



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by Arizona State University

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

**Tesis**

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las  
madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres  
años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Yantas Sinche Jessica

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0009-0002-8914-9831>

**Asesor:** Mg. Jaime Alberto, Mori Castro

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Yantas Sinche Jessica Giovana egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y  Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023." Asesorado por el docente Mg. Jaime Alberto, Mori Castro DNI 07537045 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de 18 (dieciocho) % verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: 25831612



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 DNI: 07537045.

## **DEDICATORIA:**

El presente trabajo va dedicado a Dios por guiarme en toda mi vida y a toda mi familia que con su apoyo hicieron realidad para cumplir mi meta y ser una grande profesional.

### **AGRADECIMIENTO:**

Los todos los docentes de la Universidad Norbert Wiener por darme sus conocimientos en todo el proceso de mis estudios, gracias por su paciencia y orientación.

**ASESOR DE TESIS: MG. MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

**JURADO**

**Presidente: Mg. Juan Esteban Rojas Trujillo**

**Secretario: Mg. José Gregorio Molina Torres**

**Vocal: Mg. Wherter Fernando Fernández Rengifo**

## ÍNDICE

CAPITULO I. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Base Teórica	20
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específica	26
CAPITULO III METODOLOGÍA	28
3.1. Método de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	36
CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	37

4.1.	Resultados	37
4.2.	Análisis descriptivo de resultados	37
4.3.	Prueba de hipótesis	47
4.4.	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		54
5.1.	Conclusiones	54
5.2.	Recomendaciones	55
REFERENCIAS		56
Anexos		64
Matriz de consistencia		65



## Resumen

Objetivo: Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023. Metodología: Se desarrolló enfoque de estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional, de corte transversal; El estudio tiene un muestreo no probabilístico, por tanto, se trabajaron con 82 madres que acuden al consultorio de CRED e Inmunizaciones del Niños y niñas en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima, seleccionados al azar. Resultados. Se tiene la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 51.2%. Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 62.2%. Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 58.5%. La calidad de atención de enfermería en dimensión entorno con satisfacción de madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, hay regular calidad de atención con regular satisfacción 65.9%.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños.

## **Abstract**

Objective: To analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers in the control of growth and development in children under three years of age at the Hospital Cayetano Heredia Lima 2023. Methodology: A quantitative, applied study approach was developed. non-experimental, correlational, cross-sectional; The study has a non-probabilistic sampling, therefore, we worked with 82 mothers who attend the CRED and Children's Immunizations clinic in children under three years of age at the Cayetano Heredia Lima Hospital, selected at random. Results. There is the quality of nursing care with the satisfaction of mothers in the control of growth and development in children under three years of age, where there is regular quality of care with regular satisfaction at 51.2%. There is the quality of nursing care in its technical dimension with the satisfaction of mothers in the control of growth and development in children under three years of age, where there is regular quality of care with regular satisfaction in 62.2%. There is the quality of nursing care in its human dimension with the satisfaction of mothers in the control of growth and development in children under three years of age, where there is regular quality of care with regular satisfaction at 58.5%. There is the quality of nursing care in its environmental dimension with the satisfaction of mothers in the control of growth and development in children under three years of age, where there is regular quality of care with regular satisfaction in 65.9%.

Keywords: Quality of care, satisfaction, mothers in the control of growth and development in children.

## **CAPITULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente, las satisfacciones del usuario son indicadores importantes para igualar los servicios prestados por los profesionales médicos. La calidad y la seguridad en el sistema sanitario a todos los niveles son prioridad. Las calidades de las atenciones, como conjuntos de comportamientos y características para contribuir a la relación con el usuario, debe responder a las necesidades humanas (1).

La satisfacción son sentimientos de felicidad o alegría logrado al cumplir deseos o necesidad. Las satisfacciones de las madres son de bienestar en expectativas, donde la enfermera de los Servicios de Crecimiento y Desarrollo (CRED) da atención a su hijo, estará motivada para regresar para más pruebas. Los controles son importantes en el monitoreo del crecimiento y desarrollo de niños dependerán el crecimiento neurológico y otros, afectarán sus desarrollos físicos, cognitivos, emocionales y sociales. Los niños menos de 5 años tienen 32 exámenes, en primer año de vida. En supervisión, recibirá recomendaciones en estimulación conductual temprana en etapas de apoyar su desarrollo intelectual, social, emocional y físico (2).

Las enfermeras son recursos importantes en brindar atención de calidad, que se expresará a través de adecuada satisfacción de usuarios que brindan servicios necesarios. A nivel mundial, la evaluación de la calidad se expresa a través de la satisfacción del usuario, que abarca diferentes niveles sociales y afecta la salud del usuario (3).

Según Organización Mundial de la Salud (OMS), si bien se han logrado avances significativos en el sector de la salud, los avances fueron desiguales en los países. Más de 500.000 sujetos no tienen atenciones sanitarias básicas y, para quien tiene, las atenciones están fragmentada o es de mala calidad (4).

Aunque las mejores prácticas de salud por adquisición de conocimientos y avances tecnológicos han facilitado su aplicación y funcionamiento, los usuarios de atención todavía perciben los servicios como inadecuados y experimentan altos niveles de insatisfacción, posiblemente debido a diferencias en el trabajo del personal y factores psicológicos (5).

En México, a través de su sistema integrado de salud, se enfocan en brindar servicios adecuados de calidades y mejoras continuas de procesos de atención para resolver 81% de problemas sociales y económicos asociados a recibir atención de instituciones públicas de salud frente al 21% de población no está satisfecha con la atención de estas instituciones (6).

Este sistema es un mecanismo adecuado para el control de calidad de los servicios prestados. Por lo tanto, todo profesional debe educarse continuamente para mejorar sus conocimientos y brindar mejores servicios, para cumplir o superar la expectativa del paciente y/o familiar, tal como eran percibidas anteriormente (7).

Los sistemas de gestiones de calidad en salud del Ministerio de Salud en Perú van a definir calidad como el principal objetivo de las atenciones en salud, considerando que la calidad de la atención es una combinación de característica humana y técnica. Pacientes que buscan satisfacción constantemente (8).

Esto se aplica a todos los países de América del Sur que consideran la calidad como un factor importante en los sistemas de atenciones de salud. El Ministerio de Salud (MINSAL) siempre se ha esforzado por brindar accesos al mejor servicio de salud y mejor calidad; la provisión insuficiente servicio de salud son obstáculos en las resoluciones exitosas de los problemas de salud, por lo que se recomienda introducir sistemas de gestiones de calidad en el sector salud, donde el sector salud no ha logrado resultados favorables en la atención de los problemas de salud en años recientes. servicios. A pesar de los esfuerzos por mejorar el problema, no lograron mejorar las condiciones de servicio brindado a los usuarios (9).

En contexto específico de crecimientos y desarrollos de atenciones primarias, las enfermeras son responsables de planificar y dar cuidados al niño y a su madre, completan el proceso que comienza con evaluación. No necesita diagnóstico, planificación e identificación de resultados, ejecución de acciones, actividades y evaluación, teniendo retroalimentación en cada paso del proceso. Garantizar un control integral y de calidad de atención dada a usuarios de niños y madres. Es posible superar expectativas de atención con atención percibida (10).

