



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Tesis**

“Calidad de cuidado enfermero y satisfacción en madres de niños de 3 años, consultorio de Cred, C.M.I - Magdalena, Lima – 2022”

Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

Huaytalla Trigoso, Mirian Rosmery  
(CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2679-3227)

Lima - Perú

2022

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

Yo, ... **HUAYTALLA TRIGOSO, MIRIAN ROSMERY** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN EN MADRES DE NIÑOS DE 3 AÑOS, CONSULTORIO DE CRED, C.M.I MAGDALENA, LIMA – 2022.....** Asesorado por el docente: Dr. Arévalo Marcos Rodolfo Amado .....DNI ... 46370194 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997> ..... tiene un índice de similitud de ...20 ( veinte ) % con código \_\_\_\_ oid:14912:241520033 \_\_\_\_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

**HUAYTALLA TRIGOSO, MIRIAN ROSMERY**  
 DNI: .....46744462



.....  
 Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....

.....  
 Firma

Dr. Arévalo Marcos Rodolfo Amado  
 DNI: ..... 46370194

Lima, ...20...de.....junio..... de.....2023.....

**Tesis:**

Calidad de cuidado enfermero y satisfacción en madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022

**Línea de investigación:**

Salud enfermedad y ambiente

**Asesor:**

Dr. Arévalo Marcos, Rodolfo

(CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4633-2997)

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado a mi familia por apoyarme en este duro camino de formación profesional, y a mis docentes que me apoyaron con sus conocimientos y consejos.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a mis padres por la fuerza y capacidad en mis decisiones para poder forjar este camino de estudios, también a todos aquellos que han contribuido en mi formación profesional.

# Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del Problema .....	4
1.2.1. Problema general .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Teórica .....	6
1.4.2. Práctica.....	6
1.4.3. Metodológica.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
Antecedentes internacionales .....	8
Antecedentes nacionales .....	9
2.2. Base teórica .....	11
2.3. Formulación de hipótesis .....	18
2.3.1. Hipótesis general.....	18
2.3.2. Hipótesis específicas .....	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	20
3.1 Método de investigación .....	20

3.2	Enfoque de la investigación .....	20
3.3	Tipo de la investigación .....	20
3.4	Diseño de la investigación .....	20
3.5	Población, muestra y muestreo.....	21
3.5.1.	Población.....	21
3.6	Variables y operacionalización .....	22
3.7	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	23
3.1.1.	Técnica.....	23
3.1.2.	Descripción.....	23
3.1.3.	Validez del instrumento .....	24
3.1.4.	Confiabilidad del instrumento .....	24
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	24
3.8.1.	Procesamiento de datos .....	24
3.8.2.	Análisis de datos .....	25
3.9	Aspectos éticos .....	25
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIONES .....		26
4.1.	Resultados .....	26
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados .....	26
4.1.2.	Análisis bivariado de resultados.....	30
4.1.3.	Contrastación de la hipótesis.....	33
4.2.	Discusión de Resultados .....	37
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		39
5.1.	Conclusiones .....	39
5.2.	Recomendaciones .....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		41
ANEXO.....		49
Anexo N° 1: Matriz de consistencia .....		49
Anexo N° 2: Instrumentos de medición.....		51
Anexo N°3: Consentimiento Informado .....		56
Anexo N°4: Informe de Constancia de Permiso.....		57
Anexo N°3: Informe de turnitin .....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Datos demográficos de las madres de niños de 3 años del consultorio cred del C.M.I Magdalena, Lima 2022 .....	26
Tabla 2. Calidad del cuidado enfermero en niños de 3 años del consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.....	28
Tabla 3. Satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.....	29
Tabla 4. Relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico/científico y la satisfacción de las de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.....	30
Tabla 5. Relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.....	31
Tabla 6. Relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.....	32
Tabla 7. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, lima – 2022.....	33
Tabla 8. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión técnica/científico y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022 .....	34
Tabla 9. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022 .....	35
Tabla 10. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022 .....	36



## Resumen

**Objetivo:** Determinar como la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

**Metodología:** En cuanto a la metodología se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, de nivel descriptivo, correlacional y de corte transversal; en una muestra conformada por 80 participantes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios de preguntas con escala likert y opciones de respuesta, que permitieron medir las variables de estudio.

**Resultados:** Según los resultados; en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 77,5% presentaron una alta calidad de cuidado y el 22,5% evidenciaron una calidad de cuidado de nivel medio. Respecto al nivel de satisfacción en madres de niños de 3 años del consultorio de cred del C.M.I Magdalena, donde el 90,0% presentaron una alta satisfacción y el 10,0% evidenciaron satisfacción de nivel medio. Por otra parte al relacionar las dimensiones de la variable calidad de cuidado enfermero, se encontró relación entre las dimensiones humana y entorno, con un valor de  $p$  igual 0,000 y 0,003 respectivamente.

**Conclusión:** Finalmente se determina que existe relación entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena; con una significancia estadística de  $p=0,000$  siendo menor a 0,05.

**Palabras claves:** Calidad de cuidado, enfermería, satisfacción, madres, niños.

## Abstract

**Objective:** To determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of mothers in children under 3 years of age in the growth and development clinic of the Magdalena Maternal and Child Health Center, Lima, 2022.

