

ORIGINAL

Quality of care and satisfaction of users attended by interns of the Growth and Development Control area

Calidad de atención y satisfacción en usuarios atendidos por internos del área de Control de Crecimiento y Desarrollo

Allison Alvarez-Tello¹  , Lesly Abigail Cayo-Fernández¹  

¹Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias de la Salud. Tarapoto, Perú.

Citar como: Alvarez-Tello A, Cayo-Fernández LA. Quality of care and satisfaction of users attended by interns of the Growth and Development Control area. South Health and Policy. 2026; 5:376. <https://doi.org/10.56294/shp2026376>

Enviado: 19-02-2025

Revisado: 25-05-2025

Aceptado: 30-12-2025

Publicado: 01-01-2026

Editor: Dr. Telmo Raúl Aveiro-Róbaló 

Autor para la correspondencia: Dionis Ruiz Reyes 

ABSTRACT

Introduction: the quality of healthcare is a key factor in ensuring user satisfaction, especially in services targeting early childhood, such as the Growth and Development Monitoring area. However, few studies evaluate the care provided by nursing interns in this context.

Method: a basic study was conducted with a quantitative approach, a non-experimental design, and a descriptive-correlational level. The population consisted of 850 mothers of children under five years of age cared for by interns in the CRED area. Simple random probability sampling was applied, obtaining a sample of 265 participants. Two validated questionnaires were used: one based on the Donabedian model to measure the quality of care and another adapted from SERVQUAL to assess satisfaction. Data were analyzed in SPSS v.26 using descriptive and inferential statistics.

Results: 100 % of the users perceived a high level of quality in the human and environmental dimensions, while 89,8 % did so in the technical dimension. Regarding satisfaction, 100 % reported a high level of reliability and responsiveness, and 99,6 % reported a high level of empathy. A positive and significant correlation was identified between the quality of care and satisfaction ($r = 0,211$; $p = 0,001$).

Conclusions: it was concluded that the quality of care provided by nursing interns was positively related to user satisfaction, demonstrating good training performance in real-life healthcare settings.

Keywords: Reliability; Empathy; Responsiveness; Service Evaluation; Patient Experience; Humanized Care.

RESUMEN

Introducción: la calidad de atención en salud es un factor clave para garantizar la satisfacción de los usuarios, especialmente en servicios dirigidos a la primera infancia como el área de Control de Crecimiento y Desarrollo. No obstante, son escasos los estudios que evalúan la atención brindada por internos de enfermería en este contexto.

Método: se desarrolló un estudio de tipo básico, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 850 madres de niños menores de cinco años atendidos por internos en el área CRED. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniéndose una muestra de 265 participantes. Se utilizaron dos cuestionarios validados, uno basado en el modelo de Donabedian para medir la calidad de atención y otro adaptado del SERVQUAL para evaluar la satisfacción. Los datos fueron analizados en SPSS v.26 mediante estadística descriptiva e inferencial.

Resultados: el 100 % de las usuarias percibió un nivel alto de calidad en las dimensiones humana y de entorno, mientras que el 89,8 % lo hizo en la dimensión técnica. Respecto a la satisfacción, el 100% reportó

un nivel alto en fiabilidad y capacidad de respuesta, y el 99,6 % en empatía. Se identificó una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción ($r = 0,211$; $p = 0,001$).

Conclusiones: se concluyó que la calidad de atención brindada por los internos de enfermería se relacionó positivamente con la satisfacción de las usuarias, evidenciando un buen desempeño formativo en entornos reales de atención en salud.

Palabras clave: Fiabilidad; Empatía; Capacidad de Respuesta; Evaluación de Servicios; Experiencia del Paciente; Atención Humanizada.

INTRODUCCIÓN

La atención en el sector salud es un indicador pertinente para determinar si el entorno, comunicación, comportamiento y/o actitud del personal es adecuado para brindar servicios que cubran las expectativas de los pacientes.^(1,2,3) Así, la Organización Mundial de la Salud⁽⁴⁾ manifiesta que en los países que se comprometen a brindar servicios de salud integrador y de amplio alcance, es imperativo que la calidad de atención garantice la eficiencia, seguridad y atención centrada en las personas para aumentar las probabilidades de resultados deseados.

