está conformada por 75 madres y padres de familia con niños menores de 5 años pertenecientes a la jurisdicción del hospital de Caraz, 2026.

Muestra

La selección de participantes se realizará mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando criterios específicos de inclusión y exclusión. La muestra final constará de 50 madres y padres de familia.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Padres en pleno uso de sus facultades mentales, con capacidad para comprender y tomar decisiones informadas.
- ✓ Padres que acepten voluntariamente formar parte de la muestra del presente estudio, sin ningún tipo de coacción o influencia indebida.
- ✓ Padres o cuidadores principales que llevan a su hijo/a al control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en el mes previo a la entrevista.
- ✓ Padres que sepan leer, comprender y firmar el formulario de consentimiento informado antes de su inclusión en el estudio.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Padres que asisten por primera vez al Hospital de Caraz, ya que carecerían de experiencia previa con el servicio de CRED para evaluar.
- ✓ Padres menores de 18 años, para evitar complicaciones éticas y legales relacionadas con la participación de menores en la investigación.
- ✓ Padres cuyos hijos sean mayores de 5 años, para mantener el enfoque en la primera infancia y en los servicios de CRED más frecuentes.
- ✓ Padres que no residan en la jurisdicción del hospital de Caraz.

Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, asignando valores numéricos a las variables examinadas. Se enmarca en un nivel descriptivo-correlacional, caracterizándose por describir la calidad de atención y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años, además de buscar identificar la posible relación entre estas variables sin establecer causalidad. Se desarrolla bajo un diseño no experimental, porque la variable no será manipulada, de corte

transversal, permitiendo la recolección de datos en un momento específico del año 2026 y en un contexto determinado, sin manipulación de variables. Este enfoque facilita la evaluación simultánea de la calidad de atención y la satisfacción materna, proporcionando una instantánea precisa de estas variables en el periodo estudiado (Mendoza, 2023).

Formulación de Hipótesis

H1: Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.

Ho: No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.

Identificación de Variables

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción de madres

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1: Percepción de la calidad de atención.	López et al. (2021) es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de alcanzar los resultados sanitarios deseados, de acuerdo con evidencia científica actualizada, para lograr cobertura universal y acceso equitativo.	La calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo se evaluará mediante un cuestionario tipo Likert modificado, elaborado y validado por López B.	Humana – Interpersonal	Ítems 1 al 10	Nominal
		Cada pregunta se califica con un puntaje de 1 a 3, donde 1 representa la valoración más baja y 3 la más alta.	Técnico – Científico	Ítems 11 al 20	
		La calidad de atención se clasifica según la suma total de puntos: Buena calidad: 61-90 puntos Regular calidad: 31-60 puntos Mala calidad: 30 puntos o menos.	Entorno	Ítems 21 al 30	
Variable 2: Satisfacción de madres	Guidarelli et al. (2021) es el nivel de conformidad y agrado del cliente o usuario con el servicio recibido, evaluado según sus expectativas, necesidades y percepciones.	La satisfacción de las madres, se empleará una versión modificada del cuestionario SERVQUAL, validado y aplicado por el MINSA. Se utilizará una escala numérica del 1 al 5, donde 1 representa la menor calificación y 5 la mayor.	Confiabilidad	Ítems 1 al 4	Nominal
		Medición de Satisfacción:	Capacidad de respuesta	Ítems 5 al 9	
		Satisfacción alta: más de 73	Seguridad	Ítems 10 al 14	
		Satisfacción media: de 37 a 72	Empatía	Ítems 15 al 18	
		Satisfacción baja: menos de 36	Aspectos Tangibles	Ítems 19 al 22	

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Para las variables en estudio, calidad de atención y satisfacción, se utilizará la técnica de la encuesta.

Instrumento

Para la variable calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo se evaluará mediante un cuestionario tipo Likert modificado, elaborado y validado por (López, 2015).

Asimismo, para determinar la validez del instrumento autor aplicó la fórmula R de Pearson, a cada uno de los ítems de los resultados, obteniendo $r > 0,20$, el instrumento es válido, por lo tanto, este instrumento es válido en la mayoría de sus ítems, excepto en los ítems 7, 9, 11 y 17.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, procedió a utilizar la formula alfa de Cronbach donde obtuvo 0.83, lo que indica una confiabilidad bueno del instrumento.

Este instrumento consta de 30 preguntas distribuidas en tres dimensiones:

Interpersonal-humana (preguntas 1-10)

Técnica-científica (preguntas 11-20)

Entorno (preguntas 21-30)

Cada pregunta se califica con un puntaje de 1 a 3, donde 1 representa la valoración más baja y 3 la más alta. La calidad de atención se clasifica según la suma total de puntos:

Buena calidad: 61-90 puntos

Regular calidad: 31-60 puntos

Mala calidad: 30 puntos o menos

Este cuestionario permite una evaluación integral de la calidad de atención, considerando aspectos interpersonales, técnicos y del entorno del servicio.

Para la variable satisfacción de las madres se utilizará el cuestionario SERVQUAL modificado, para medir la satisfacción del usuario en salud, validada y aplicada por el MINSA (2011), que tuvo una confiabilidad según Alpha de Cronbach de 0.879, lo que indica una confiabilidad buena, la misma que consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones. Que en este estudio solo se calificó las expectativas, que se refieren a la importancia que la madre le otorgó a la atención que recibió durante el control de crecimiento y desarrollo de su niño. Se utilizó la escala numérica del 1 al 5.

Considerando 1 como la menor y 5 como la mayor calificación (40).

La escala SERVQUAL consta de 22 preguntas dividido en cinco dimensiones referidos a:

Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; preguntas del 01 al 04.

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 05 al 09.

Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.

Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.

Medición de Satisfacción:

Satisfacción alta: más de 73

Satisfacción media: de 37 a 72

Satisfacción baja: menos de 36

Validez y Confiabilidad.

Validez. La validez del instrumento de recolección de datos se estableció mediante el juicio de expertos, contando con la evaluación de cinco Magísteres del área de salud con estudios de posgrado. Estos especialistas examinaron minuciosamente el cuestionario, y su evaluación se complementó con la aplicación del coeficiente V de Aiken, que arrojó un resultado de 1.0 para ambas variables (Apéndice B), confirmando así la validez del instrumento para su uso en el contexto actual de la investigación.

Confiabilidad. Para evaluar la fiabilidad del instrumento, se llevó a cabo un estudio piloto con una muestra de 32 madres y padres de niños menores de 5 años. Se evaluó la consistencia interna del instrumento usando el Alfa de Cronbach para cada variable:

Para el instrumento de la variable calidad de atención se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.972 de los 30 ítems, este resultado refleja que los ítems están fuertemente correlacionados entre sí y, por lo tanto, el coeficiente alfa de Cronbach es excelente (Apéndice C). Esto sugiere que las preguntas incluidas son coherentes y probablemente reflejan de manera precisa lo que se pretende medir.