En prácticas hospitalarias de pregrado y práctica comunitaria, hay deficiencias en la calidad de atención dada a madres e hijos menores en los servicios brindados por las enfermeras en el Hospital Cayetano Heredia de Lima, refleja en cuidados dadas y en práctica profesional, refleja falencias: insuficientes cuidados de enfermería, falta de paciencia para atender todas las inquietudes o solicitudes de la madre, demoras en cuidado del niño, falta de información en procedimientos. Debe estudiarse desde el punto de vista de calidades y satisfacciones del servicio, ya que depende de problemas sugerir correcciones y tomar medidas para optimizar los servicios. En el crecimiento y desarrollo como parte del mantenimiento de la salud.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

Varios autores, incluidos los Dres. Donabedian ha definido la calidad: La calidad en enfermería implica las aplicaciones de ciencia y tecnología para maximizar el beneficio en la salud sin el aumento de riesgos. Los puntajes de calidad son grado que espera en las atenciones brindadas logren equilibrios favorables entre riesgo y beneficio. También, aseguran que “calidad es cómo los clientes y/o sus familias perciben los servicios que brindamos, permitiéndoles determinar en qué medida los servicios satisfacen las necesidades de los usuarios”. Con esta investigación se llenarán todos los vacíos de información sobre el tema.

### **1.4.2. Metodológica**

Profesionales con los conocimientos adecuados, como las enfermeras, cuidan al bebé y a su madre y observan las zonas débiles del cuerpo del niño. Ser conscientes del maltrato infantil y promover el sentido común entre familias, padre e hijo. Es importante comprender qué se espera de las mujeres en términos de lo que reciben de la gestión del recurso disponible en poder satisfacer la necesidad de inmunización y desarrollo de CRED.

### **1.4.3. Práctica**

Los métodos utilizados en este estudio fue un enfoque hipotético-deductivo, donde el análisis de la realización de este estudio se realizó desde los objetivos generales hasta los objetivos específicos, planteando hipótesis para probar o refutar los hallazgos. Los datos recolectados aportarán mejoras continuas de las calidades de atenciones de salud dada a los pacientes, en los beneficios, habrá disminución en brechas de desinformación de satisfacción del paciente, se conocerán causas de insatisfacciones.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Hernández y col., (11) en 2021, en Cuba, en objetivo “Determinar nivel de satisfacción con calidad de atención de enfermería perspectiva del usuario”. Estudio, descriptivo, cuantitativo, transversal. Muestra 190 pacientes. Método, usaron cuestionario SERVQUAL. Resultados, dimensión elemento tangible media de 6,2 y percepción 6,7, en dimensiones fiabilidad media 6,2 y percepción en 6,5, en capacidades de respuestas media en expectativa 7,1 y percepción 5,9, en seguridad media 6,2 y percepción 7,1, dimensión empatía media 6,2 y percepción 6,7. Hay perspectiva en alto nivel de satisfacciones con calidad de servicio de enfermería.

Fariño y col., (12) en el 2019, en Ecuador, mediante el objetivo “Analizar la satisfacción de pacientes con calidad de la atención brindadas en atención primaria de salud y contexto para analizar las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidades de respuestas, seguridades y empatías de pacientes”. Estudio no experimental, correlacional. Muestra de 58 usuarios externos. Método, usaron el cuestionario SERVQUAL. Resultado, el 77% de pacientes están satisfechos con equipamientos de infraestructuras respectivas en centros de salud, 83% dice que cantidades y comodidades de camillas están cumpliendo las expectativas.

Suarez y col., (13) en el 2022, en Ecuador, con su objetivo “Analizar los niveles de satisfacción del paciente externo según tiempo de espera en atenciones en el Hospital General IESS Milagro. Estudio, descriptivo, cuantitativo, cohorte transversal. Muestra de 150 usuarios. Método, uso como técnica las encuestas y de instrumento un cuestionario de 15 preguntas. Resultados, hay edades de 40 a 49 años en 37%, sexo masculino en 71%, días



a la semana que asisten son lunes en 34%, en evaluaciones del personal de salud; buenos en 45%, en examen físico fue Si 71%, en explicación de enfermera fue 88%, en las evaluaciones de la enfermera fue bueno en 57%. Hay niveles altos de insatisfacción en señaléticas.

Suarez y col., (14) en el 2019 en Cuba con el objetivo “Analizar las percepciones de madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención Centro de Salud CAI III, Milagro 2018” Estudio, cuantitativo, transversal, descriptivo. Muestra de 80 entrevistados. Método, aplico encuestas por escalas multidimensional SERVQUAL, midió y relacionó la percepción y expectativas del paciente, respecto a calidad de atención. Resultados, el 47% tiene expectativa y 49% en percepciones, hay nivel medio en satisfacción.

Gonzales (15) en el 2020, en Ecuador, con el objetivo “Determinar los niveles de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años de la Clínica del Hospital General Isidro Ayora Loja”. Estudio, tipo descriptiva, cuantitativo, transversal. Muestra de 200 usuarios. Método, utilizo encuestas SERVQHOS de 16 preguntas. Resultados, Hay nivel de satisfacción en 32%, con secundaria 17%. El factor influye más proporción de satisfacción es información del médico. Los pacientes están satisfechos con calidad de atención dada por el Hospital.

#### **A nivel nacional:**

Alvarado y Bustios (16) en el 2019, en su objetivo “Analizar satisfacciones de madres de niños menores de 5 años por las atenciones de la enfermera servicio CRED Centro Materno Infantil Piedra Liza –Rímac”. Estudio descriptivo, no experimental, transversal. Muestra de 130 madres según criterios de selección. Metodo, utilizo el cuestionario de 22 preguntas. Resultados, el 47% de madres con media satisfacción en CRED de atención de enfermería; en dimensión, media satisfacción: humana 57%, oportuna 65%, continua 51% y segura 67%.

Manuel (17) en 2019, en su trabajo con el objetivo de “Determinar relaciones de calidad de cuidados enfermeros con satisfacción de madres del control en crecimiento y desarrollo Centro Salud Ciudad de Dios”. Estudio, descriptivo, transversal, correlacional. Muestra de 300 madres. Método, uso encuestas, entrevistas y cuestionarios. Resultado, en características generales de madres, con edad de 20 a 29 años 51%, grado de instrucción secundaria 62%. En satisfacción de madres con control de crecimiento y desarrollo hay alto nivel en 75%, media satisfacción en 21% y 1.9% baja satisfacción. Calidad de cuidado enfermero según madres hay medio nivel en 60%, alta calidad 33% y de 7% bajo nivel de calidad.

Reque (18) en el 2020, en su objetivo “Analizar satisfacciones de madres en calidad de las atenciones de enfermería del consultorio CRED Microred Contumaza”. Estudio, descriptivo, cuantitativo con diseño no experimental transversal. Muestra de 200 madres. Método, utilizó las encuestas, como técnicas las entrevistas y como instrumento los cuestionarios. Resultados, el 97% están insatisfechos, 7% satisfechos y 2% es medio satisfecho.

Albornoz y Arica (19) en 2019, con objetivo “Analizar los niveles de satisfacción de madres en calidad de atención de enfermera del consultorio Control de Crecimiento y Desarrollo y estado nutricional de niños de 6 – 24 meses en Puesto de Salud Villa Los Ángeles”. Estudio, cuantitativo, descriptivo y transversal. Muestra de 90 madres. Método, para medir nivel de Satisfacción uso escala de Likert. Resultados, el 52% tienen medio nivel de satisfacción. El 47% alta satisfacción y 3% baja satisfacción. En dimensión técnico – científica, 67% con bajo nivel, el 19% con medio nivel de satisfacción, el 17% con alto nivel de satisfacción. En dimensión humana, 53% alto nivel de satisfacción, el 48% con bajo nivel de satisfacción. En dimensión entorno, 52% con alto nivel de satisfacción, el 47% con bajo nivel de satisfacción.