No obstante, múltiples investigaciones reportan casos donde el personal de enfermería brinda atención inadecuada, ocasionando insatisfacción en los pacientes atendidos en diferentes niveles y áreas de salud; como el estudio de Lotfi et al.⁽⁵⁾ en Irán, donde el 80 % de 295 pacientes no conocían a su enfermera y sólo el 60 % conocía a su médico, reflejando debilidad en la atención y deficiente comunicación e interacción; hecho que también se encontró en el estudio de Karaca A. et al. ⁽¹⁾ en Turquía, al reportar que los pacientes estuvieron insatisfechos con la información brindada por los enfermeros durante su estancia de internamiento.

Por otra parte, en el Hospital “Dr. Antonio María Pineda” de Barquisimeto en Venezuela, Gutiérrez et al.⁽⁶⁾ señalaron que el 31,25 % de 32 pacientes sostuvieron que la atención de los enfermeros fue inadecuada, 53 % expresaron insatisfacción con los cuidados y 68,75 % estuvieron en desacuerdo con el personal de enfermería e insumos brindados en el servicio de salud. Realidad semejante del Hospital de Chota - Perú, donde Collantes et al. ⁽⁷⁾ reportaron que los usuarios estuvieron medianamente satisfechos con el cuidado de los enfermeros en las dimensiones humana (93,7 %), oportuna (91,3 %) y segura (63,7 %), recalcando que el 58,7 % manifestaron que el cuidado fue regular.

Este panorama no es ajeno en el área CRED, que, según el Ministerio de Salud, busca vigilar el crecimiento y desarrollo de los niños periódicamente y sistemática para detectar riesgos, trastornos o enfermedades que faciliten su diagnóstico e intervención temprana;⁽⁸⁾ pues investigaciones como de Sanchez⁽⁹⁾ en Trujillo, encontraron regular calidad de atención de enfermería, ya que 33,09 % de 136 madres señalaron que el personal en ocasiones no indica su nombre y no brinda privacidad de atención, generando poca satisfacción en 22,06 %.

Otros estudios en el ámbito nacional también reflejan este problema, por ejemplo, Chávez et al. ⁽¹⁰⁾ en Huancayo, al encuestar a 50 madres de niños atendidos en el consultorio CRED de un centro de salud, evidenciaron que el 48 % tuvo percepción regular sobre la dimensión humana, al igual que el 58 % sobre la dimensión entorno; por su parte Llanos ⁽¹¹⁾ en el Hospital General de Jaén, encontraron que de 218 madres, 56,4 % tuvieron nivel de satisfacción alta, 19,3 % media y 24,3 % baja con la atención de los enfermeros en el área CRED.

Si bien, se reportan diversos casos de calidad de atención y satisfacción deficiente en el área CRED por profesionales enfermeros;^(12,13,14) no obstante, se desconocen estudios que investiguen la percepción de estas variables respecto a los internos de enfermería que realizan prácticas profesionales en dicha área, existiendo una brecha de desinformación en el ámbito regional y nacional, que podría mostrar el nivel de profesionalismo en la atención que ofrecen los internos durante esta etapa profesional, y determinar si la educación recibida vela por el aspecto de relaciones humanas e interpersonales para garantizar la satisfacción de los pacientes.⁽¹⁵⁾

Es así que en esta investigación se identificó que durante el internado comunitario de estudiantes de enfermería de la UNSM, no se evalúa la calidad de atención que brindan en el área CRED, por lo que se desconocen si sus conocimientos, habilidades, comunicación, interacción u otros aspectos aplicados en la atención, son adecuados y eficientes para resolver las diferentes situaciones que afrontan durante su estancia y verificar si satisfacen, como futuros profesionales de salud, las necesidades de las madres que acuden con sus niños.

Por lo tanto, se buscó determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción percibido por usuarios atendidos por internos del área CRED del Centro Salud Morales; siendo un trabajo de investigación pertinente para cubrir las brechas de desinformación que existen sobre dichas variables en un contexto de estudiantes que realizan su internado comunitario.