Para la variable satisfacción de las madres, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.981 de los 22 ítems, este resultado refleja que los ítems están fuertemente correlacionados entre sí y, por lo tanto, el coeficiente alfa de Cronbach es excelente (Apéndice C). Esto sugiere que las preguntas incluidas son coherentes y probablemente reflejan de manera precisa lo que se pretende medir.

Proceso de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se realizó las siguientes actividades en las diferentes fases:

Con el fin de cumplir con los requisitos legales, se presentará un documento formal solicitando autorización para realizar el estudio en la institución. Se concertará una reunión formal con la directora del hospital, explicándole de manera concisa los objetivos de la investigación y la naturaleza de los datos a recopilar mediante entrevistas. Se enfatizará la importancia de la investigación y sus potenciales beneficios para la institución, asegurando la transparencia del proceso y solicitando su aprobación para proceder con el estudio. Asimismo, se establecerá comunicación con las enfermeras del consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para informarles sobre el estudio y obtener su consentimiento para la aplicación del instrumento de investigación. Para la recolección de datos se asistirá los días martes, miércoles y jueves en los horarios de atención con el fin de captar a las madres en el consultorio de CRED, que cumplan con los criterios de inclusión. Se explicará brevemente a las madres sobre el estudio y se solicitará su consentimiento para recopilar datos durante el período de 30 días, alineando con las citas de control de los niños. Se expresará gratitud a las participantes y al personal de enfermería al concluir con el cuestionario.

Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez recolectados los datos, se procederá a la codificación y digitalización de la información obtenida mediante instrumentos físicos. Se establecerá una base de datos consolidada utilizando Microsoft Excel, la cual será sometida a un análisis estadístico riguroso empleando el software SPSS en su versión 23.0. Para evaluar las relaciones entre variables, se aplicará la prueba estadística de chi-cuadrado. Se elaborarán tablas de frecuencias y de

contingencia con el propósito de examinar minuciosamente las correlaciones existentes entre las variables de estudio.

Como etapa final del proceso, se verificará la hipótesis mediante la correlación entre la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026. Los resultados serán presentados a la institución en formato impreso y digital.

Consideraciones Éticas

Se utilizarán los siguientes principios éticos:

Autonomía: Se respetará la decisión de los padres de participar o no en el estudio, mediante un consentimiento informado que detallará el título, alcances y beneficios de la investigación.

Consentimiento informado: Se explicará claramente la naturaleza de la encuesta, asegurando que la participación no afectará la atención recibida en la institución ni tendrá repercusiones para el participante o sus familiares.

Justicia: El instrumento de investigación será aplicado de manera equitativa a todos los participantes, sin discriminación por raza, color u otros factores. Se garantizará un trato respetuoso y amable durante todo el proceso.

No maleficencia: Se preservará la integridad física, emocional, social y moral de los participantes a lo largo de toda la recolección de datos.

Confidencialidad y privacidad: Se mantendrá el anonimato de los participantes y se asegurará el manejo confidencial de los datos desde el inicio hasta la conclusión del estudio.

Beneficencia: La investigación busca generar beneficios al contribuir a la mejora de la calidad de atención de enfermería brindada a usuarios, familias y comunidades en área infantil.

Transparencia y honestidad: El investigador se compromete a presentar los hallazgos y la metodología utilizada de manera transparente y honesta.

Cronograma de Ejecución

Actividad	2025						2026					
	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A
Tema de tesis												
Planteamiento del problema												
Elaboración del marco teórico												
Diseño metodológico												
Revisión del instrumento												
Aplicación de prueba piloto												
Validación y confiabilidad del instrumento												
Dictaminación												
Presentación inicial												
Corrección de los dictaminadores												
Aplicación del instrumento												
Análisis, interpretación y discusión de los datos												
Presentación final												
Sustentación												

Presupuesto

Concepto	Unidades	Precio unitario.	Precio total
Investigador	1	S/2,000.00	S/2,000.00
Asesor	1	S/2,500.00	S/2,500.00
Estadístico	1	S/800.00	S/800.00
Útiles de escritorio:			
Útiles de oficina	Varios	S/500.00	S/500.00
Servicios:			
Pago de solicitud de asesor	1	S/300.00	S/300.00
Pago de dictaminación	1	S/550.00	S/550.00
Cierre	1	S/900.00	S/900.00
Fotocopias (cuestionario 4 hojas)	169	S/0.20	S/135.00
Pasajes (Áncash – Lima)	6	S/600.00	S/1200.00
Total			S/8,885.00

Referencias Bibliográficas

- Adjei et al. (2021). Satisfacción de los pacientes con la atención sanitaria. Entrega en Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
- Arana y Villalobos. (2024). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo*. www.uch.edu.pe
- Callo. (2023). Percepción de la calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años en el Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2022. *REPOSITORIO DE TESIS UCSM*. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/bd78dd09-d7ad-4df1-83f2-fa42194c214f>
- Castro et al. (2023). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización en el Hospital Antonio Lorena, mayo - agosto del 2003*.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm
- Chquiruna. (2022). *Nivel de satisfacción y la calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años*. Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca, 2021.
<https://repositorio.unc.edu.pe>
- Conde. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil– Ecuador, 2020*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52692>
- García. (2023). Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 7(1), 187–200. <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.218>
- García et al. (2022). Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *SANUS*, 7, e212. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.212>

- Gómez y Gurrero de Caballero. (2023). Nostalgic farewell omen: A nursing situation under the Swanson's theory. *Revista Cuidarte*, 14. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.3088>
- Guidarelli et al. (2021). Expectativas de los ciudadanos en la atención de los servicios de salud en la nueva normalidad. *FCM UNCUYO*, 17, 2.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/AR_b50dfa5473bed0f42856cfda15513e8e
- Gutiérrez y Sullcahuamán. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento de desarrollo del policlínico Essalud Abancay – 2021*.
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6597>
- Haro y Paulino. (2022). *Calidad de atención y satisfacción en crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año, Centro de Salud Monterrey*.
<https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5570>
- Hidalgo y Saavedra. (2023). *Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Control de Crecimiento y Desarrollo: Percepción sobre la Calidad y Satisfacción de cuidadores. Iyaya 2023*.
- López. (2015). *Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú, 2014*.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/4fca3314-3a6d-490d-b0bc-2057eb11f491/content>
- López et al. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 9(23).
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>