Quispe (20) en 2019, en objetivo “Analizar el nivel de satisfacción de madres en calidad de atención de enfermeras del crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud Amantani,

Puno”. Estudio, no experimental, descriptivo correlacional. Muestra de 120 madres. Método, uso encuestas, como técnicas las entrevistas e instrumento los cuestionarios. Resultados, el 49% de madres con media satisfacción, el 45% completa satisfacción completa y 7% insatisfacción. En Dimensión Humana 62% con completa satisfacción, el 32% media satisfacción y el 8% con insatisfacción. En Dimensión Técnica – Científica, 59% con media satisfacción, el 26% con una completa satisfacción y 15% con insatisfacción. En Dimensión Entorno el 52% de madres tienen media satisfacción, el 49% con una completa satisfacción.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad de atención**

Determinar la definición de calidad es difícil, concepto que se usa en campos del conocimiento, su significado depende del campo de aplicación. Ninguna definición es mejor que anterior y la definición es apropiada al contexto. La calidad de enfermería es capacidad esperada de proporcionar los mejores resultados a los pacientes después de sopesar los beneficios y daños de varias formas de atención. Un bienestar mejor y más completo". Según OMS: "La atención médica de alta calidad es capacidad de identificar de manera global y precisa necesidades de salud de individuos y poblaciones y asignar recursos de manera oportuna basándose en mejor conocimiento disponible en materia de atención médica (21).

En teoría cualitativa de enfermería; según la definición de calidad de atención de enfermería, la calidad es “un personal de enfermería que da atención oportuna, humana, continua y efectiva”. Es “La misión de enfermería brindar atención eficaz y eficiente al usuario, familias y comunidades según valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. Con el tiempo, la práctica profesional de enfermería adquirió características deseables. Todo sistema de atención de salud tiene objetivos claros en dar servicios de atención de salud eficaces, seguros y eficientes. La calidad del sistema de atención de salud significa que

satisface necesidad de usuarios. El trabajo de enfermería no refleja, compromiso académico o profesional; las razones son multifactoriales, el desempeño diario y capacidad del personal para ofrecer más. Hay enfermeras dedicadas y comprometidas que se esfuerzan por brindar el mejor servicio posible, buscan su desarrollo profesional, agregan valor a sus procesos, inician, innovan y se esfuerzan por lograrlo. Hay enfermeras que carecen de confianza en su trabajo, son agresivas con pacientes, estancadas en rutina, etc. La calidad de servicios de enfermería es satisfacción de necesidades del paciente, con servicios de atención para satisfacer necesidades, aplicando conocimientos, habilidades y tecnologías de enfermería en proceso, transformando insumos y valor agregado, en lograr resultados satisfactorios (22).

**Evaluación de calidad.** Cada especialidad busca reputación, equipo profesional que interactúa con pacientes con calificación de atención que resaltan calidad humanística y ética con buen servicio con: requisitos, expectativas con respecto a sujetos que necesitan salud óptima en función de que se recibe en la visita de seguimiento. Garantizar su crecimiento y desarrollo en el marco de servicios de evaluación de bebés y niños pequeños de CRED. Inmunización; en este ámbito, que es importante para mujeres y grupos infantiles, no se limita a pesar, medir y observar, es más un aprendizaje educativo y cognitivo sobre los desafíos de los primeros años de vida de un niño. En condición óptimas de salud, es posible la actividad a largo plazo y la inmunización de bebés y niños. El personal está capacitado en dar buen servicio y está actualizado y consciente de temas que afectan a bebés, niños y madres. Se evidencia el peso, talla y otros aspectos, no solo físicos, estimulación temprana, que es relación familiar de madre e hijo relacionada con desarrollo psicológico (23).

El MINSA está comprometido con resultados de calidad y protección de lactantes, niños y madres. Desarrollar estrategia y esquema de vacunación según edad juega un papel para que la madre tenga en cuenta y siga recomendaciones de profesionales que atienden en etapas

indicada en cronograma. El padre es responsable del desarrollo y crecimiento del niño, y la madre con buen estado emocional. La comunicación profesional y la apertura con pacientes en garantizar un seguimiento adecuado para evitar la desnutrición y problemas con atención inmunológica y abordar preocupación en mortalidad infantil por falta de atención, nivel de conocimiento y prevención de enfermedades, el servicio se estableció en el país en mejorar calidad de servicios en crecimiento y desarrollo óptimos y vacunación a la edad (24).

Las “Normas Técnicas del Control del Crecimiento y Desarrollo” proponen promover el progreso integral de la niñez y logro de salud integral, es considerada importante para romper el ciclo del dolor y reducir la brecha. Guía avanzada de desarrollo de peso y nivel, la mejora se da por cambio estructural a nivel físico, neurológico, psicológico y conductual que ocurren con precisión y duraderos. El ciclo comienza en período fetal con perspectivas en desarrollo práctico hasta desarrollo neurológico, conductual, psicológico, social y profundo del niño, normas que rigen crecimiento y desarrollo de niñas y niños. El país ha enfrentado problemas en varios campos y experimento enormes limitaciones económicas. El gobierno garantizo la salud de madres y niños, en este período se logró avances significativos (25).

El manual se diseña en orientar actividades a nivel técnico como de gestión usando enfoque basado en modelo de Atención Integral a Niños y Niñas Menores de 9 Años. Seguimientos identificados en intervención temprana. El papel principal del campo de salud es evaluación y promoción de relaciones emocionales, condiciones físicas, sociales, políticas y culturales, que conduzcan a la organización y optimización de los procesos. El seguimiento y control de lactantes es serie de actividades que se realizan a niños de 0 a 9 años, en detectar cambios y riesgos para salud por seguimiento adecuado y demostrarlo como actividad sistemática. A medida que crece y evoluciona, también en promover salud general. Las actividades en marco de estrategia CRED son lideradas por enfermeras empáticas y capacitadas para

mantener actitudes y comportamientos adecuados. Respetando el entorno sociocultural, tener en cuenta exigencias y características de composición familiar. Se basa en participación. Crea vínculo de responsabilidad, respeto y empatía con usuarios, permitiéndoles expresar sus problemas, sentimientos y motivar a los padres y cuidadores del infante (26).

## **Dimensiones**

### **Dimensión técnica científica:**

Capacidad del proveedor de utilizar mejor conocimiento en resolver problemas de salud. Consta de: **Eficacia:** incluye conocimiento y experiencia técnica del profesional, como habilidad en interactuar con pacientes con base en conocimiento científico. **Eficiencia:** Los usuarios reciben atención en momento adecuado y menor costo. Implica uso de recursos en dar servicios. **Seguridad:** Requiere intervención de enfermería para evitar daños a personas. **Continuidad:** Dan servicios en ciclo de vida de la persona. **Integralidad:** los usuarios necesitan ser atendidos en su personalidad, donde un enfoque biopsicosocial es ideal (27).

### **Dimensión Humana:**

En el curso de los esfuerzos de enfermería, enfrenta situaciones y aplica estrategias que traten a pacientes y sus familias de manera humana: **Respeto a los derechos:** El profesional debe respetar derechos, requiere profesionales con valor sólido. **Integridad:** Facilita relación profesional con usuarios que promueven atención al usuario. **Amabilidad:** Da atención con amabilidad, respeto, cariño, cortesía al evaluar niños CRED. **Trato adecuado:** Trata al paciente con respeto. **Ética:** Son principios éticos que subyacen en práctica profesional (28).