**Methodology:** Regarding the methodology, a study was developed with a quantitative approach, of an applied type, with a non-experimental, from level descriptive, correlational and cross-sectional design; in a sample made up of 80 participants; The instrument that allowed the data to be collected were two questionnaires with Likert scale questions and response options, which allowed the study variables to be measured.

**Results:** According to the results; Regarding the quality of nursing care, 77.5% presented a high quality of care and 22.5% showed a medium level quality of care. Regarding the level of satisfaction in mothers of 3-year-old children from the cred clinic, C.M.I Magdalena, where 90.0% presented high satisfaction and 10.0% showed medium-level satisfaction. On the other hand, when relating the dimensions of the quality of nursing care variable, a relationship was found between the human and environment dimensions, with a p value equal to 0.000 and 0.003, respectively.

**Conclusion:** Finally, it is determined that there is a relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers of 3-year-old children, cred office, C.M.I Magdalena; with a statistical significance of  $p=0.000$  being less than 0.05.

**Keywords:** Quality of care, nursing, satisfaction, mothers, children.

## INTRODUCCIÓN

El principal problema en salud por parte de los usuarios es la atención que recibe las personas por parte del personal de salud, por lo que se necesita de manera responsable brindar una atención eficaz en lo que respecta a enfermería, por lo que se necesita de compromiso para satisfacer las necesidades de la población.

Para un mejor entendimiento del desarrollo de la investigación se estimaron tres capítulos:

El primer capítulo desarrolla; el problema de investigación, la formulación del problema, juntos a los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio.

El segundo capítulo comprende los antecedentes que respaldan la investigación, así como las teorías y conceptos que desarrollan, en base a las variables de estudio y el desarrollo de la operacionalización de ellas.

En el tercer capítulo encontramos la metodología de estudio, se especifica la cantidad de la población, la muestra, y se desarrollan las técnicas con la cual se obtendrán los datos e información necesaria para posteriormente ser procesados y analizados.

El cuarto capítulo comprende los resultados de estudio, además de las discusiones de los resultados. La última parte de estudio es conformada por las conclusiones y recomendaciones que forman parte del análisis final de estudio.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estima que hasta el 2019 aproximadamente 5,2 millones de niños menores de 5 años han fallecido por complicaciones que bien podrían haberse prevenido a través de la inmunización, una nutrición adecuada, alimentos saludables y mediante una atención de calidad por parte de quienes la ofrecen. Así mismo los factores relacionados por la nutrición han influido en mayor parte en el 45,0% de las defunciones en niños menores de 5 años (1).

En países de América Latina, se han visto cambios significativos en la Organización de los Sistemas Nacional de Salud, gracias a la iniciativa de Reforma de la Salud iniciada OMS y la OPS, que han enfatizado la importancia de la calidad de atención, como un componente fundamental de la atención en salud, la cual requiere de la implementación de un sistema de gestión que sea eficiente para todas las instituciones, la misma que puede ser evaluada periódicamente para lograr mejores resultados en el campo de la salud (2).

Indiscutiblemente la calidad de cuidado y la satisfacción, son dos variables que están indisolublemente unidas; como resultado de ello la calidad de servicio está asociada a la insatisfacción de los usuarios, lo que se manifiesta en quejas, reclamos y denuncias, causando gran impacto a la sociedad , llenando de desconfianza a las personas por la atención que reciben por parte de las instituciones de salud , y en algunos casos en procesos judiciales que dañan el profesional del equipo de salud . La profesión de enfermería a ido evolucionando en los últimos años, ya que ahora tiene un papel privilegiado en el equipo de salud, por tener mayor contacto y tener las más variadas necesidades de los pacientes (3).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); hasta el año 2019, se ha reportado que 78,2% de niños y niñas menores de 3 años han accedido al control de crecimiento y desarrollo; por otra parte se destaca que 58,4% de la población en estudio ha accedido al consultorio de CRED, por intermedio de un programa social y el 19, 8% lo hizo de forma particular, cabe indicar que el 21,8% de la población de niños menores de 3 años no accedió al control CRED (4).

La Norma Técnica de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED), desarrollada por el Ministerio de Salud (Minsa), tiene como objetivo contribuir con el desarrollo integral de los niños de 0 a 5 años, así como mejorar su salud y nutrición, mediante la identificación de situaciones de riesgo o cambios en el crecimiento y desarrollo e incentivando la participación familiar y activa participación del cuidador en las intervenciones para lograr un desarrollo adecuado. En consecuencia, el espacio de CRED debe ser visto como un lugar privilegiado para el desarrollo de habilidades que potencien la autoestima de los padres mediante consejos positivos (5).

Asimismo, hace mención que el personal de enfermería, es un elemento clave y motor para el cambio de conductas, la generación de consensos y la construcción de estructuras con teorías un conocimiento efectivo. Por lo que, bajo estas condiciones, se deben realizar estudios que abarquen el tema, dado la necesidad de comprender los diversos aspectos que reflejen la calidad de los servicios de salud, asociando a la satisfacción como uno de los indicadores de mayor importancia (6).