- Luján. (2022). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú, 2022.*
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8436/T061_06772294_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madero et al. (2023). *Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo _ Investigación en Enfermería_ Imagen y Desarrollo.*
<https://ciberindex.com/index.php/id/article/view/2517id>
- Mendoza. (2023). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Education. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-mixta_93340
- MINSA. (2022). *Diagnóstico de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud, 2022.*
<file:///C:/Users/jmend/Downloads/diagnostico-brechas-infraestructura-sector-salud-2022.pdf>
- MINSA. (2023). Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Salud al 2023. *Plan Estratégico Institucional.* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1198959/plan-estrategico-institucional-del-ministerio-de-salud-al-2023.pdf>
- Minsa. (2024). *Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años.*
<https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
- Minsa. (2025). *Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo del niño.*
<https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/7546.pdf>
- Montiel y Salcedo. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres de niños menores de 2 años que acuden al control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Incahuasi, 2021.*
<https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/550/1/Calidad%20de%20atenci%c3%b3n%20de%20>

20enfermer%c3%ada_Montiel%20Anahue_Maribel_%20Salcedo%20Fuerte_Nilda%20Patricia.
pdf

Navaratna y Senarath. (2023). Calidad del cuidado infantil y satisfacción de los padres con el cuidado
brindado por guarderías en Kandy, Sri Lanka. *Anuradhapura Medical Journal*, 17(1), 41.
<https://doi.org/10.4038/amj.v17i1.7761>

OPS. (2024a). Progress in universal health in the Americas: addressing unmet healthcare needs, gaps
in coverage, and lack of financial protection through primary health care. In *Progress in
universal health in the Americas: addressing unmet healthcare needs, gaps in coverage, and lack
of financial protection through primary health care*. Pan American Health Organization.
<https://doi.org/10.37774/9789275129470>

OPS. (2024b). Progress in universal health in the Americas: addressing unmet healthcare needs, gaps
in coverage, and lack of financial protection through primary health care. In *Progress in
universal health in the Americas: addressing unmet healthcare needs, gaps in coverage, and lack
of financial protection through primary health care*. Pan American Health Organization.
<https://doi.org/10.37774/9789275129470>

OPS y OMS. (2021). Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. OPS y
OMS. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

Organización Mundial de Salud. (2024). Calidad de atención. *Calidad de La Atención*.
<https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#>

Parillo. (2025). Modelo Servqual en la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio
externo de Medicina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 6420–6433.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16349

Pratama y Hartini. (2020). El efecto de la percepción de la calidad del servicio de atención médica sobre la satisfacción y la lealtad del paciente en el hospital materno infantil. *Journal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 13(3), 234.

<https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i3.21139>

Quispe y Valencia. (2024). *Percepción de calidad del usuario externo del Centro de Salud de Ccatcca - 2024*.

https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/10601/253T20242124_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos et al. (2022). Quality of Health Services and User Satisfaction in a Health Center in North Lima, Lima-2023. *Health Leadership and Quality of Life*, 1. <https://doi.org/10.56294/hl202212>

Reporte de la Defensoria del Pueblo Ancash. (2024). *Informe sobre la Situación de los Establecimientos de Salud en Áncash*.

Reporte Regional de Indicadores Sociales del Departamento de Ancash. (2023). *Reporte Regional de Indicadores Sociales del Departamento de Ancash*.

<https://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/ANCASH.pdf>

Rolando. (2025). *UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS*.

https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14891/1197/Rolando_QUENAYA_CAS_TILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Septa et al. (2025). The Influence of SERVQUAL Indicators in Measuring Health Service Quality and Patient Satisfaction. *Journal of Health Policy and Management*, 10(03), 310–319.

<https://doi.org/10.26911/thejhpm.2025.10.03.04>

- Vera y Armijos. (2025). Percepción la Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los pacientes en el centro de rehabilitación Fisio Rehabilitar de la ciudad de Portoviejo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 371–388. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.16846
- Yantas. (2024). *Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académico Profesional de Enfermería Tesis*. <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo en el Hospital

“San Juan de Dios” de Caraz, 2026.

A continuación, se presenta una serie de preguntas a las que usted, deberá responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

Buena (B = 3) Regular (R = 2) Mala (M = 1)

N°	D	PREGUNTAS	B	R	M
1	HUMANA - INTERPERSONAL	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2		Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
3		La Enfermera le sonríe y le habla al niño.			
4		Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
5		Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
6		La Enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
7		La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
8		La Enfermera realizó el control del peso y talla.			
9		La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
10		La Enfermera realizó la evaluación física.			
11	TÉCNICO CIENTÍFICO	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
12		La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
13		La Enfermera le explica sobre cómo está desarrollando su niño.			
14		La Enfermera durante la atención cierra la puerta.			
15		Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
16		Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
17		La Enfermera orienta sobre que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.			

18		La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19		Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
20		La Enfermera la cita para el siguiente mes.			
21	ENTORNO	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
22		Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
23		Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
24		Durante el examen la Enfermera no deja expuesto a su niño por mucho tiempo.			
25		Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
26		Considera que el tiempo de espera no es prolongado.			
27		Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			
28		El consultorio de CRED se encontró limpio y ordenado.			
29		Considera que la decoración del consultorio es adecuada			
30		Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			

Cuestionario 2: Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el Hospital

“San Juan Dios” de Caraz, 2026.

Cuestionario SERVQUAL EXPECTATIVAS						
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir durante el control de crecimiento y desarrollo de su niño. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a consultorio de CRED, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando según turno programación?					
3	¿Su atención en CRED estuvo a cargo de la Enfermera/o de turno?					
4	¿El Enfermero/a que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el crecimiento y desarrollo de su niño?					
5	¿El consultorio de CRED contó con los materiales y equipos necesarios para el control?					
6	¿La atención en triaje fue rápida?					
7	¿La atención en el consultorio de CRED fue rápida?					
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?					
10	¿La enfermera/ro que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la situación de su niño?					
11	¿Durante su atención en el Consultorio de CRED se respetó su privacidad del niño?					
12	¿La enfermera/ro que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso durante el control de CRED por que fue atendido?					
13	¿El control de CRED por el cual fue atendido su niño se ha resuelto o mejorado?					

14	¿El personal de Enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de Enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante el control del niño/a?					
16	¿El Enfermero/a que le atendió brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas?					
17	¿El Enfermero/a le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos que le realizaron al niño/a?					
18	¿El Enfermero/a le explicó a usted o a sus familiares las orientaciones que recibió: alimentación, ejercicios, ¿lavado de manos?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de control de crecimiento y desarrollo le parecen adecuados para orientar a las madres o familiares?					
20	¿El Consultorio de CRED contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿El consultorio de CRED contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿Los ambientes del consultorio de CRED estuvieron limpios y cómodos?					