### **Dimensión de entorno:**

Se refiere a características de la organización que presta el servicio. Consta de los siguientes componentes: **Entorno:** se refiere al local donde se prestan los servicios. **Privacidad:** es importante durante la atención al paciente y debe mantenerse en todo momento (29).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción de las madres**

Se define como la sensación de bienestar de usuarios respecto a calidad de atención recibida. En cuanto a los usuarios, es forma de valorar si los cuidados brindados por la enfermera satisfacen las necesidades del usuario y son capaces de cubrir necesidades. Como resultado, la satisfacción del usuario se logra siguiendo todos los procesos de atención de calidad (30).

La satisfacción depende del trasfondo cultural e influenciada por grupos sociales. Siempre estará basado en deseos del usuario y capacidad de la institución para solucionar problemas. La satisfacción del usuario se relaciona con factores como paciencia, amabilidad, el respeto, la eficiencia, etc. Seguir factores garantiza atención de calidad. Las enfermeras evalúen la satisfacción del usuario que debe tener buena comprensión de calidad de atención que deben recibir en sistema de atención de salud; o expectativas altas en atención que reciben (31).

La satisfacción del usuario; es experiencia racional que resulta de comparar expectativas con el comportamiento de producto o servicio; Depende de factores, como expectativas, valores éticos y culturales, las necesidades individuales y la organización sanitaria. Estos factores determinan diferentes niveles de satisfacción en varias personas y para la persona en varias circunstancias. El objetivo de servicios de salud es satisfacer necesidades del usuario y análisis de satisfacción es un medio para medir la calidad de atención de salud (32).

Durán en 2010, dice que la satisfacción de personas con los servicios de enfermería muestra que la satisfacción de personas con servicios de salud que reciben, servicios de enfermería, es indicador del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito de servicios de

salud. ¿El personal de enfermería cumple con expectativas del paciente? Brindar atención emocional a pacientes no sólo por problemas de salud también por problemas personales y sociales. La evaluación de atención debe ser un proceso continuo y flexible basado en datos, centrado en resultados de atención y la satisfacción del usuario, ya que la satisfacción es un indicador clave de la calidad de la atención sanitaria. Es importante la percepción de usuarios sobre la atención recibida, retroalimentando no sólo a los especialistas, sino también a las personas de cada establecimiento de salud; está relacionado con su nivel de satisfacción (33).

Satisfacción según; Corbella & Saturno (2011) puede definirse como "la medida en que la atención médica y condiciones de salud resultantes cumplen con expectativas de usuarios".

La satisfacción del usuario refleja la calidad, que es esencial para confiabilidad, la honradez y prestigio. El personal de enfermería que da atención, el profesional de salud necesita comprender la percepción de usuarios en calidad de atención recibida, el propósito de trabajo es cuidado como proceso interactivo destinado a nutrir, apoyar y acompañar a individuos y grupos. Lograr, promover y restaurar salud satisfaciendo necesidades humanas básicas (34).

El contacto de una persona con institución que brinda servicios de salud y comunicación con sus seres queridos es fundamental en mejorar la calidad de servicios. Los usuarios necesitan ver los procesos que existen para mejorar la calidad de los servicios destinados a aumentar la satisfacción de las personas con la atención. La satisfacción del usuario en la atención está directamente relacionada con la calidad, ya que requiere tiempo, creatividad, compromiso, visión, comunicación con los pacientes, respeto, continuidad y eficiencia, entre otros. La evaluación de la calidad de la atención debe ser un proceso continuo y flexible basado en datos que se centren en los resultados de la atención y la satisfacción de los usuarios (35).

## **Dimensiones de la satisfacción**

### **Dimensión humana**



Los padres valoran a los cuidadores tratándolos con respeto, tratándolos con amabilidad y afecto, brindándoles tranquilidad en todo momento, respetando la privacidad y dignidad del niño y mostrando y escuchando su interés en abordar preguntas sobre la vida del niño (36).

### **Dimensión oportuna**

Es la visión de una madre sobre las capacidades técnicas y científicas de la enfermería. Reconocer los síntomas y signos del niño para establecer un diagnóstico de enfermería certero, realizar evaluaciones adecuadas a tiempo y brindar explicaciones y consejos a la madre sobre nuevos problemas (37).

### **Dimensión continua**

Esto incluye una atención sostenida a las actividades de control, destacando su importancia, identificando los motivos de las ausencias o tardanzas y sugiriendo medidas para la estimulación temprana del niño (38).

### **Dimensión segura**

Se refiere a la valoración que hace la madre del asesoramiento y de su idoneidad para cuidar a su hijo, quien debe estar libre de riesgos psicológicos, físicos y sociales. Verificar que los profesionales utilicen técnica aséptica, controlar los turnos y dejar tiempo suficiente para las consultas (39).

### **Rol de madre**

La familia se centra en los espacios de socialización entre sus miembros, por ser la principal fuente que transmite las normas y sistemas de valores regidos por la sociedad y de los individuos. Como resultado, las familias estimulan normas y sistemas de valores diferenciados desde una edad temprana. La madre es la columna vertebral del buen

desarrollo y crecimiento del niño, especialmente en el primer año de vida, cuando el niño es vulnerable y dependiente, la madre le brinda cuidados cálidos y eficaces, más adelante en el desarrollo le proporciona estimulación adicional y promueve una maduración adecuada; Proporciona calidez maternal en cada etapa. Las madres modernas realizan múltiples tareas, ya que no sólo cuidan de sus hijos, sino que también realizan otras tareas (40).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

#### **2.3.2. Hipótesis específicos**

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1.Método de la investigación**

El método utilizado en esta investigación es el método hipotético-deductivo porque nos permite crear hipótesis para explicar eventos reales de modo que podamos derivar posibles consecuencias. Consiste en un proceso que comienza con algo. Las declaraciones tienen la calidad de supuestos y los intentos de refutar o falsificar estos supuestos, extrayendo de ellos una conclusión que fueron confrontados con el hecho (41).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Este trabajo de investigación cubre métodos cuantitativos ya que la estadística descriptiva y la estadística inferencial se han calculado utilizando los respectivos valores numéricos para analizar con precisión todos los datos recopilados. Entre ellos, se recomienda la recopilación de datos basada en análisis estadísticos y mediciones numéricas para probar hipótesis y crear pruebas teóricas y modelos de comportamiento (42).

### **3.3. Tipo de investigación**

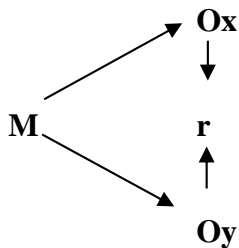
Realizar investigaciones aplicadas, en cuanto su alcance es aplicado y práctico, con la recolección de información sustentada en normas y manuales técnicos; y se sugieren soluciones a problemas para garantizar intervención exitosa. Hay un nivel de correlación; ya que estamos tratando de analizar el comportamiento de ambos, estamos tratando de

determinar la correlación entre ellos; la correlación se expresará cuando la hipótesis se presente para su prueba. De acuerdo con la secuencia de corte, se realizó un estudio transversal porque la información se recopiló en momentos específicos del estudio (43).

### 3.4. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación se realiza mediante investigación no experimental porque sólo se observa el comportamiento de las variables y no se manipula y luego se analiza. El diseño fue no experimental, con nivel descriptivo, y el estudio fue observacional: transversal. Por lo tanto, los datos se recopilan en un único momento, en un único momento. Su propósito es describir variables y analizar su ocurrencia y sus interrelaciones a lo largo del tiempo (44).

El diseño es:



#### Dónde:

M = Muestra.

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción

R = Relación entre las variables

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población fue constituida por 300 madres que acuden al consultorio de CRED e Inmunizaciones del Niños y niñas en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima, los participantes han sido seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión que han sido planteadas en este trabajo.