En un estudio realizado en el Centro de Salud Arequipa, las madres evidenciaron que el 92.0% presentaron una calidad de atención alta, además en la dimensión técnica el 84.0%, en la dimensión humana el 77.0% y en la dimensión entorno el 79.0% evidencio una calidad de atención alta; por otra parte, en la satisfacción el 71,0% de las madres mostró una satisfacción alta y el 29.0% un nivel medio de satisfacción (7). En otro centro en la misma ciudad de Arequipa, se realizó una investigación, donde según los resultados presentados se evidenció, que la calidad de cuidado de enfermería alcanzo un porcentaje de 70.4%, dando importancia al trato humano y la privacidad al usuario; por otra parte la satisfacción alcanzo un porcentaje de 77.0% en un nivel medio (8).

En Piura, un estudio en el establecimiento de salud consuelo de Velasco, se evidenció que el nivel de satisfacción en cuanto a la atención de enfermería, el 57.3% evidencia alta satisfacción. Al evaluar los aspectos técnicos-científicos, se evidenció que el 70% presentó una alta satisfacción, el 29.1% una satisfacción media y el 0.9% una satisfacción baja. En la dimensión humana evidencio un nivel de satisfacción alta en el 50.9% de madres, en tanto, el 47.3% y 1.8% evidencian una satisfacción media o baja. El entorno genero niveles de satisfacción del 48.2% está altamente satisfecho con él, el 46.4% se encuentra medianamente satisfecho y el 5.5% muestra una satisfacción baja (9).

En Lima se realizó un estudio en un centro materno infantil, donde el 93.8% de las madres que formaron parte del estudio evidenciaron un nivel de satisfacción alta, en lo que respecta a las dimensiones que fueron evaluadas la dimensión humana presunto un alto nivel de satisfacción en un porcentaje de 87.7%, la dimensión técnica evidencio un porcentaje de 53.8% de nivel satisfacción regular y en la dimensión entorno el 87.7% evidenció un nivel alto de satisfacción (10).

Esta situación no está ajena al Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, ya que durante las prácticas pre profesionales se ha podido percibir en algunas madres, la existencia de disconformidad con respecto a la atención recibida por el personal de enfermería, siendo las principales quejas no cuantificadas, la deficiencia el trato que brinda el personal y la atención oportuna, por parte de los mismos; estos indicadores podrían ser causa de necesidades insatisfechas, en la población en estudio, necesidades que deben ser identificadas plenamente a fin de plantear estrategias de mejora con el equipo de salud y disminuir aquellos indicadores que dificulten la mayor cobertura de salud y una mejor atención de enfermería.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión técnica/científica de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022?

¿Cómo la dimensión humana de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio

de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena,  
Lima, 2022?

¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de cuidado enfermero se relaciona  
con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio  
de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena,  
Lima, 2022?

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

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

Determinar como la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la  
satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de  
crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena,  
Lima, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar como la dimensión técnica/científica de la calidad de cuidado  
enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de  
3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud  
Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

Identificar como la dimensión humana de la calidad de cuidado enfermero se  
relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del  
consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil  
Magdalena, Lima, 2022.



Identificar como la dimensión entorno de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

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

##### **1.4.1. Teórica**

El estudio encuentra justificación teórica, ya que, según la validez y confiabilidad del instrumento, se darán a conocer datos objetivos en base a los resultados de la investigación, los mismos que será importantes para producir cambio de conductas positivas en bien de la satisfacción de las madres y el cuidado de enfermería en el consultorio de cred.

##### **1.4.2. Práctica**

En el contexto practico el estudio justifica su desarrollo, proporcionando información actualizada que permita implementar estrategias para adoptar actitudes y cambios en lo que concierne a una atención de calidad hacia una visión holística que permita cubrir las necesidades del usuario. Por lo que se le asocia a la parte social, en donde los resultados permitan brindar un cuidado o atención de calidad, enfocados en todas las dimensiones de la persona o usuario.

##### **1.4.3. Metodológica**

En cuanto valor metodológico, la investigación se estructura según el método científico, con una metodología de estudio con enfoque cuantitativo, observacional, transversal, en donde las variables de estudio no serán manipuladas; con la aplicación de técnicas de recolección de datos, a través de instrumentos válidos y confiables que permite

recoger datos fiables del problema en estudio, además de que sean de uso favorable para futuras investigaciones.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

El presente estudio se centrará en un grupo pequeño, por lo que los resultados solo pueden ser generalizados a la población de estudio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

Pintado y Yari (2017), realizaron una investigación en Ecuador, cuyo objetivo fue *“Determinar el nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”*. La metodología que utilizaron fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo constituida por 100 pacientes. Según los resultados encontrados, el 65.0% de las madres usuarias percibieron un alto nivel de satisfacción con la atención que brinda el personal de enfermería a comparación con el 8.0% de las madres que percibieron un bajo nivel de satisfacción, con este resultado se pudo observar un porcentaje negativo con respecto a la atención que brindó la enfermera. Llegando a la siguiente conclusión: Con la investigación realizada se determinó que hay un alto nivel de satisfacción de las usuarias con respecto a la atención que brinda el personal de enfermería (11).

Flores (2017), realizó una investigación en México, cuyo objetivo fue *“Analizar el cuidado de enfermería del niño sano y distinguir si se trata de cuidado centrado e procedimientos o centrado en el usuario”*. Para ello se contempló un estudio con enfoque cuantitativo y descriptivo; en 25 madres que acudieron con su hijo a la consulta de cuidado del niño sano. En cuanto a los resultados el autor encontró, que la actividad se centra en procedimientos, lo que no puede ser considerado cuidado del niño sano. Llegando a la siguiente conclusión: Las madres valoran la atención integral y solicitan información del crecimiento y desarrollo de su hijo. Se recomienda abordar tópicos

educativos y establecer relación de confianza que permita brindar cuidado centrado en el usuario (12).