Apéndice B: Validez de los instrumentos

Tabla de la V de Aiken

	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	S	N	C-1	V de Aiken
Forma de aplicación y estructura	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Orden de las preguntas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Dificultad para entender las preguntas	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Palabras difíciles de entender en los ítems	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Opciones de respuesta pertinentes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
Correspondencia con la dimensión o constructo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1
V de Aiken Total														1.00

El coeficiente V de Aiken es un método para cuantificar la validez de contenido o relevancia de un ítem respecto a un dominio de contenido en N jueces. Su magnitud va desde 0.00 hasta 1.00, siendo el valor 1.00 la máxima magnitud posible que indica un perfecto acuerdo entre los jueces respecto a la mayor puntuación de validez de los contenidos evaluados.

La fórmula para calcular la V de Aiken es:

$$V = S / (n(c-1))$$

Donde:

S = la suma de si

si = Valor asignado por el juez i

n = Número de jueces

c = Número de valores de la escala de valoración

En este caso:

Tenemos 5 jueces (n = 5)

Todos los jueces respondieron “sí” a todos los ítems

La escala es dicotómica (sí/no), por lo que c = 2

Dado que todos los jueces respondieron “sí” a todos los ítems, para cada ítem:

S = 5 (ya que cada “sí” cuenta como 1).

Aplicando la fórmula:

$$V = 5 / (5 (2-1)) = 5 / 5 = 1$$

Por lo tanto, el coeficiente V de Aiken para cada ítem es 1, lo cual indica un acuerdo perfecto entre los jueces y la máxima validez posible para cada ítem.

Este resultado se aplica a todos los ítems de ambas variables (Percepción de la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo, y Satisfacción de madres de niños menores de 5 años) ya que todos tienen respuestas “sí” de los 5 jueces en todas las categorías evaluadas (Claridad, Congruencia, Contexto y Dominio del Constructo).

Variable 1: Percepción de la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo en el Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.

<i>Dimensiones</i>	Nº	Ítems	<i>Claridad</i> ¹		<i>Congruencia</i> ²		<i>Contexto</i> ³		<i>dominio de Constructo</i> ⁴		Valor de V de Aiken
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Humana - Interpersonal	1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.	si		si		si		si		1.00
	2	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.	si		si		si		si		1.00
	3	La Enfermera le sonríe y le habla al niño.	si		si		si		si		1.00
	4	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.	si		si		si		si		1.00
	5	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.	si		si		si		si		1.00
	6	La Enfermera respeta sus creencias y costumbres.	si		si		si		si		1.00
	7	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.	si		si		si		si		1.00
	8	La Enfermera realizó el control del peso y talla.	si		si		si		si		1.00
	9	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.	si		si		si		si		1.00
	10	La Enfermera realizó la evaluación física.	si		si		si		si		1.00
Técnico - Científico	11	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.	si		si		si		si		1.00
	12	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.	si		si		si		si		1.00
	13	La Enfermera le explica sobre cómo está desarrollando su niño.	si		si		si		si		1.00
	14	La Enfermera durante la atención cierra la puerta.	si		si		si		si		1.00
	15	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.	si		si		si		si		1.00
	16	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.	si		si		si		si		1.00
	17	La Enfermera orienta sobre que alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.	si		si		si		si		1.00
	18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.	si		si		si		si		1.00
	19	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.	si		si		si		si		1.00
	20	La Enfermera la cita para el siguiente mes.	si		si		si		si		1.00
Entorno	21	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.	si		si		si		si		1.00
	22	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.	si		si		si		si		1.00
	23	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.	si		si		si		si		1.00
	24	Durante el examen la Enfermera no deja expuesto a su niño por mucho tiempo.	si		si		si		si		1.00
	25	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.	si		si		si		si		1.00
	26	Considera que el tiempo de espera no es prolongado.	si		si		si		si		1.00
	27	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.	si		si		si		si		1.00
	28	El consultorio de CRED se encontró limpio y ordenado.	si		si		si		si		1.00
	29	Considera que la decoración del consultorio es adecuada	si		si		si		si		1.00
	30	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.	si		si		si		si		1.00

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 07 - 10 - 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Rosa Virginia del Socorro Sáenz Durán.

Institución donde labora: Hospital "San Juan de Dios" - Caraz.

Años de experiencia profesional o científica: 17 años.


Lic. Rosa Sáenz Durán
O.R.P. 42470
ENFERMERA

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07-10-2024

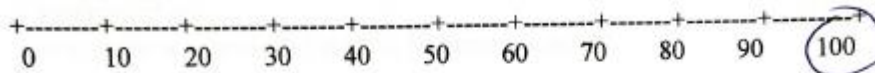
Valido por: Lic. Soñez Durán Rosa Virginia del Socorro.


Lic. RAYDI MORALES DUTRA
C.R. 42470
KOF/PSICOMIA

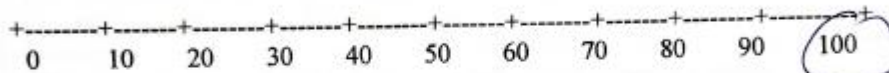
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

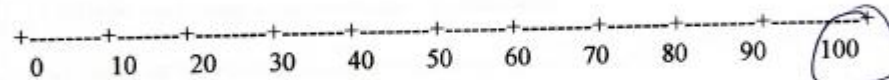
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



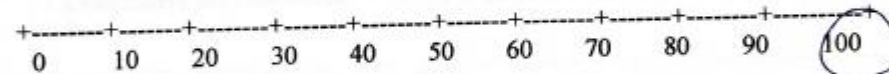
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



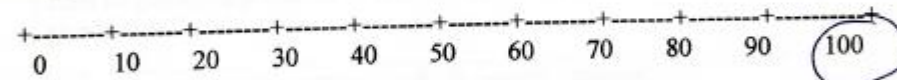
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07-10-2024

Valido por: Lic. Rosa Virginia del Socorro Sáenz Duvar


GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
Lic. Rosa Sáenz Duvar
O.E.P. 42470
AYACUCHO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 07 - Octubre 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Jaqueline Lorna Montañez Sulca

Institución donde labora: Hospital "San Juan de Dios" - Caraz

Años de experiencia profesional o científica: 30 años



Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07 - octubre 2024

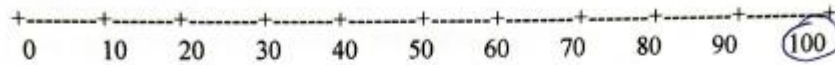
Valido por: Mg. Joqueline Lorna
Montañez sulca



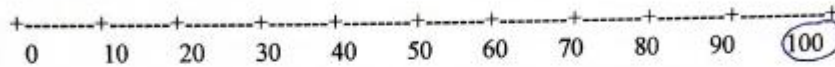
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

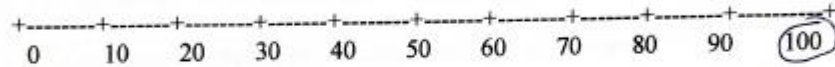
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