#### **Criterios de inclusión:**

- Madres que llevan a atender a sus niños en el consultorio de CRED e Inmunizaciones del Niños y niñas en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima.
- Madres que firman el consentimiento informado.
- Madres que si tengan el deseo de participar en nuestro estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Madres que no llevan a atender a sus niños en el consultorio de CRED e Inmunizaciones del Niños y niñas en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima.
- Madres que no firman el consentimiento informado.
- Madres que no tengan el deseo de participar en nuestro estudio.

#### **Muestra:**

La muestra se creó utilizando probabilidad aleatoria simple porque se consideró que cada individuo tenía las mismas posibilidades de ser seleccionado. Para determinar el tamaño de

la muestra, utilice la siguiente fórmula de tamaño de muestra para todas las poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (n-1) + z^2 .p.q}$$

**Dónde:**

Población N = 300

Nivel de confianza  $Z^2$  = Margen de la confiabilidad o números de unidades de desviación estándar distribución normal que producirá un nivel deseado de confianza: 95%,  $X=0.05$ ,  $Z=1.96$

Proporción a favor  $p = 0.5$

Proporción en contra  $q = 0.5$

Tamaño de la muestra o error muestral  $n = 0.03$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.05 \times 300}{0.05^2 \times (300- 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$n = \frac{54.7428}{$$

**0.660876**

$$n = \mathbf{82.83369346}$$

**Muestreo:**

El estudio tiene un muestreo no probabilístico, por tanto, se trabajarán con 82 madres que acuden al consultorio de CRED e Inmunizaciones del Niños y niñas en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima, seleccionados al azar.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variables de estudio**

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción

## Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	Es la ciencia de la práctica cuidadosa y responsable de forma compacta y sistemática, basada en los conocimientos adquiridos, con el único objetivo de utilizar todas sus capacidades en beneficio del paciente y minimizar la aparición de cada caso individual (45).	La variable se medirá según las consideraciones de las tres dimensiones, mediante sus respectivos indicadores en cada uno.	Técnico científico	Control de peso y talla Informe de evolución del niño Examen físico Evalúa el desarrollo psicomotriz Consejería integral Interconsulta al especialista Continuidad Seguridad	Ordinal		Bueno Regular Malo
			Humana	Integralidad Respeto Información Interés Amabilidad			
			Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad Confianza			
V2: Satisfacción	Se basa en las aceptaciones y los mecanismos en volver y las recomendaciones en las atenciones a las familias y vecinos para tener imagen de las instituciones que se representan (46).	Es la experiencia racional o cognoscitiva de la comparación entre las expectativas y el producto a ser adquirido, y considerada en sus tres dimensiones.	Oportuna	Realiza examen físico y desarrollo psicomotor Información constante del niño Realiza examen físico Brinda orientación	Nominal		Bueno Regular Malo
			Continua	Plazo de la cita Se preocupa por saber las razones de su inasistencia Le brinda consejería			
			Segura	El tiempo de espera es breve El tiempo que dura la consulta es suficiente Las condiciones físicas del ambiente del consultorio son favorables Está pendiente de la seguridad del niño			



### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Estadísticamente hablando de la encuesta, tiene grandes potenciales para la estandarización de datos, convirtiéndola en un método de recuperación de información que permite el procesamiento computacional y la generalización de datos. También se ha utilizado encuestas a madres en el Hospital Cayetano Heredia Lima: “El tipo de instrumento usado fueron los cuestionarios”. Se desarrollaron una serie de preguntas cerradas de opción múltiple para obtener información sobre las variables en estudio.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Para la variable **satisfacción** el método fue una encuesta y el instrumento un cuestionario tipo escala Likert aprobado por la Lic. Mellado Huamani Carmen (47). El cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas de opción múltiple compuestas por 6 apartados y sus indicadores conformados por 22 ítems y una tabla de valores asignados a las respuestas: nunca (1), a veces (2) y siempre (3). Los métodos utilizados para esta variable fueron entrevistas y un cuestionario escala Likert como instrumentos aprobados por la Lic. Mellado, lo probó utilizando la evaluación del tema por parte de un experto, luego realizó una prueba piloto de validez e identificó ítems superiores a 0,3 utilizando la prueba del coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de confianza del 95% y un error relativo de 0,05.

Para las variables **calidad de atención** se utilizó el instrumento desarrollado por Araujo Salvatierra, Sheyla Rosmery (48), se verificó la consistencia de cada ítem, determinar su efectividad y cómo cada elemento afecta las variables. Se observó que los valores alfa de Crombach individuales para cada ítem eran superiores a 0,3 y, en algunos casos, cercanos a este valor, por lo que se consideró que este ítem se conservaría más, ya que la confiabilidad

general no aumentó significativamente desde 0,821. Cada unidad de calidad tiene 2 opciones: preguntas de acuerdo y en desacuerdo, afirmativas (8) y negativas (14), con un valor de 1 de acuerdo y 0 en desacuerdo y viceversa.

### **3.7.3. Validación**

Las preguntas para cada validación fueron desarrolladas por 3 expertos y fueron tomadas de estudios validados por expertos en el tema de donde derivaron la confiabilidad del instrumento de investigación. Su validez depende de juicios expertos realizados por enfermeras especialistas en el tema (50).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Por lo tanto, en este estudio se utiliza el método de prueba piloto. La prueba incluyó la definición del alfa de Cronbach, que determina la confiabilidad del instrumento utilizando una población combinada mediante SPSS 23, y determinó la confiabilidad del instrumento. La confiabilidad promedio de los 12 ítems de satisfacción materna fue de 0,942, lo que indica una alta confiabilidad del dispositivo, y la confiabilidad promedio de la variable calidad de la atención fue de 0,821.

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Una vez que se completa la recopilación de datos, se ingresan en SPSS Statistics versión 25.0 y luego se transfieren a Excel 2019 para su análisis mediante gráficos y tablas; luego se interpreta para proporcionar los resultados de la discusión. Para el análisis estadístico de cada variable importante involucrada en el estudio, además de algunas pruebas de correlación, también se realizaron pruebas estadísticas descriptivas como frecuencia absoluta, frecuencia relativa y medida de tendencia central para probar las hipótesis de la investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se consideraron los participantes de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Durante el estudio, el proyecto se presentó a la Universidad Privada Norbert Wiener para su aprobación y revisión, y se utilizó un documento de consentimiento informado después de la presentación inicial a cada madre explicando los motivos para realizar el estudio. o un formato que no perjudique el bienestar psicológico o físico del entrevistado y por tanto tenga en cuenta principios éticos.

#### **Principio de autonomía**

Esta política se aplica a todas las madres y proveedores de atención médica que deseen participar en esta revisión y pueden agregar sus respuestas, aunque también pueden optar por no participar en cualquier momento. Por lo que se consideró el consentimiento informado.

#### **Principio de beneficencia**

Esto no perjudicará a los participantes ni a los investigadores, ya que no se ofrecerán recompensas ni tarifas. principio de no maleficencia.

#### **Principio de no maleficencia**

El estudio no causó daño psicológico, físico o moral a las madres; dado que los datos obtenidos se obtuvieron con consentimiento informado, fueron confidenciales.

#### **Principio de justicia**

Como código ético de la profesión, incluye el reconocimiento de que todos los individuos tienen igual derecho a los beneficios de las ciencias del cerebro, por lo que se esfuerza por

garantizar la misma calidad en cuanto a ciclos, métodos y manejo de manera adecuada. Esto significa que los individuos que conservan privilegios de asistencia social deben recibir administración y bienes de similar cantidad y naturaleza. Además, como sugiere la necesidad de comparar, los individuos que tienen necesidades más importantes que otros deberían asumir más liderazgo que otros. Se llevarán a cabo las personas involucradas en esta revisión, sus personalidades y los datos recopilados ayudarán en la investigación.

## CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

### 4.2. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=82)

<b>Edad (años)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 15 a 25 años	19	23
De 26 a 35 años	31	38
Más de 35 años	32	39
<b>Sexo</b>		
Masculino	38	46.3
Femenino	44	53.7
<b>Grado de instrucción</b>		
Analfabeto	7	8.5
Primaria	20	24.4
Secundaria	43	52.4
Superior	12	14.6

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Los entrevistados que son 82 madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia, se muestra en la Tabla 1, donde las características sociodemográficas, siendo la edad de 15 a 25 años 23%, de 26 a 35 años 38%, más de 35 años 39%; en sexo los niños son Masculino 46.3% y Femenino 53.7%; el grado de instrucción de las madres se tiene que son Analfabeto 8.5%, con Primaria 24.4%, Secundaria 52.4% y Superior 14.6%.

Se analiza la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 2. Tablas cruzadas de calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023.

Calidad de atención	Satisfacción de las madres						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad	1	1.2	12	14.6	0	0.0	13	15.9
Regular calidad	13	15.9	42	51.2	4	4.9	59	72.0
Buena calidad	0	0.0	8	9.8	2	2.4	10	12.2
TOTAL	14	17.1	62	75.6	6	7.3	82	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en la Tabla 2, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 51.2%.

Al estudiar el primer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 3. Tablas cruzadas de calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023.

Calidad de atención en su dimensión técnica	Satisfacción de las madres						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad	3	3.7	10	12.2	0	0.0	13	15.9
Regular calidad	10	12.2	51	62.2	4	4.9	65	79.3
Buena calidad	1	1.2	1	1.2	2	2.4	4	4.9
TOTAL	14	17.1	62	75.6	6	7.3	82	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en la Tabla 3, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 62.2%.

Al estudiar el segundo objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 4. Tablas cruzadas de calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023.

Calidad de atención en su dimensión humana	Satisfacción de las madres						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad	3	3.7	10	12.2	1	1.2	14	17.1
Regular calidad	11	13.4	48	58.5	5	6.1	64	78.0
Buena calidad	0	0.0	4	4.9	0	0.0	4	4.9
TOTAL	14	17.1	62	75.6	6	7.3	82	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en la Tabla 4, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 58.5%.



Al estudiar el tercer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 5. Tablas cruzadas de calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023.

Calidad de atención en su dimensión entorno	Satisfacción de las madres						TOTAL	
	Mala		Regular		Buena		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad	0	0.0	5	6.1	1	1.2	6	7.3
Regular calidad	12	14.6	54	65.9	4	4.9	70	85.4
Buena calidad	2	2.4	3	3.7	1	1.2	6	7.3
TOTAL	14	17.1	62	75.6	6	7.3	82	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en la Tabla 5, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 65.9%.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 6. Análisis de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023, mediante la correlación de Spearman.

Correlaciones			
		Calidad de atención	Satisfacción
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	,912
	N		,029
Spearman		Coefficiente de correlación	82
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,912
	N		1,000

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene en los resultados de un p valor de 0.029, indicándonos que es menor al error tipo II del alfa 0.005, mostrados en la tabla 6, entonces hay que aceptar la hipótesis alterna de que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

## Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 7. Análisis de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023.

Correlaciones				
			Calidad de atención en su dimensión técnica	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención en su dimensión técnica	Coefficiente de correlación	1,000	,716
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	82	82
Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,716	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	82	82

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene en los resultados de un p valor de 0.014, indicándonos que es menor al error tipo II del alfa 0.005, mostrados en la tabla 7, entonces hay que aceptar la hipótesis alterna de que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 8. Análisis de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023.

Correlaciones				
			Calidad de atención en su dimensión humana	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención en su dimensión humana	Coefficiente de correlación	1,000	,959
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	82	82
Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,959	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	82	82

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene en los resultados de un p valor de 0.046, indicándonos que es menor al error tipo II del alfa 0.005, mostrados en la tabla 8, entonces hay que aceptar la hipótesis alterna de que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Tabla 9. Análisis de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023.

Correlaciones				
			Calidad de atención en su dimensión entorno	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención en su dimensión entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,814
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	82	82
Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,814	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	82	82

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

Se tiene en los resultados de un p valor de 0.022, indicándonos que es menor al error tipo II del alfa 0.005, mostrados en la tabla 9, entonces hay que aceptar la hipótesis alterna de que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

#### **4.4. Discusión de resultados**

Se hará la discusión, por los resultados logrados en esta investigación, mediante comparación de los antecedentes encontrados en el estudio.

En lo sociodemográfico de 82 madres entrevistados, donde se tienen edades de 15 a 25 años 23%, de 26 a 35 años 38%, más de 35 años 39%; en sexo los niños son Masculino 46.3% y Femenino 53.7%; el grado de instrucción de las madres se tiene que son Analfabeto 8.5%, con Primaria 24.4%, Secundaria 52.4% y Superior 14.6%.

Se tiene la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 51.2%. Para Hernández y col., en 2021, en Cuba, menciona que en la dimensión elemento tangible media 6,2 y percepción 6,7, en dimensiones fiabilidad 6,2 y percepción 6,5, en capacidades de respuestas en expectativa 7,1 y percepción 5,9, en seguridad 6,2 y percepción 7,1, dimensión empatía media 6,2 y percepción 6,7. Gonzales en 2020, en Ecuador, dice que nivel de satisfacción en 32%, con secundaria 17%. Según Quispe en 2019, el 49% de madres con media satisfacción, el 45% completa satisfacción completa, 7% insatisfacción. Dimensión Humana 62% completa satisfacción, el 32% media satisfacción y el 8% con insatisfacción. En Dimensión Técnica – Científica, 59% media satisfacción, el 26% con completa satisfacción y 15% con insatisfacción. En Dimensión Entorno el 52% tienen media satisfacción, el 49% con una completa satisfacción.

Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 62.2%. Para Fariño y col., en el 2019, en Ecuador, dice que el 77% de pacientes están satisfechos con equipamientos de infraestructuras respectivas en centros de salud, 83% dice que cantidades y comodidades de

camillas están cumpliendo las expectativas. Según Alvarado y Bustos en el 2019, el 47% de madres con media satisfacción en CRED de atención de enfermería; en dimensión, media satisfacción: humana 57%, oportuna 65%, continua 51% y segura 67%.

Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 58.5%. Según Suarez y col., en el 2022, en Ecuador, dice que en días a la semana que asisten son lunes en 34%, en evaluaciones del personal de salud; buenos 45%, en examen físico fue 71%, en explicación de enfermera fue 88%, en evaluaciones de la enfermera fue bueno en 57%. Para Manuel en 2019, dice que en satisfacción de madres con control de crecimiento y desarrollo hay alto nivel 75%, media satisfacción 21% y 1.9% baja satisfacción. Calidad de cuidado enfermero según madres hay medio nivel en 60%, alta calidad 33% y de 7% bajo nivel de calidad.

Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 65.9%. Para Suarez y col., en el 2019 en Cuba, indica que el 47% tiene expectativa y 49% en percepciones, hay nivel medio en satisfacción. Según Reque en el 2020, indica que el 97% están insatisfechos, 7% satisfechos y 2% es medio satisfecho. Para Albornoz y Arica en 2019, el 52% tienen medio nivel de satisfacción. El 47% alta satisfacción y 3% baja satisfacción. En dimensión técnico – científica, 67% con bajo nivel, el 19% con medio nivel de satisfacción, el 17% con alto nivel de satisfacción. En dimensión humana, 53% alto nivel de satisfacción, el 48% con bajo nivel de satisfacción. En dimensión entorno, 52% con alto nivel de satisfacción, el 47% con bajo nivel de satisfacción.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- Se tiene la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 51.2%.
- Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 62.2%.
- Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 58.5%.
- Se tiene la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años, donde hay regular calidad de atención con regular satisfacción en 65.9%.



## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a los trabajadores de atención médica de control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia que continúen brindando atención de calidad mientras consideran opciones de atención para niños de hasta 3 años de edad.
- Se sugieren a las enfermeras seguir recibiendo formación para garantizar una atención adecuada, moderna y oportuna a los niños menores de 3 años que visitan el Hospital Cayetano Heredia.
- El Hospital Cayetano Heredia patrocina a madres para que sigan participando en actividades educativas y demostrativas.
- El Hospital Cayetano Heredia, como primera unidad primaria del sector salud, debe continuar creando un ambiente que brinde mayor asistencia humanitaria para que las madres se sientan seguras que la atención dada a sus hijos es oportuna y alta calidad.
- Se recomiendan a las enfermeras deben trabajar para desarrollar el respeto y la comprensión por la cultura y las creencias de la madre, ya que esto significa comprender y generar confianza en la relación de la madre con la profesión de enfermería.
- Las universidades como institución educativa deben enfocarse en el desarrollo de mecanismos que permitan a la sociedad contar con enfermeros idóneos para brindar una atención efectiva, oportuna y segura.
- Los estudiantes que realicen investigaciones en el mismo campo de estudio deben considerar la calidad de la atención que las enfermeras brindan a las madres.

## REFERENCIAS

1. Manual de procedimientos para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño. Código CIE- 10: Z00.1. Lima: MINSA, 2021. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/doconsulta/documentos/dgsp/manual\\_CRED.doc](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/doconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc)
2. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 59 de cada 100 niños de 36 meses tienen control de crecimiento para su edad. Lima: Instituto. 2019. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-cerca-de-7-millones-de-ninas-y-ninos-9918/>
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Demográfica y de Salud Familiar – ENDES 2017. Lima: Instituto. 2019. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1525/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/index.html)
4. Massip P., Ortiz R., Llantá A., Peña F., Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. BVS Cuba [revista en Internet] 2020 [acceso 18 de diciembre del 2023] Disponible en: <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
5. Aristizábal H., Blanco B., Sánchez R., Ostiguin M. El modelo de promoción de la salud de Nola Pender. Rev. Medigraphic [revista en Internet] 2021 [acceso 10 de diciembre del 2023] Disponible en: [https://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu2011/eu114c.pdf?fbclid=IwAR2Fwk2VJKX3tgAIjBOWNj\\_0JZ6DzlpmeZ22uOcfDV72dzOQdKsw\\_G0KPG4](https://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu2011/eu114c.pdf?fbclid=IwAR2Fwk2VJKX3tgAIjBOWNj_0JZ6DzlpmeZ22uOcfDV72dzOQdKsw_G0KPG4)

6. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [Online].; 2021 [citado el 2 de enero del 2024]. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1.2](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.2)
7. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [citado el 2 de enero del 2024. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services.3>
8. Organización Mundial de la Salud. Datos y cifras de los servicios sanitarios. [Online].; 2020 [citado el 3 de enero del 2024]. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
9. Organización Mundial de la Salud. Satisfaccion. [Online].; 2021 [citado el 2 de enero del 2024]. Available from: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
10. Bruno G. Calidad de atención de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción de madres de niños de 0 a 3 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico Francisco Pizarro. [Online].; 2022 [cited 2023 didiembre 16. Available from: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061\\_7264\\_4354\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061_7264_4354_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
11. Hernández L., León C., Miranda A., Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. 2021. En internet <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843> accedido el 12 de agosto del 2023

12. Fariño J., Cercado A., Vera E., Valle J., Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. 2018. En internet <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf> accedido el 12 de agosto del 2023
13. Suárez J., Mutre B., González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General Iess De Milagro – Ecuador. Más Vita, 2022. 2(2), 31–41. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0008> accedido el 12 de agosto del 2023
14. Suárez G., Robles R., Serrano G., Serrano H., Armijo A., Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019 Jun [citado 2023 Oct 10]; 38( 2 ): 153-169. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es). Epub 01-Jun-2019.
15. Gonzales C. “Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. En internet [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro\\_GonzalezSanchez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf) accedido el 17 de setiembre del 2023
16. Alvarado A., Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de años con la atención de enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rimac 2019. En internet [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion\\_AlvaradoMinaya\\_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 15 de agosto del 2023

17. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el Control del Crecimiento y Desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios – Arequipa. 2019. En internet <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f4d1ba9f-595a-4bdb-bf88-84fdb5663e3c/content> accedido el 15 de agosto del 2023
18. Reque L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza. 2020. En internet [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque\\_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 15 de agosto del 2023
19. Albornoz D., Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac 2019. En internet <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1> accedido el 15 de agosto del 2023
20. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Tesis post grado, Universidad Nacional del Antiplano, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe\\_Cotrado\\_Michael\\_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 22 de setiembre del 2023
21. Avendaño R., Pocco S. Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo - 2022. [Online].; 2022 [cited 2023 diciembre 17. Available from:

<https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/402/1/Calidad%20de%20atenci%c3%b3n-%20Avenda%c3%bl0%20Cuaresma%2c%20Rosmery%3b%20Pocco%20Allcca%2c%20Sandra.pdf>.

22. Rios L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana - 2020. [Online].; 2020 [cited 2023 december 16. Available from: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS%20LENY%20NAHIR%2030DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>.
23. Mucha K. Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud del MINSA - 2020. [Online].; 2020 [cited 2023 noviembre 16. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63032/Mucha\\_AKJS\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63032/Mucha_AKJS_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
24. Maqqe A., Paredes J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo Arequipa - 2019. [Online].; 2020 [cited 2023 noviembre 16. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10508/ENmalaae%26paapj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
25. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcocondo - Cusco 2019. [Online].; 2019 [cited 2023 Noviembre 17. Available from: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

26. Montoya K. Satisfacción de la madre de niños menores de un año frente a los cuidados de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud 3 de Febrero Ventanilla -2018. [Online].; 2018 [cited 2024 enero 2. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18123/Montoya\\_LK\\_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18123/Montoya_LK_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
27. Benitez D. Percepción del cuidador principal sobre la calidad del cuidado de enfermería en pacientes pediátricos durante la estancia hospitalaria. [Online].; 2020 [cited 2023 noviembre 17. Available from: <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3189>.
28. Baloy G. Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes pediátricos frente a la atención del personal de enfermería del Hospital del Sur Delfina Torres de Concha. [Online].; 2019 [cited 2023 noviembre 17. Available from: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2006/1/BALOY%20GRACIA%20GRICELDA%20CECIBEL%20.pdf>.
29. Mejía S. y Garcia J. Percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de neonatología del hospital Teodoro Maldonado Carbo, octubre 2018 a enero del 2019. [Online].; 2019 [cited 2022 Noviembre 17. Available from: <file:///C:/Users/QOSMIO/Downloads/1372-TESIS-MEJIA-GARCIA.pdf>.
30. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Ecuador. [Online].; 2018 [cited 2023 noviembre 17. Available from: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.