### **Antecedentes nacionales**

Romero (2021), realizó un estudio en Huaraz, con el objetivo de *“Determinar si existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio cred del Centro de Salud Huarampa”*. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, en una muestra de 297 participantes; se utilizó como instrumentos dos cuestionarios una para medir la calidad de cuidado de enfermería y el siguiente para medir la satisfacción de las madres. Según los resultados, la calidad de cuidado fue percibida como bueno en el 66,3% de los participantes; el 67,0% presento satisfacción alta. Finalmente se concluye determinando que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción, con un valor de 0,000 (13).

Ríos (2020), realizó un estudio en Iquitos, cuyo objetivo fue *“Determinar la Calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRESS I -4 Bellavista Nanay, Punchana”*. El método de investigación utilizado fue el cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional, y de corte transversal; 120 madres conformaron la muestra. Los hallazgos determinaron que el 76,7% alcanzaron una alta calidad de atención y el 23,3% fue media. En lo que respecta a la satisfacción, el 87,5% expreso satisfacción alta y el 12,5% fue media. Se llega a la conclusión determinando que existe una significativa relación estadística entre las variables (14).

Huayhua y Lázaro (2020), llevaron a cabo un estudio en Lima, con el objetivo de *“Determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del C. S, Los Olivos”*. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, descriptivo, básico y de corte transversal; 50 participantes conformaron la muestra de estudio, se recolectaron los datos a través de un cuestionario. En los resultados, el 46,0% se encontraban insatisfechos, el 30,0% presentaron satisfacción y el 24,0% estuvieron medianamente satisfechos con atención brindada por el personal de enfermería. Se concluye determinando que la mayor población de participantes se encontraba insatisfechos con la atención recibida (15).

Castillo y Atoche (2018), llevaron a cabo un estudio en el Callao, con el objetivo *“Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del establecimiento de salud, El Obrero”*. El método de estudio utilizado fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional. En cuanto a los resultados el 66,0% de los participantes presentó una calidad de atención de nivel medio; el 19,1% un nivel alto y el 14,0% una calidad de atención baja. En lo que respecta al nivel de satisfacción, el 76,2% de las madres presentó un nivel medio de satisfacción, el 14,9% un nivel alto y el 8,9% un nivel bajo. Se concluye determinando que existe una relación significativa entre las variables de estudio, obteniéndose un p valor de 0,000, < a 0,05 (16).

Ticona (2017), desarrollo un estudio en Chiclayo, cuyo objetivo fue *“Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y*

*desarrollo del C.S Pimentel*”. Se elaboró una metodología de estudio con enfoque, descriptivo, no experimental, prospectivo. En cuanto a los resultados, el 82,0% se encuentra satisfecho y el 18,0% de las participantes se encuentran insatisfechas, por lo que se establece una buena calidad de atención; por otro lado, la dimensión que alcanzó un nivel de satisfacción de 86,5% fue la de empatía, y la dimensión con una satisfacción baja de 77,0% fue la de aspectos tangibles. Se concluye determinando que la calidad de atención de enfermería es buena para los participantes, por lo que están satisfechos con el trato del profesional de enfermería (17).

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Variable: Calidad de cuidado**

Según Donabedian (18), la calidad de atención en el ámbito de la salud, se refiere al elevado nivel de profesionalismo que muestran los profesionales para cubrir las demandas de la población, mediante el uso racional de los recursos materiales y humano, para obtener un alto grado de aceptación sobre el cuidado que se ofrece; por lo tanto es necesario se estima que la calidad, es nada más que la autonomía de juicio propio sobre algún hecho o suceso en la línea de la atención en salud, técnica o interpersonal la cual se puede precisar la atención.

La calidad de atención técnica, es aquella que se funda en aplicar el conocimiento globalizado, de tal forma que se brinde el máximo bienestar para la salud. Por ello, el grado de la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, así como alcanzar un equilibrio entre los riesgos y beneficios.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la calidad de atención como, las características propias que engloban a los servicios de salud para con los usuarios,

gozando así de las actividades que conforman el primer nivel de atención, prestados a la población (19). Los propósitos más precisos y claros que pueden estar más relacionados a la calidad de atención son el agrado del paciente, el avance simultaneo del servicio y la eficiencia en la prestación del servicio (20).

### **2.2.2. Calidad de cuidado en enfermería**

La calidad de cuidado en enfermería, se encuentra enlazado en algo que va más allá del cumplimiento de diversas funciones que comprenden el rol del profesional para el cuidado de los pacientes, sino que también están relacionados al recurso científico, la toma de decisiones y la realización de acciones que estén dirigidas a las necesidades del paciente. Esto mismo comprende las acciones necesarias en el nivel afectivo, la actitud y compromiso que tenga en profesional con la acción profesional para ofrecer una excelente atención mostrando siempre una actitud empática a la hora de entablar comunicación con el usuario (21).