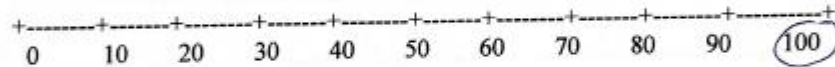
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



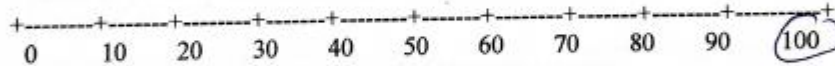
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07 - octubre - 2024

Valido por: Mg. Jacqueline Lorna
Montañez Sulem

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual: 08 - octubre - 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Nora Amparo Aguilar Quiroz

Institución donde labora: Hospital de Apoyo de Caraz

Años de experiencia profesional o científica: 33 años


Mq. Nora A. Aguilar Quiroz
CEP. 16263

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 08- octubre - 2024

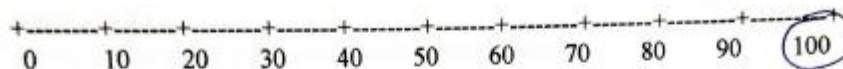
Valido por: Nora Amparo
Aguilar Quiroz


Mg. Nora A. Aguilar Quiroz
CEP. 16263

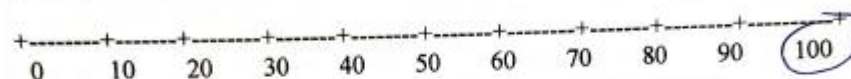
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

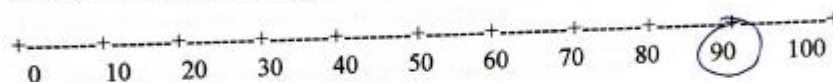
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



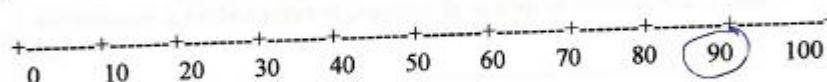
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



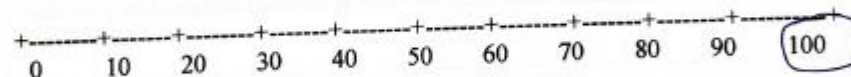
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 08 - octubre - 2024

Valido por: Nora Pupo
Aguilar Quiroz


M^a. Nora Aguilar Quiroz
CEP. 16283

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 07 - Octubre - 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Yanina Socorro Fajardo Sánchez

Institución donde labora: Hospital "San Juan de Dios" - Caraz

Años de experiencia profesional o científica: 9 años

 **MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD ANCASH**

Lc. Yanina S. Fajardo Sánchez
C. R. P. 87864

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO ☒
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO ☒
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07 - Octubre - 2024

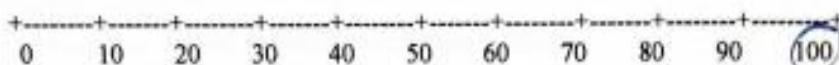
Valido por: Lic Yanina Socorro Fajardo
Sánchez

 **MINISTERIO DE SALUD**
DIRECCIÓN DE SALUD ORAL
Lic Yanina S. Fajardo Sánchez
C. E. 10748

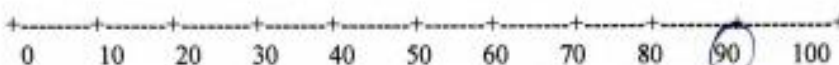
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

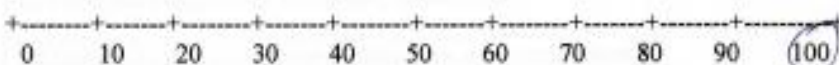
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



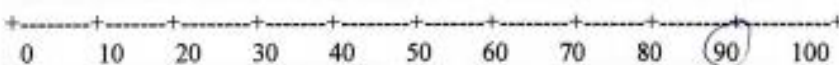
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



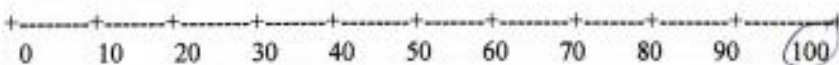
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07 - Octubre - 2024

Valido por: Lic Yanira Socorro
Fajardo Sánchez

 UNIVERSIDAD DE LA PAZ
DIRECCIÓN DE ASesoría
Lic Yanira Socorro Fajardo Sánchez
C. de Asesoría

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 03 - Octubre - 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Marina Quispe Espaza

Institución donde labora: "Hospital San Juan de Dios" C2.

Años de experiencia profesional o científica: 32 años


GOBIERNO REGIONAL ANCASH
REGIÓN SAN JUAN DE DIOS
HOSPITAL "SAN JUAN DE DIOS" CARAZ

Mg. Marina Quispe Espaza
C.E. 10000
FIRMA - LIT. ERMEDIA

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07 - octubre - 2024

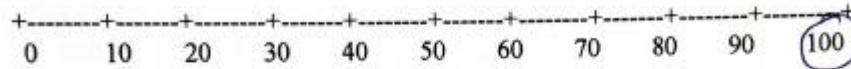
Valido por: Mg. Marina Quispe Espeza

GOBIERNO REGIONAL ANCASH
INSTITUTO REGIONAL DE EDUCACIÓN
MAG. Marina Quispe Espeza
C.E.P. 10124
FIRMA - ENTREGA

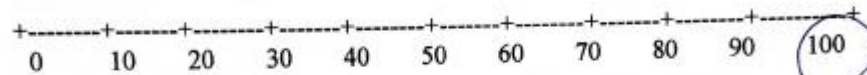
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

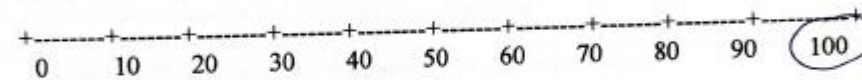
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



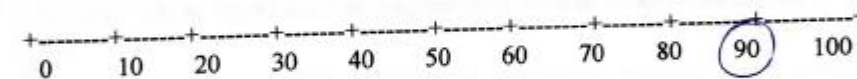
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



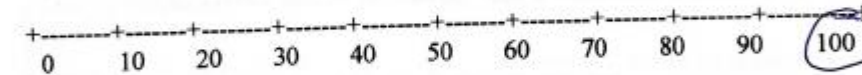
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07 - Octubre - 2024