31. Organización Mundial de la Salud. ¿Qué es la calidad? [Online].; 2020 [cited 2024 enero 4. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
32. Organización Mundial de la Salud. Elementos de la calidad. [Online].; 2020 [cited 2024 enero 5. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
33. ESAN. Calidad absoluta. [Online].; 2016 [cited 2024 enero 3. Available from: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>.
34. Ccahuana L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años, servicio de CRED. [Online].; 2019 [cited 2023 diciembre 20. Available from: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/UAC/3006/Lizbeht\\_Tesis\\_bachiller;jsessionid=F400E7DA2E5CAB09FDC694A9040F9CF2?sequence=1](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/UAC/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller;jsessionid=F400E7DA2E5CAB09FDC694A9040F9CF2?sequence=1).
35. Llinás E. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. 2018; 26(1): p. 143 - 154. Obtenido de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522010000100014&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522010000100014&script=sci_abstract&tlng=es)
36. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020. Acceso 2 de enero del 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
37. Gladis F., Angeles G., Rodríguez M., Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista enfermeria.



- 2018; 3. Obtenido de:  
[http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/print\\_erFriendly/101/161](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/print_erFriendly/101/161)
38. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería Global. 2015; 4(1). Obtenido de: <https://doi.org/10.6018/eglobal.4.1.522>
39. Rey M. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Anales de documentación. 2017; 3(1): p. 139 - 153. Obtenido de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
40. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería. 2020; 9(1). Obtenido de: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
41. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. 148 – 151 pp.
42. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). In. Mexico: Mc Graw Hill; 2016. 122 - 124 pp.
43. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2021]
44. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodologia de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p. Disponible en:

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

45. Lobo A., Dominguez K., Rodriguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ourense: Centros de salud de la ciudad de Ourense, España. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>
46. Ríos A., Barreto A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. San Antonio de Chia: Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016, Colombia. Obtenido de: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/482>
47. Mellado M. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión. 2007. En internet <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2689> accedido el 3 de enero del 2024
48. Araujo S. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina - Hospital Victor Lazarte Echegaray, 2018. En internet <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/13820?show=full> accedido el 3 de enero del 2024

## **Anexos**

## Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	IPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?</li> <li>•¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?</li> <li>•¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</li> <li>•Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</li> <li>•Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</p> <p>H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</p> <p>H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</p> <p>H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023</p>	<p><b>V1: Calidad de atención</b> <b>V2: Satisfacción</b></p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Aplicado <b>Diseño de investigación:</b> No experimental. <b>De corte:</b> Transversal. <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional. <b>Población:</b> El estudio tiene un muestreo no probabilístico, por tanto, se trabajarán con 82 madres que acuden al consultorio de CRED e Inmunizaciones del Niños y niñas en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima, seleccionados al azar</p>

## **Anexo N° 2: Instrumentos de medición**

Buenos días, nos dirigimos a usted como alumnas de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener, estamos realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre “la percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo”. Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta. De acuerdo y En desacuerdo.

### **DATOS GENERALES**

Edad del acompañante: \_\_\_\_\_

Edad del niño: \_\_\_\_\_

Sexo del acompañante: Masculino ( ) Femenino ( )

Sexo del niño: Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción:

- a. Analfabeta ( )
- b. Primaria ( )
- c. Secundaria ( )
- d. Superior ( )

N	Enunciados	Respuesta		
		1	2	3
	<b>Dimensión técnica</b>			
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED)			
2	La enfermera no se preocupa de verificar si entendí lo que explicó.			
3	La enfermera no me brinda confianza para expresar mis inquietudes acerca de mi niño(a).			
4	La enfermera es indiferente cuando yo (o mis familiares) esperamos por información acerca de la evolución en el crecimiento y desarrollo de mi niño.			
5	La enfermera conversa permanentemente conmigo o mis familiares para conocer los logros o deficiencias en cuanto al crecimiento y desarrollo de mi niño			
6	La enfermera se muestre apurada y cortante mientras atiende a mi niño(a).			
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre.			
	<b>Dimensión humana</b>			
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.			
9	La enfermera es indiferente cuando mi niño(a) tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.			
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño(a).			
11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño(a), según su edad			
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño(a) después de una evaluación o procedimiento			
13	La enfermera acude rápido cuando mi niño siente alguna molestia.			
14	La enfermera se preocupa por que mi niño(a) y yo tengamos privacidad.			
	<b>Dimensión entorno</b>			
15	La enfermera me dice que esté en silencio con actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño(a)			

16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño(a) de acuerdo a su edad.			
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño(a) siente alguna molestia.			
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi			
19	La enfermera pregunta si mi niño tiene miedo o temor antes de una evaluación o procedimiento			
20	La enfermera presta atención y viene cuando la necesito para mi niño.			
21	La enfermera se muestre indiferente cuando invaden la privacidad de mi niño(a) y la mía.			
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño(a) cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED)			

## **Cuestionario de Nivel de Satisfacción**

Buenos días nosotros somos Egresados de la Escuela de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener y estamos realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023” Para lo cual se le solicita su colaboración a través de la respuestas sinceras a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradecemos anticipadamente su participación en el estudio.

### **Instrucciones**

A continuación, se presentará una serie de enunciados a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Siempre (S) A veces (Av) Nunca (N)

### **Datos Generales**

De la Madre

Edad: \_\_\_\_\_ Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Frecuencia con la que asiste a CRED: \_\_\_\_\_

Del Niño(a)

Edad: \_\_\_\_\_ Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_



N	Enunciados	Respuesta		
		S	AV	N
1	Al ingresar al servicio de CRED la Enfermera la saludó.			
2	Considera que la decoración del consultorio es adecuada.			
3	Considera que la Enfermera está bien uniformada y arreglada.			
4	Cuando acude a la consulta la Enfermera llama al niño por su nombre.			
5	La Enfermera le explicó los procedimientos que se realizaron.			
6	La Enfermera le explicó sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
7	La Enfermera realizó la evaluación física.			
8	Ante un problema detectado en la salud del niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
9	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
10	La Enfermera le sonríe y le habla al niño.			
11	La Enfermera le explica sobre cómo se está desarrollando su niño.			
12	Durante la atención al niño la Enfermera lo hace con respeto y cortesía.			
13	Durante la atención que brinda la Enfermera al niño lo hace con paciencia.			
14	Durante la atención la Enfermera evita las corrientes de aire.			
15	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
16	Las orientaciones que brinda la Enfermera frente a sus dudas son claras y entendibles.			
17	Pregunta la Enfermera acerca de que alimentos consume su hijo.			
18	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
19	La Enfermera muestra interés por saber sobre su falta a la consulta de CRED.			
20	Al final de la consulta le entregó indicaciones escritas.			
21	Al terminar la consulta la Enfermera se despide.			
22	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

### Anexo N° 3: Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

**Título del proyecto:** Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023

**Nombre de la investigadora:** Yantas Sinche Jessica.

**Propósito del estudio:** “Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de tres años en el Hospital Cayetano Heredia Lima 2023”

**Beneficio por participar:** “Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.”

**Inconvenientes y riesgos:** “Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.”

**Costos por participar:** “No se realizará pago alguno por su participación.

**Renuncia:** “Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.”

**Participación voluntaria:** “La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.”

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, “los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.”

“Nombres y apellidos del participante”	“Firma o huella”
“Documentos de identidad”	

“Doy fe y conformidad de haber recibido una copia del documento”

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-10-09</b> Submitted works	4%
2	<b>Universidad Wiener on 2023-08-27</b> Submitted works	4%
3	<b>Universidad Wiener on 2022-10-02</b> Submitted works	2%
4	<b>repositorio.utea.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>uwiener on 2023-03-19</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.upsc.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>Submitted on 1690942617259</b> Submitted works	<1%
8	<b>Submitted on 1687385418764</b> Submitted works	<1%