### **2.2.3. Teorías de la calidad de cuidado**

En este punto distintos autores establecen sus puntos de vista según su criterio o experiencia percibida, como lo apreciaremos a continuación:

Uno de los más sobresalientes es la “Teoría de la calidad y servicio”, propuesta por Karl Albrecht y Jan Carlzon; el primero refiere que su teoría se centra en ofrecer al usuario lo que realmente desea recibir, además reúne la triada del servicio, el cual comprende un adecuado sistema, personal con buena disposición y una estrategia de servicio que debe ser direccionada hacia las necesidades, en donde el eje principal es el usuario (22).

Por otro lado Carlzon, refiere que su teoría denominada momentos de la verdad, en donde el cliente o usuario a cada momento toma contacto con la persona o institución de la cual recibe un servicio, y que se ofrece a cada momento una oportunidad de mejorar o de destruir la calidad de un servicio; en esta teoría el cliente o usuario simboliza la alta jerarquía en la atención, y se estima a la motivación pieza elemental para lograr la calidad en atención en un servicio ofrecido (23).

#### **2.2.4. Dimensiones de la calidad de cuidado**

Para Donabedian (24), se fundamentan tres ejes o dimensiones, las cuales se relacionan de forma directa momento de la atención al usuario, en donde encontramos las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión técnico y científico, la que refiere que la figura de la atención es; la efectividad, que se refiere a éxito de cambios positivos (efecto) aplicados en la salud; la eficacia, la cual está relacionada al alcance de los propósitos en la prestación de los servicios de salud, a través de la aplicación ejecución de las normas técnicas y administrativas.
  - La eficiencia, la cual está relacionada al uso adecuado de los recursos, que encaminan a obtener los resultados esperados.
  - Continuidad, relacionada con la prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias (25).
  - Seguridad, esta dimensión está encaminada por la manera en la que se prestan los servicios de salud, determinada por la estructura y los procesos de atención, con el propósito de minimizar los riesgos y optimizar los beneficios para la salud del paciente.”



- Integridad, relacionada con la atención que debe recibir el usuario según sea el caso, y que manifieste el interés por la salud del usuario (26).
- b) Dimensión humana, se relaciona con el aspecto interpersonal de la atención, con las siguientes características; se debe respetar los derechos de la persona, cultura y a las características personales del individuo. Se debe brindar información completa, clara, oportuna y entendible para el paciente o a quien responda por él o ella. Se debe mostrar interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demanda, lo que para el usuario es válido. Se debe mostrar un trato, amable, simpático, afectuoso y solidario en la atención. Se debe tener como principio la ética profesional, de acuerdo con el interés de la población.
- c) Dimensión entorno, se relaciona con las facilidades que las instituciones de salud disponen para ofrecer un servicio óptimo, con costos razonables y sostenibles para el usuario (27).

### **2.2.5. Variable: Satisfacción**

La satisfacción se define como la percepción del paciente, sobre la atención brindada por el personal de salud, donde el estado de salud de la persona, es el resultado de las expectativas del paciente. El Ministerio de Salud, afirma que la satisfacción es un indicador importante en la opinión del paciente, con características secundarias dirigidas al servicio que brinda el equipo de salud, y que la importancia de esta radica en el abastecimiento de información que satisfaga las expectativas del paciente (29).

La calidad de atención se asocia con la satisfacción, por lo que se define como el proceso mediante el cual se aprueban los resultados de la atención al paciente, en base a la

atención brindada, y esta debe darse de manera oportuna, humana y eficiente; como resulta de esta atención el usuario continuara visitando el lugar de atención (30).

### **2.2.6. Satisfacción del Usuario**

La satisfacción del usuario implica una experiencia lógica y cognitiva resultante de una comparación de expectativas y conductas frente a un servicio brindado; esta se encuentra influenciada por una variedad de factores, como expectativas, valores éticos, culturales, demandas personales y el propio cuidado de la salud. Todos los elementos que conforman a la atención hacen que la satisfacción sea diferente en todas las personas y la comunidad en distintas situaciones; por lo que el objetivo de los servicios de salud, está dado en satisfacer las necesidades del usuario, así mismo se analiza la satisfacción como una herramienta para medir la calidad de la prestación de la atención en salud (21).

Se considera que la satisfacción es uno de los factores más importantes que determinan el buen servicio que recibe un usuario, como lo son el comportamiento, la actitud y la capacidad que tiene el profesional de salud para prestar un servicio, donde los errores que se comentan durante el servicio forman parte del mismo (32).

### **2.2.7. La satisfacción y sus niveles:**

Los niveles de satisfacción se demuestran según la calidad del servicio que se haya brindado, a continuación, se refiere lo siguiente:

- **Insatisfacción:** Ocurre cuando a la labor que desempeña el profesional en salud, no está a la altura de las expectativas del paciente.
- **Satisfacción:** Se caracteriza por presentar aspectos positivos sobre las expectativas del usuario sobre la atención que ofrece el profesional de salud.

- Complacencia: Este nivel se manifiesta cuando el profesional corresponde a la altura a las expectativas del cliente (33).

El grado de satisfacción que el usuario experimente, se determina en función del nivel de satisfacción del usuario, es decir un usuario insatisfecho comenzará inmediatamente a buscar otro servicio sino recibe lo que esperaba. Por lo que un cliente insatisfecho permanecerá siendo leal, siempre y cuando este obtenga de lo que desea de un servicio. Por el contrario, un usuario será leal a un servicio siempre que exista una afinidad emocional que supera ampliamente una preferencia puramente racional (34).