MÉTODO

El estudio adoptó un diseño de investigación de tipo básico, orientado a generar nuevo conocimiento sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un contexto específico de atención en salud. Se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se recurrió al análisis estadístico de los datos recolectados para responder los objetivos e hipótesis planteadas. En cuanto al nivel, se desarrolló una investigación descriptiva-correlacional, dado que se buscó describir las características de las variables en estudio y analizar el grado de relación entre ellas. También se empleó un diseño no experimental de corte transversal, puesto que no se manipuló ninguna de las variables y la información se recolectó en un único momento temporal.⁽¹⁶⁾

Las variables principales analizadas fueron la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios. La calidad de atención se estructuró en tres dimensiones: humana, técnica y entorno, con un total de 19 ítems distribuidos en dichas dimensiones. Por su parte, la satisfacción del usuario fue evaluada a través de tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, abarcando 12 ítems. En conjunto, el estudio analizó un total de 31 indicadores, distribuidos en seis dimensiones relacionadas con ambas variables.

La unidad de análisis estuvo constituida por las madres de niños menores de cinco años atendidas en el área de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Centro de Salud Morales, quienes fueron atendidas específicamente por internos de enfermería de la Universidad Nacional de San Martín. La población total fue de 850 madres, mientras que la muestra fue de 265 participantes, seleccionadas mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando dos cuestionarios estructurados como instrumentos. El primero evaluó la variable calidad de atención y fue construido en base al modelo teórico de Donabedian.⁽¹⁷⁾ El segundo instrumento, correspondiente a la variable satisfacción, fue adaptado del modelo SERVQUAL, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud del Perú (RM N° 527-2011).⁽⁹⁾ Ambos cuestionarios utilizaron una escala ordinal tipo Likert de cinco puntos, con las opciones de Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, se realizó una prueba piloto con 20 participantes para evaluar la confiabilidad del instrumento de satisfacción, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,81, indicador de una buena consistencia interna.

Los datos recolectados fueron inicialmente tabulados en hojas de cálculo de Excel 2016 y posteriormente importados al software SPSS versión 26 para su análisis. Se aplicaron técnicas de estadística descriptiva para caracterizar las variables sociodemográficas y determinar los niveles de calidad de atención y satisfacción. Adicionalmente, se empleó estadística inferencial mediante la prueba de correlación de Spearman, dada la naturaleza ordinal de los datos, con el propósito de evaluar la relación entre las variables principales y entre sus respectivas dimensiones. Los resultados se presentan en tablas de frecuencia y análisis correlacional, con un nivel de significancia estadística establecido en $p < 0,05$.

En el desarrollo del estudio se respetaron los principios éticos establecidos para la investigación con seres humanos. Se obtuvo la autorización formal del Centro de Salud Morales y se solicitó el consentimiento informado a cada una de las participantes, garantizando su participación voluntaria y el derecho a retirarse en cualquier momento. Asimismo, se aseguró la confidencialidad y anonimato de la información proporcionada, utilizando los datos únicamente con fines académicos. Se aplicaron los principios de respeto a las personas, beneficencia, justicia e integridad científica, comprometiéndose las investigadoras a presentar los resultados de manera veraz, sin manipulaciones, y asegurando que los hallazgos contribuyan al mejoramiento de la calidad de atención brindada en el área CRED.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Características sociodemográficas

De acuerdo a la tabla 1 el 78,5 % de los niños que acudieron al área CRED del Centro Salud Morales durante la ejecución del estudio, tuvieron un rango de edad de 0 a 12 meses, el 17,0 % tuvo entre 13 a 24 meses, el 2,3 % entre 25 a 36 meses, el 1,9 % entre 37 a 48 meses y el 0,4 % entre 49 a 60 meses.

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
0 a 12 meses	208	78,5 %
13 a 24 meses	45	17,0 %
25 a 36 meses	6	2,3 %
37 a 48 meses	5	1,9 %
49 a 60 meses	1	0,4 %
Total	265	100 %

En cuanto a la edad de la madre atendida en el área CRED, la edad media (promedio) fue de 26 años, siendo la edad mínima 15 años y el máximo 44 años, con una desviación estándar de 5 años (tabla 2).

Tabla 2. Edad de las madres atendidas en el área CRED

Edad de la madre	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Edad	265	15	44	26	5

Por otro parte, según la tabla 3, el 14,3 % de las madres atendidas en el área CRED del Centro Salud Morales señalaron estar solteras, el 74,7 % manifestaron ser convivientes y el 19,9 % casadas. No se evidenciaron madres viudas.