Valido por: Mg. Clarina Causpe Espoza



Variable 2: Satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		dominio de Constructo ⁴		Valor de V de Aiken
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confiabilidad	1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a consultorio de CRED, sin importar su condición socioeconómica?	si		si		si		si		1.00
	2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando según turno programación?	si		si		si		si		1.00
	3	¿Su atención en CRED estuvo a cargo de la Enfermera/o de turno?	si		si		si		si		1.00
	4	¿El Enfermero/a que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el crecimiento y desarrollo de su niño?	si		si		si		si		1.00
Capacidad de respuesta	5	¿El consultorio de CRED contó con los materiales y equipos necesarios para el control?	si		si		si		si		1.00
	6	¿La atención en triaje fue rápida?	si		si		si		si		1.00
	7	¿La atención en el consultorio de CRED fue rápida?	si		si		si		si		1.00
	8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	si		si		si		si		1.00
	9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	si		si		si		si		1.00
Seguridad	10	¿La enfermera/ro que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la situación de su niño?	si		si		si		si		1.00
	11	¿Durante su atención en el Consultorio de CRED se respetó su privacidad del niño?	si		si		si		si		1.00
	12	¿La enfermera/ro que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso durante el control de CRED por que fue atendido?	si		si		si		si		1.00
	13	¿El control de CRED por el cual fue atendido su niño se ha resuelto o mejorado?	si		si		si		si		1.00
	14	¿El personal de Enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	si		si		si		si		1.00
Empatía	15	¿El personal de Enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante el control del niño/a?	si		si		si		si		1.00
	16	¿El Enfermero/a que le atendió brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas?	si		si		si		si		1.00
	17	¿El Enfermero/a le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos que le realizaron al niño/a?	si		si		si		si		1.00
	18	¿El Enfermero/a le explicó a usted o a sus familiares las orientaciones que recibió: alimentación, ejercicios, ¿lavado de manos?	si		si		si		si		1.00
Aspectos Tangibles	19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de control de crecimiento y desarrollo le parecieron adecuados para orientar a las madres o familiares?	si		si		si		si		1.00
	20	¿El Consultorio de CRED contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	si		si		si		si		1.00
	21	¿El consultorio de CRED contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	si		si		si		si		1.00
	22	¿Los ambientes del consultorio de CRED estuvieron limpios y cómodos?	si		si		si		si		1.00

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07-10-2024

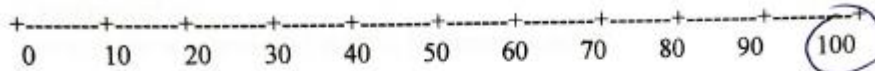
Valido por: Lic. Soñez Durán Rosa Virginia del Socorro.



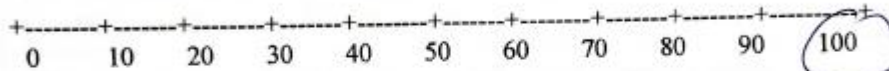
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

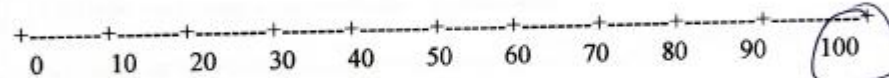
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



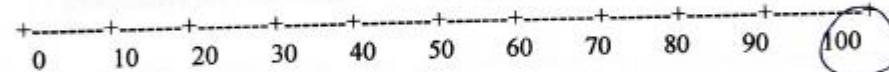
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



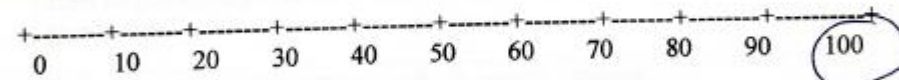
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07-10-2024

Valido por: Lic. Rosa Virginia del Socorro Sáenz Duval


GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
OFICINA GENERAL DE ASesorIA
Lic. Rosa Sáenz Duval
O.G.A. 42470
AYACUCHO

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 07 - Octubre 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Jaqueline Lorna Montañez Sulca

Institución donde labora: Hospital "San Juan de Dios" - Caraz

Años de experiencia profesional o científica: 30 años



Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO (✓)
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07 - Octubre 2024

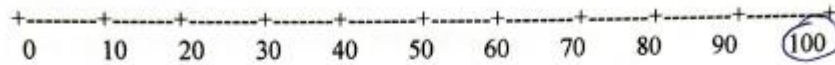
Valido por: Mg. Joqueline Lorna
Montañez sulca



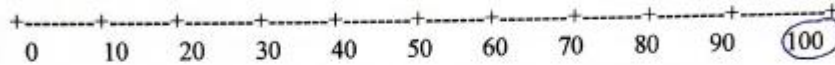
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

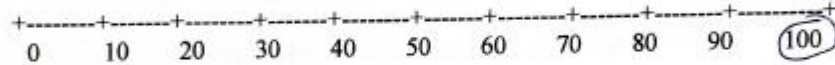
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



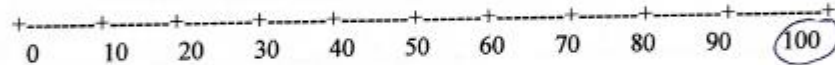
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



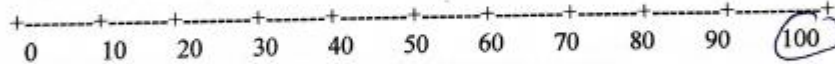
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07 - octubre - 2024

Valido por: Mg. Jacqueline Lorna
Montañez Sulem

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual: 08 - octubre - 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Nora Amparo Aguilar Quiroz

Institución donde labora: Hospital de Apoyo de Caraz

Años de experiencia profesional o científica: 33 años


Mq. Nora A. Aguilar Quiroz
CEP. 16263

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 08- octubre - 2024

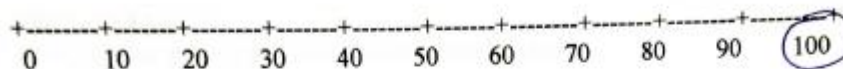
Valido por: Nora Amparo
Aguilar Quiroz


Mg. Nora A. Aguilar Quiroz
CEP. 16263

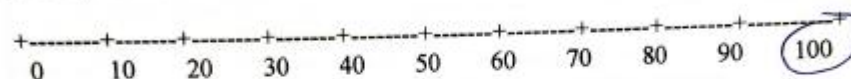
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

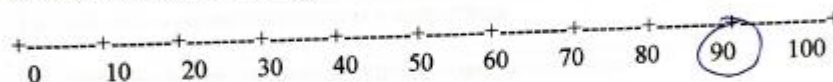
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



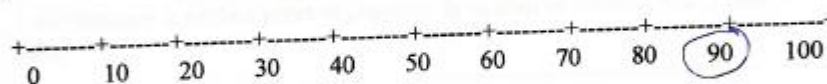
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



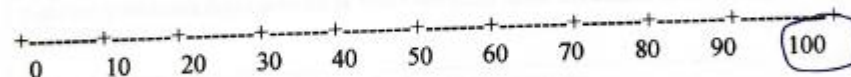
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 08 - octubre - 2024