#### **2.2.8. La satisfacción y sus dimensiones:**

Se presentan a continuación las dimensiones de la satisfacción asociados al cuidado de enfermería:

**Accesibilidad:** Se define como la presentación de las conductas esenciales de cuidado que tiene una enfermera en la relación apoyo y asistencia, las cuales deben ser administrados de forma adecuada. Esta dimensión se refiere a los comportamientos relacionados a la acción de acercarse y realizar tareas relacionadas con las habilidades del profesional de enfermería. Por lo que se enfatiza la importancia del desarrollo de habilidades y capacidades, acompañadas con el juicio crítico del cuidado a la salud con fundamentos esenciales para efectividad de un cuidado de alta calidad.

**Confort:** La dimensión confort, se relaciona con el hecho de brindar una atención que garantice la comodidad del paciente y su familia, además de promover un ambiente cómodo y saludable. La definición de comodidad se establece como el desarrollo de características del lugar donde se prestan los servicios que hacen que la atención sea más conveniente,

cómoda, placentera, privada y hasta cierto punto deseable. En el establecimiento de salud las medidas de confort que tome la enfermera, deben tomar en cuenta elementos fundamentales, como verificar que el área de atención del paciente cumpla con los requisitos ambientales mínimos y cuente con los materiales y equipos necesarios para la atención del paciente, además de los medicamentos, materiales y suministros médicos necesarios, entre otros (35).

Relación de confianza: Esta dimensión hace referencia a los servicios que brindan las enfermeras para construir una relación empática con el paciente, enfocada en la recuperación de las mismas personas, haciendo que el paciente se sienta seguro y único, lo cual tiene que ver con el cuidado que el profesional en salud brinda, mediante la cercanía y presencia física; tomando al usuario como el centro de importancia; independientemente de lo que ocurra, debe ser un trato agradable y amable con él y su familia.

Para la teoría de enfermería Jean Watson, el éxito de la relación terapéutica depende del desarrollo de una relación honesta y de confianza entre el personal de enfermería y el paciente; fomentándose una relación abierta, a la capacidad de comprender las percepciones y sentimientos de otro, desarrollando nuevos métodos de comunicación, de forma muy efectiva que incluya elementos de respuestas cognitivas, afectivas y conductuales (36).

### **2.2.9. Teoría de enfermería**

En cuanto a las teorías de enfermería, encontramos a Jean Watson, quien refiere que la calidad de atención está ligado al arte de cuidar, por lo que se debe otorgar un cuidado holístico, ya que el ser humano es un ser único y debe recibir un cuidado en todas sus dimensiones, ya que, si no se realiza un correcto cuidado, se producirá un desequilibrio que puede repercutir en la salud del mismo. Por otro lado, Hildegard Peplau, hace mención que

la calidad de atención, este ligado al cuidado enfermero como un proceso interpersonal, entre el usuario que tiene la necesidad de recibir ayuda y para ello debe haber un profesional capaz de responder a sus necesidades, en donde el conocimiento forma parte de las funciones que debe ejercer el profesional de enfermería (37).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

H<sub>I</sub>: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

H<sub>O</sub>: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: H<sub>I</sub>: Existe relación entre la dimensión técnica/científica de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

H<sub>O</sub>: No existe relación entre la dimensión técnica/científica de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del

consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

**H<sub>2</sub>:** H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

**H<sub>3</sub>:** H<sub>1</sub>: Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El método que se ha utilizado en la investigación, fue el hipotético deductivo, ya que le permite al investigador establecer la hipótesis a través del método científico basados en procedimientos medibles, que le permitan deducir consecuencias posibles (38).

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

El estudio abarcó un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la estadística y calculo numérico, con el propósito de que los datos recogidos fueron analizados de la forma exacta (39).

### **3.3 Tipo de la investigación**

Se llevó a cabo un estudio de investigación de tipo aplicada, ya que el objetivo de ella fue incrementar conocimientos científicos, expresando nuevas teorías dentro del área de estudio, utilizando un proceso lógico para demostrar el comportamiento de la variable (36).

### **3.4 Diseño de la investigación**

Se realizó un estudio no experimental, ya que solo se observó el comportamiento de las variables, sin ser manipuladas, para luego ser analizadas.

Descriptivo correlacional; ya que se buscó analizar el comportamiento de dos variables, buscando establecer la correlación entre ellas; la misma que se expresó al momento de contratación de la hipótesis.

De corte transversal, se realizó un estudio de corte transversal, ya que se recogió la información en un momento determinado del estudio (39).

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

#### **3.5.1. Población**

Se conformo la población de estudio con un numero de 80 participantes madres de familia de niños menores de 3 años, quienes reciben atención en el centro de Salud; de tal forma que no se manejó una muestra, debido a la poca cantidad de población por lo que se tuvo que trabajar con el total de la población.



## Criterios de inclusión y exclusión

### a. Criterios de Inclusión:

- Se consideró a las madres que acudieron al control de CRED de su menor niño.
- La participación de las madres fue acreditada mediante la firma del consentimiento informado.

### b. Criterios de exclusión:

- Las madres que no desearon participar en el estudio.

## 3.6 Variables y operacionalización

### Variable 1: Calidad de cuidado

- **Definición conceptual:** Se refiere a las características a las que prestara atención el profesional de enfermería, durante la consulta de crecimiento y desarrollo (13).