Tabla 3. Estado civil de las madres atendidas en el área CRED

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	38	14,3 %
Conviviente	198	74,7 %
Casada	29	10,9 %
Total	265	100 %

Como se indica en la tabla 4, el 77,0 % de las madres atendidas en el área CRED tienen la ocupación de ama de casa, el 16,6 % manifestaron trabajar y el 6,4 % señalaron ser estudiantes.

Tabla 4. Ocupación de las madres atendidas en el área CRED

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	204	77,0 %
Estudiante	17	6,4 %
Trabajadora	44	16,6 %
Total	265	100 %

Asimismo, al consultar el grado de instrucción, 15,1 % de las madres atendidas en el área CRED indicaron tener solo primaria, el 55,5 % secundaria, el 26,4 % superior y el 3,0 % ningún grado (tabla 5).

Tabla 5. Grado de instrucción de las madres atendidas en el área CRED

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	40	15,1 %
Secundaria	147	55,5 %
Superior	70	26,4 %
Ninguno	8	3,0 %
Total	265	100 %

Estos hallazgos guardan semejanza con el estudio de García,⁽¹⁸⁾ quienes al evaluar la calidad de la atención proporcionada por las enfermeras en el consultorio CRED del Centro de Salud Max Arias Schreiber (Lima) en una muestra de 70 usuarios, el 59 % tenía entre 20 a 30 años, 70 % eran convivientes y 34 % educación superior. En el presente estudio, se tuvo un promedio de edad de 25 años, prevaleció el estado de civil conviviente con 198 madres, pero la ocupación se centró en ama de casa con 204 madres atendidas en el área CRED del Centro Salud Morales.

Calidad de atención

De acuerdo a la tabla 6, se evidenció que la calidad de atención percibida por los usuarios atendidos por internos del área CRED en el Centro Salud Morales fue mayoritariamente "alta" en las dimensiones humana y entorno, con el 100 % de los usuarios calificándola como tal en ambas dimensiones donde se destacan cualidades como el respeto, la paciencia y la amabilidad. Sin embargo, en la dimensión de técnica, aunque la mayoría de los usuarios (89,8 %) la calificaron como "alta", un 9,8 % la percibió como "media", lo cual sugiere que algunas madres percibieron deficiencias en cuanto a la información u orientación proporcionada por los internos de enfermería, una falta de seguridad en la ejecución de procedimientos o una falta de cuidado en su realización. Esta discrepancia sugiere una variabilidad en la percepción de la calidad del entorno físico entre las madres atendidas, lo que podría señalar áreas específicas de mejora en el ambiente de atención médica del centro de salud.

Tabla 6. Nivel de calidad de atención según sus dimensiones humana, técnica y entorno

Nivel	Calidad de atención		Dimensiones					
			Humana		Técnica		Entorno	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0 %	0	0 %	1	0,4 %	0	0 %
Medio	0	0 %	0	0 %	26	9,8 %	0	0 %
Alto	265	100 %	265	100 %	238	89,8 %	265	100 %
Total	265	100 %	265	100 %	265	100 %	265	100 %

Resultados opuestos fueron reportados por Gutiérrez,⁽⁶⁾ quienes señalaron que el 31,25 % de 32 pacientes de un hospital venezolano mencionaron que la atención brindada por el personal de enfermería fue inadecuada y 68,75 % estuvieron en desacuerdo con el personal e insumos brindados en el servicio de salud, caso contrario de los internos de enfermería en el área CRED del Centro Salud Morales, donde el 100 % de usuarios atendidos manifestaron una buena calidad de atención.

El estudio también encontró diferencias con la investigación de Chávez⁽¹⁰⁾ en Huancayo, quienes al encuestar a 50 madres de niños atendidos en el consultorio de CRED del centro de salud Justicia, Paz y Vida, evidenciaron que el 48 % tuvo percepción regular sobre la dimensión humana, al igual que el 58 % sobre la dimensión entorno; caso contrario de los internos de enfermería en el área CRED del Centro Salud Morales, donde el 100 % de usuarios atendidos manifestaron un nivel alto para las dimensiones humana y entorno, respectivamente.