Valido por: Nora Puyaro
Aguilar Quiroz


Mg. Nora Aguilar Quiroz
CEP. 16283

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 07 - Octubre - 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Yanina Socorro Fajardo Sánchez

Institución donde labora: Hospital "San Juan de Dios" - Caraz

Años de experiencia profesional o científica: 9 años

 **MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD ANCASH**

Lc. Yanina S. Fajardo Sánchez
C. R. P. 87864

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO ☒
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1→0

NO ☒
0→1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ☒
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07 - Octubre - 2024

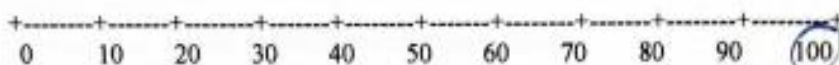
Valido por: Lic Yanina Socorro Fajardo
Sánchez

 **MINISTERIO DE SALUD**
DIRECCIÓN DE SALUD ORAL
Lic Yanina S. Fajardo Sánchez
C. E. 107484

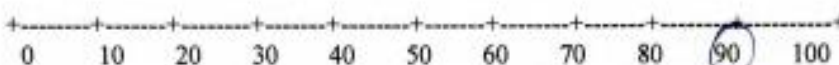
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

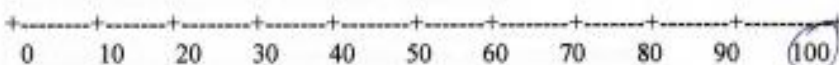
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



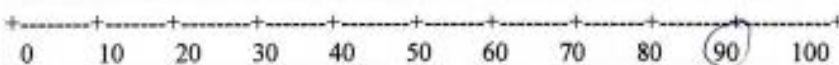
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



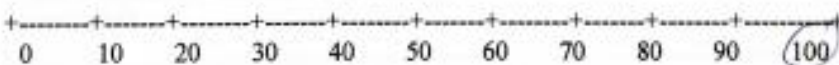
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07 - Octubre - 2024

Valido por: Lic Yanira Socorro
Fajardo Sánchez

 UNIVERSIDAD DE LA PAZ
DIRECCIÓN DE ASesoría
Lic Yanira Socorro Fajardo Sánchez
C. de Asesoría

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como objetivo evaluar la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo (CRED) y medir el nivel de satisfacción de los padres y madres que acuden con sus hijos al servicio de CRED en el Hospital de Caraz. Este grupo constituye la muestra de estudio para la validación del cuestionario titulado: Calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo y satisfacción de los padres de niños menores de 5 años en el Hospital de Caraz, 2024, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 05

Fecha actual: 03 - Octubre - 2024

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Marina Quispe Espaza

Institución donde labora: "Hospital San Juan de Dios" C2.

Años de experiencia profesional o científica: 32 años


GOBIERNO REGIONAL ANCASH
REGIÓN SAN JUAN DE DIOS
HOSPITAL "SAN JUAN DE DIOS" CARAZ

Mg. Marina Quispe Espaza
C.E. 10000
FIRMA - LIT. ERMEDIA

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()
1 → 0

NO (X)
0 → 1

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X)
1

NO ()
0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Fecha: 07 - octubre - 2024

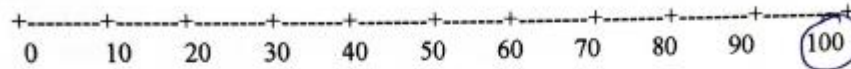
Valido por: Mg. Marina Quispe Espeza

GOBIERNO REGIONAL ANCASH
INSTITUTO REGIONAL DE EDUCACIÓN
MAG. Marina Quispe Espeza
C.E.P. 10124
SEPTIEMBRE - ENTRENAMIENTO

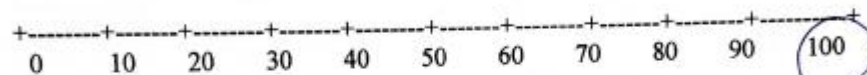
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

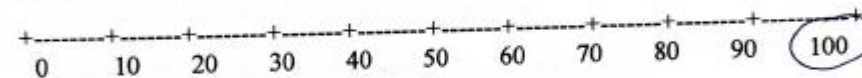
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



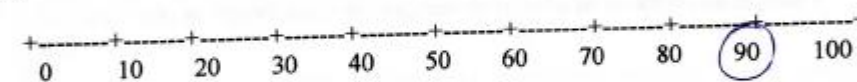
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



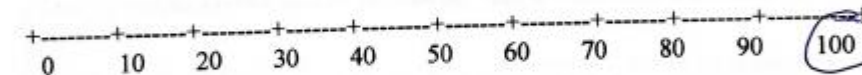
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?



¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 07 - Octubre - 2024

Valido por: Mg. Clarina Causpe Espoza



Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento Percepción de la calidad de la atención de enfermería

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.972	30

Para la variable calidad de atención, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.972 de los 30 ítems, este resultado refleja que los ítems están fuertemente correlacionados entre sí y, por lo tanto, el coeficiente alfa de Cronbach es excelente. Esto sugiere que las preguntas incluidas son coherentes y probablemente reflejan de manera precisa lo que se pretende medir.

Base de datos

IBM SPSS Statistics Editor de datos												
Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Marketing directo	Gráficos	Utilidades	Ventana	Ayuda		
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol	
1	SEXO	Cadena	9	0	Sexo del niño	Ninguno	Ninguno	7	Izquierda	Nominal	Entrada	
2	EDAD	Cadena	13	0	Edad de la madre	Ninguno	Ninguno	13	Izquierda	Nominal	Entrada	
3	ESTADO_C...	Cadena	11	0	Estado civil de l...	Ninguno	Ninguno	11	Izquierda	Nominal	Entrada	
4	NIVEL_EST...	Cadena	22	0	Nivel de estudio...	Ninguno	Ninguno	22	Izquierda	Ordinal	Entrada	
5	TIPO_USU...	Cadena	11	0	Tipo de usuario	Ninguno	Ninguno	11	Izquierda	Nominal	Entrada	
6	V1D1P1	Numérico	1	0	Al ingresar al s...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
7	V1D1P2	Numérico	8	0	Cuando acude ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
8	V1D1P3	Numérico	8	0	La Enfermera le...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
9	V1D1P4	Numérico	8	0	Durante la aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
10	V1D1P5	Numérico	8	0	Durante la aten...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
11	V1D2P6	Numérico	8	0	La Enfermera r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
12	V1D2P7	Numérico	8	0	La Enfermera le...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
13	V1D2P8	Numérico	8	0	La Enfermera r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
14	V1D2P9	Numérico	8	0	La Enfermera le...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
15	V1D3P10	Numérico	8	0	La Enfermera r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
16	V1D3P11	Numérico	8	0	Ante un proble...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
17	V1D3P12	Numérico	8	0	La Enfermera c...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
18	V1D3P13	Numérico	8	0	La Enfermera le...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
19	V1D4P14	Numérico	8	0	La Enfermera d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
20	V1D4P15	Numérico	8	0	Las orientacion...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
21	V1D4P16	Numérico	8	0	Pregunta la Enf...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
22	V1D4P17	Numérico	8	0	La Enfermera o...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
23	V1D4P18	Numérico	8	0	La Enfermera r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
24	V1D5P19	Numérico	8	0	Considera que l...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
25	V1D5P20	Numérico	8	0	La Enfermera l...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
26	V1D5P21	Numérico	8	0	La Enfermera ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
27	V1D5P22	Numérico	8	0	Al final de la co...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada	
28	V2D1P1	Numérico	7	0	Durante la aten...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
29	V2D1P2	Numérico	7	0	Durante el exa...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
30	V2D1P3	Numérico	7	0	Al terminar la c...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
31	V2D1P4	Numérico	7	0	Considera que ...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
32	V2D1P5	Numérico	7	0	Considera que ...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
33	V2D1P6	Numérico	7	0	El consultorio d...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
34	V2D1P7	Numérico	7	0	Considera que l...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
35	V2D1P8	Numérico	7	0	Considera que l...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
36	V2D1P9	Numérico	7	0	¿Usted o su fa...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
37	V2D1P10	Numérico	7	0	¿Usted o su fa...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	
38	V2D2P11	Numérico	7	0	¿Su atención e...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada	

Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.981	22

Para la variable satisfacción de las madres, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.981 de los 22 ítems, este resultado refleja que los ítems están fuertemente correlacionados entre sí y, por lo tanto, el coeficiente alfa de Cronbach es excelente. Esto sugiere que las preguntas incluidas son coherentes y probablemente reflejan de manera precisa lo que se pretende medir.

Base de datos

DATA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
40	V2D2P13	Número	7	0	¿El consultorio ...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
41	V2D2P14	Número	7	0	¿La atención e...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
42	V2D2P15	Número	7	0	¿La atención e...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
43	V2D2P16	Número	7	0	¿La atención p...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
44	V2D2P17	Número	7	0	¿La atención e...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
45	V2D2P18	Número	7	0	¿La enfermera/r...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
46	V2D2P19	Número	7	0	¿Durante su at...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
47	V2D2P20	Número	7	0	¿La enfermera/r...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
48	V2D3P21	Número	7	0	¿El control de ...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
49	V2D3P22	Número	7	0	¿El personal de...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
50	V2D3P23	Número	7	0	¿El personal de...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
51	V2D3P24	Número	7	0	¿El Enfermero/...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
52	V2D3P25	Número	7	0	¿El Enfermero/...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
53	V2D3P26	Número	7	0	¿El Enfermero/...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
54	V2D3P27	Número	7	0	¿Los carteles, l...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
55	V2D3P28	Número	7	0	¿El Consultorio...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
56	V2D3P29	Número	7	0	¿El consultorio ...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
57	V2D3P30	Número	7	0	¿Los ambiente...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
58	T_V1_D1	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
59	T_V1_D2	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
60	T_V1_D3	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
61	T_V1_D4	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
62	T_V1_D5	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	7	Derecha	Escala	Entrada
63	T_V2_D1	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
64	T_V2_D2	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
65	T_V2_D3	Número	8	0	Sumatoria total...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
66	T_V1	Número	8	0	Sumatoria tot...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
67	T_V2	Número	8	0	Sumatoria tot...	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
68	V_V1_D1	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
69	V_V1_D2	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
70	V_V1_D3	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
71	V_V1_D4	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
72	V_V1_D5	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
73	V_V2_D1	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
74	V_V2_D2	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
75	V_V2_D3	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
76	V_V1	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Baja}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
77	V_V2	Número	5	0	Valoración de l...	{1, Mala}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

1

Vista de datos Vista de variables

Apéndice D: Consentimiento informado

Yo _____ identificado con DNI: _____, en pleno uso de mis facultades mentales acepto participar en el estudio “Percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026”; habiendo sido informado previamente que el estudio seguirá las normas éticas nacionales en el campo de la investigación en la salud y de la Declaración de Helsinki II, guardando los principios de confidencialidad y privacidad, respeto, autonomía, veracidad, no maleficencia y beneficencia, y justicia no generándome perjuicio de ningún tipo para mi persona.

Por lo informado es que otorgo mi consentimiento a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario y la entrevista correspondiente. He sido debidamente informado/a sobre el estudio y comprendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento si lo considero necesario, sin que esto conlleve consecuencias negativas.

Caraz dedel 2026.

Nombre del participante _____

DNI del participante _____

Firma del participante _____

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: “Percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la relación entre percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital San Juan de Dios de Caraz, 2026?	Objetivo general Determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.	Variable 1 Percepción de la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo.	H1: Existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz 2026.	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Descriptivo-correlacional Corte: Transversal Población: 75 madres y padres de familia con niños menores de 5 años pertenecientes a la jurisdicción del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026. Muestra: El muestreo es no probabilístico por conveniencia. Conformada por 50 madres y padres que cumplían con los criterios de inclusión. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para cada variable.
	Objetivos específicos Determinar la percepción de la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo en niños menores de 5 años en el Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.	Variable 2 Satisfacción de madres.	Ho: No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que asisten al Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.	
	Identificar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el Hospital “San Juan de Dios” de Caraz, 2026.			

Apéndice F: Autorización institucional




MEMORANDUM N° 140 - 2024-H-"SID" Ct./D.

A : Sr. Fausto Maza Avila
Jefe de la Unidad de RR. Humanos

DE : Mg. Yanina Socorro Fajardo Sánchez
Director del Hospital "SID" Caraz

ASUNTO : AUTORIZACION

REF. : OF. N° 027-2024-SERV CAPACIT/RESP.

FECHA : Caraz, 16 de Octubre del 2024

Mediante el presente remito a usted el documento de la referencia, autorizando la aplicación de instrumento de recolección de datos para el estudio titulado: Calidad de Atención del Control de Crecimiento y Desarrollo y Satisfacción de las Madres de Niños Menores de 5 años en el Hospital "San Juan de Dios" Caraz – 2024, presentado por el Lic. Enf. Alex Milla Loarte, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,





GOBIERNO REGIONAL ANCASH
RED DE SALUD SAN JUAN DE DIOS
HOSPITAL DE SAN JUAN DE DIOS CARAZ

Mg. Yanina S. Fajardo Sánchez
CEP 6144
DIRECTORA

c.c.: - Jef. Enfermería

- Archivo

JSFS/maa.



10-10-10-2024
17:00 hrs

- Esto debe efectuarse en horario fuera de trabajo