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala de medición
<b>Variable 2:</b> Calidad de cuidado	Conjunto de técnicas, procedimientos, habilidades y actitudes del profesional de enfermería durante la atención del crecimiento y desarrollo.	Técnica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efectividad.</li><li>• Eficacia.</li><li>• Eficiencia.</li><li>• Seguridad.</li></ul>	Ordinal	Alta (82 – 110)
		Humana	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación.</li><li>• Trato amable.</li><li>• Oportuna.</li></ul>		Media (52 – 81)
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Privacidad.</li><li>• Comodidad.</li><li>• Libre de riesgo</li></ul>		Baja (22 – 51)

## Variable 2: Satisfacción de las madres

- **Definición conceptual:** Se define a la satisfacción como el resultado, a las expectativas del usuario sobre la atención de enfermería, en la cual se puede sentir satisfecha e insatisfecha, según como se cumplan las expectativas en función de la atención que brinde (13).

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Escala de medición
Variable 2: Satisfacción	Será analizada en tres dimensiones y valorada a través de la observación y expresada a través del lenguaje.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento científico.</li><li>• Empatía.</li><li>• Ayuda oportuna</li></ul>	Ordinal	Alta (82 – 110)
		Confort	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consultorios adecuados.</li><li>• Ambientes seguros.</li><li>• Respeta la privacidad</li></ul>		Media (52 – 81)
		Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación integral.</li><li>• Amabilidad.</li><li>• Seguridad.</li></ul>		Baja (22 – 51)

### 3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

#### 3.1.1. Técnica

La técnica fue la encuesta; la cual estuvo destinada a obtener datos de varios usuarios cuyas opiniones fueron de interés para el investigador.

#### 3.1.2. Descripción

- El instrumento que mide la calidad de cuidado, fue adaptado por Ríos en el año 2019. La herramienta de recojo de información, consta de 22 preguntas, distribuidas en tres dimensiones (técnico, humano y entorno). La escala de

valoración comprende lo siguiente correspondiente a la calidad de cuidado: Baja (1-25), media (26-50), alta (puntuación mayor a 50)

- El instrumento que mide la satisfacción de usuario, fue adaptado por Ríos en el 2019, el cual comprende 18 interrogantes, plasmadas en 3 dimensiones (accesibilidad, confort y relación de confianza). Las categorías de valoración fueron las siguientes: Satisfacción (1-25), Satisfacción media (26-50), Satisfacción alta (> a 51 puntos) (13).

### **3.1.3. Validez del instrumento**

Los instrumentos fueron validados mediante el procedimiento de juicio de expertos, donde se obtuvo un resultado final de 88.3%, con el cual valora como validos los instrumentos de calidad de cuidado y nivel de satisfacción (13).

### **3.1.4. Confiabilidad del instrumento**

Para la confiabilidad, los instrumentos fueron sometidos a la prueba de alfa de cronbach, obteniendo como resultado los valores de 0,77% y 0,78, respectivamente para el cuestionario de calidad de cuidado y nivel de satisfacción, con lo que establecen un grado de confiabilidad alta (13).

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

### **3.8.1. Procesamiento de datos**

- En este paso, se analizaron las respuestas de cada participante, y se llevó a cabo un proceso de almacenamiento de los datos recogidos en el programa Excel en donde fueron codificados, para luego ser procesados en el programa estadístico SPSS versión 25, para su posterior análisis estadístico.

### **3.8.2. Análisis de datos**

- Para el análisis de los datos se realizó la estadística descriptiva, las cuales fueron presentadas en tablas, descritas en frecuencias y porcentajes, para la comprobación de la hipótesis se tomó en cuenta a la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman, para determinar la relación de las variables en estudio en el programa estadístico SPSS versión 26; y a su vez se realizó la interpretación de la información que se presentó.

### **3.9 Aspectos éticos**

La información incluida en este apartado derivó del informe de Belmont, en donde se consideró la siguiente información:

En lo que respecta al principio de beneficencia, se trabajó con los participantes en fin de brindarles el mayor beneficio posible con los resultados, defendiendo el derecho de la participación voluntaria en el estudio; siendo tratados con amabilidad y respeto.

Se dio a conocer a los participantes los instrumentos de recolección de datos, mencionando que tenían la opción de no participar en el estudio, apreciándose en este punto el principio de autonomía.

A su vez fueron aclaradas las inquietudes de los participantes, haciéndose presente que su participación no perjudicaría la integridad de ningún nadie, esto con relación al principio de no maleficencia.

Finalmente en cuanto al principio de justicia; los participantes serán tratados con respeto, cordialidad e igualdad, sin preferencias o discriminación de raza o religión (40).

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIONES

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1. Datos demográficos de las madres de niños de 3 años del consultorio cred del C.M.I Magdalena, Lima 2022**

Datos demográficos	f	%
<b>Edad de las madres</b>		
De 18 a 20 años	17	21,3
De 21 a 25 años	29	36,3
De 26 a 30 años	13	16,3
De 31 a 35 años	11	13,8
De 36 a más años	10	12,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	5	6,3
Secundaria	56	70.0
Sup. Técnico	14	17,5
Sup. Universitario	5	6,3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Ocupación de la madre</b>		
Ama de casa	54	67,5
Independiente	4	5,0
Dependiente	11	13,8
Otros	11	13,8
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia del investigador

La tabla 1, muestra los datos demográficos de las madres de niños de 3 años del consultorio Cred del C.M.I Magdalena; donde en cuanto a la edad de las madres, el 36,3% (29) tienen edades de entre 21 a 35 años. En cuanto al grado de instrucción, 70,0% (56) tienen secundaria, el 17,5% (14) tienen estudios técnicos, el 6,3% (5) cuentan con estudios primarios y el 6,3% (5) tienen estudios universitarios. Por otra parte en lo que respecta a la ocupación de la madre; el 67,5% (54) son amas de casa, el 13,8% (11) son trabajadores dependientes, el 13,8% (11) cuentan con otras ocupaciones y el 5,0% (4) son independientes.