Satisfacción

Según tabla 7, la mayoría de los usuarios atendidos por internos de enfermería en el área CRED del Centro Salud Morales, expresaron un nivel alto de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas. Específicamente, el 100 % de los usuarios calificaron la satisfacción como alta en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, mientras que el 99,6 % de los usuarios la calificaron como «alta» en la dimensión de empatía. Estos hallazgos sugieren que, en general, los usuarios están satisfechos con la atención recibida por los internos en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía; pues demuestran respecto a la orden de llegada de los niños, buen trato a las madres, respeto, carisma, entre otras características de buena atención.

Tabla 7. Nivel de satisfacción según sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía

Nivel	Satisfacción		Dimensiones					
			Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0 %	0	0 %	0	0,0 %	0	0 %
Medio	0	0 %	0	0 %	1	0,4 %	0	0 %
Alto	265	100 %	265	100 %	264	99,6 %	265	100 %
Total	265	100 %	265	100 %	265	100 %	265	100 %

Por otra parte, la ausencia de calificaciones en los niveles «bajo» y «medio» indica una consistencia en la percepción positiva de la satisfacción de atención en estas dimensiones. Sin embargo, es importante notar que hubo una única calificación de nivel «medio» (0,4 %) en la dimensión de empatía, reconociendo que una minoría de usuarios podría haber percibido ciertas deficiencias en este aspecto específico de la atención como, por ejemplo, la explicación brindada por el interno de enfermería de la UNSM no fue del todo claro o tuvo dudas en sus respuestas.

En la India, Kannan⁽¹⁹⁾ reportaron un nivel general de satisfacción de 78,88 % en la atención brindada por los profesionales de salud, lo cual es inferior a la alta satisfacción percibida por los usuarios del área CRED del Centro Salud Morales según la atención recibida por internos de enfermería. Del mismo modo ocurre en la investigación de Sanchez,⁽⁹⁾ quien manifestó que el 75 % de madres atendidas en el área CRED de un establecimiento I-3 en Trujillo fue alto, pero el 44 % y 46 % expresaron descontento con la capacidad de respuesta y aspecto tangibles, lo cual guarda cierta semejanza con los hallazgos del presente estudio, pues el 0,4 % de usuarios reportó un nivel medio en la capacidad de respuesta de los internos de enfermería de la UNSM.

Relación entre calidad de atención y satisfacción

Ahora, para responder al objetivo general de la investigación, así como a la hipótesis planteada, según

la tabla 8, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir, existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción percibido por usuarios atendidos por internos del área CRED, Centro Salud Morales; debido a que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,211, lo que indica una correlación positiva baja, pero significativa. El valor de significancia bilateral ($p = 0,001$) es menor a 0,05, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa.

Tabla 8. Prueba de correlación entre calidad de atención y satisfacción		
		Satisfacción
Calidad de atención	Correlación de Spearman	0,211**
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	265

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

Los resultados sugieren que a medida que la calidad de atención brindada por los internos en el área CRED mejora, también aumenta la satisfacción de los usuarios, aunque la relación no es muy fuerte. Sin embargo, la significancia estadística valida que la calidad de atención tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción percibida, lo que refuerza la importancia de mantener y mejorar los estándares de calidad en la atención de salud infantil en este contexto.

Este hallazgo guarda semejanza con la investigación de Sanchez,⁽⁹⁾ quien encontró una correlación muy buena de 0,810 según el coeficiente de Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres de niños atendidas en el área CRED. Asimismo, en Tarapoto, Copia⁽²⁰⁾ halló que la calidad de servicio tiene relación directa y significativa con la satisfacción del usuario del Hospital II-2, según el coeficiente de Pearson que arrojó un valor de 0,906.

A pesar de que la literatura indica la existencia de una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción en la atención brindada por el personal de enfermería, se observa una variación en los niveles según las diferentes dimensiones. Por ejemplo, según Tello,⁽¹⁷⁾ de los 40 usuarios atendidos por enfermeros, el 46,1 % percibe una satisfacción media y el 23,1 % una satisfacción baja, destacándose principalmente en la dimensión técnica. Sin embargo, los resultados de este estudio indican que, en casi todas las dimensiones, las madres atendidas por internos de enfermería en el área CRED experimentaron una calidad de atención alta. Esto sugiere una alta satisfacción, lo que lleva a inferir que los internos de enfermería de la UNSM contribuyen a los servicios de salud al proporcionar una atención adecuada, que, a su vez, tendrá un impacto positivo en su inserción laboral y formación profesional, destacando tanto sus conocimientos como las habilidades blandas adquiridas.

CONCLUSIONES

Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención brindada por los internos de enfermería y la satisfacción percibida por las madres de niños menores de cinco años atendidas en el área de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Morales. Las dimensiones humana y de entorno obtuvieron una valoración alta por la totalidad de las usuarias, mientras que la dimensión técnica presentó áreas de mejora. Asimismo, la satisfacción fue alta en prácticamente todas las dimensiones evaluadas, lo que evidenció un desempeño adecuado por parte de los internos en su rol asistencial.

Los hallazgos respaldan la incorporación sistemática de evaluaciones de desempeño en los escenarios formativos de internado, permitiendo retroalimentar el proceso de enseñanza-aprendizaje en competencias técnicas y comunicacionales. Además, el estudio sugiere que los internos de enfermería pueden contribuir de manera efectiva a la atención en salud infantil, siempre que cuenten con acompañamiento y supervisión adecuados. Institucionalmente, los resultados pueden ser usados por coordinadores académicos y gestores de salud para fortalecer programas de formación clínica, implementar simulaciones, y priorizar intervenciones en dimensiones específicas como la técnica, promoviendo así una atención más segura, integral y centrada en el usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open* . 4 de abril de 2019;6(2):535-45. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.237>
2. López-Fernández C. Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educ Médica*. enero de 2015;16(1):83-92. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1575181315000030>
3. Ye BD, Travis S. Improving the quality of care for inflammatory bowel disease. *Intest Res*. enero de

2019;17(1):45-53.

4. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención . 2020. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

5. Lotfi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nurs Open* . 26 de julio de 2019;6(3):1189-96. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.316>

6. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez ML, Berríos Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Rev Científica Conecta Lib* . 2019;3(1):1-11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

7. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSALUD-UNEMI*. 16 de diciembre de 2020;4(7):11-22. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>

8. Gonzales-Achuy E, Huamán-Espino L, Pablo Aparco J, Pillaca J, Gutiérrez C. Factores asociados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año en establecimientos de salud de Amazonas, Loreto y Pasco. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* . 30 de mayo de 2016;33(2):224-32. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2187>

9. Sanchez Vidal NS. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022 . Universidad César Vallejo; 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101865>

10. Chávez Soto IL, Guzmán Gala D. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia Paz y Vida □ Huancayo 2019. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2019. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/188>

11. Llanos Tantalean MM. Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad de atención de enfermería - programa de crecimiento y desarrollo. Hospital General Jaén, 2018 . Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5162>

12. Noreña Peña AL, Cibanal Juan L, Alcaraz Moreno N. La interacción comunicativa en el cuidado de la salud. *Rev Española Comun en Salud* . 2016;1(2):113-29. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3412>

13. Zhong Y, Moon HC. What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender. *Foods*. 2020;9(4):460. <https://www.mdpi.com/2304-8158/9/4/460>

14. Piyaman P, Hallinger P, Viseshsiri P. Addressing the achievement gap: Exploring principal leadership and teacher professional learning in urban and rural primary schools in Thailand. *J Educ Adm*. 2017;55(6):717-34.

15. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open*. diciembre de 2022;

16. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación (6ta ed.). McGraw-Hill Education; 2014.

17. Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 . Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>

18. Garcia Poma E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.

19. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards

at selected hospital in Chennai, South India. Iran J Nurs Midwifery Res. 2020;25(6):471.

20. Copia Chacón MG. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital □ II, Tarapoto, 2020. Universidad Cesar Vallejo; 2020.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Allison Alvarez-Tello, Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Curación de datos: Allison Alvarez-Tello.

Análisis formal: Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Investigación: Allison Alvarez-Tello, Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Metodología: Allison Alvarez-Tello, Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Administración del proyecto: Allison Alvarez-Tello.

Recursos: Allison Alvarez-Tello, Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Validación: Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Visualización: Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Redacción - borrador original: Allison Alvarez-Tello, Lesly Abigail Cayo-Fernández.

Redacción - revisión y edición: Allison Alvarez-Tello, Lesly Abigail Cayo-Fernández.