**Tabla 2. Calidad del cuidado enfermero en niños de 3 años del consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

<b>Calidad de cuidado</b>	<b>frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta	62	77,5
Media	18	22,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia del investigador

La tabla 2, muestra la calidad del cuidado enfermero en niños de 3 años del consultorio de cred, C.M.I Magdalena, donde el 77,5% presentaron una alta calidad de cuidado y el 22,5% evidenciaron una calidad de cuidado de nivel medio.

**Tabla 3. Satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

<b>Satisfacción de las madres</b>	<b>frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta	72	90,0
Media	8	10,0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia del investigador”

En tabla 3, se muestra el nivel de satisfacción en madres de niños de 3 años del consultorio de cred, C.M.I Magdalena, donde el 90,0% presentaron una alta satisfacción y el 10,0% evidenciaron satisfacción de nivel medio.



#### 4.1.2. Análisis bivariado de resultados

**Tabla 4. Relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico/científico y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.**

Satisfacción	Dimensión técnica/científico				Total	
	Media		Alta			
	f	%	f	%	f	%
Media	6	7,5	2	2,5	8	10,0
Alta	37	46,3	35	43,8	72	90,0
Total	43	53,8	37	46,3	80	100,0

*p – valor = 0, 209 (p < 0,05)*

Fuente: Elaboración propia del investigador

La tabla 4, muestran la relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión técnico/científico y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, encontrándose que del 53,8% de profesionales que tuvieron una calidad de cuidado de nivel medio, el 46,3% de madres presentaron un nivel de satisfacción alta y el 7,5% presentaron satisfacción de nivel medio. Por otra parte del 46,3% de profesionales que tuvieron una calidad de cuidado de nivel alto, el 43,8% de madres presentaron un nivel de satisfacción alta y el 2,5% presentaron satisfacción de nivel medio.

**Tabla 5. Relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

Satisfacción	Dimensión humana					
	Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%
<b>Media</b>	3	3,8	5	6,3	8	10,0
<b>Alta</b>	1	1,3	71	88,8	72	90,0
<b>Total</b>	4	5,0	76	95,0	80	100,0

*p – valor = 0, 000 (p < 0,05)*

**Fuente: Elaboración propia del autor**

La tabla 5, muestran la relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, encontrándose que del 95,0% de profesionales que tuvieron una calidad de cuidado de nivel alto, el 88,8% de madres presentaron un nivel de satisfacción alta y el 76,3% presentaron satisfacción de nivel medio. Por otra parte del 5,0% de profesionales que tuvieron una calidad de cuidado de nivel medio, el 3,8% de madres presentaron un nivel de satisfacción medio y el 1,3% presentaron satisfacción de nivel alto.

**Tabla 6. Relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

Satisfacción	Dimensión entorno					
	Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%
Media	8	10,0	0	0,0	8	10,0
Alta	33	41,3	39	48,8	72	90,0
<b>Total</b>	41	51,2	39	48,8	80	100,0

*p – valor = 0,003 (p < 0,05)*

**Fuente:** Elaboración propia del investigador

La tabla 6, muestran la relación de la calidad del cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, encontrándose que del 51,2% de profesionales que tuvieron una calidad de cuidado de nivel medio, el 41,3% de madres presentaron un nivel de satisfacción alta y el 10,0% presentaron satisfacción de nivel medio. Por otra parte del 48,8% de profesionales que tuvieron una calidad de cuidado de nivel alto, el 48,8% de madres presentaron un nivel de satisfacción alta.

#### 4.1.3. Contrastación de la hipótesis

**Tabla 7. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

			<b>Calidad de cuidado</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de cuidado</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.419**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	.419**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

En la tabla 7, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de cred del C.M.I Magdalena, encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0,419 representado este resultado como una correlación positiva moderada con una significancia estadística de  $p=0,000$  siendo menor que el 0,05

**Tabla 8. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión técnica/científico y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

		<b>Dimensión técnica/científica</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión técnica/científica</b>	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.142**
		N	80
	<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	0.142**
		Sig. (bilateral)	0.209
		N	80

En la tabla 8, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión técnico/científico y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de cred del C.M.I Magdalena, donde no se encontró relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0,142 representado este resultado como una correlación positiva muy baja con una significancia estadística de  $p=0,209$  siendo mayor que el 0,05

**Tabla 9. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

			<b>Dimensión humana</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión humana</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.497**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	.497**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

En la tabla 9, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de cred del C.M.I Magdalena, encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0,497 representado este resultado como una correlación positiva moderada con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05

**Tabla 10. Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022**

			<b>Dimensión entorno</b>	<b>Satisfacción</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión entorno</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.325**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	<b>Satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	.325**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

En la tabla 10, se muestra la prueba de hipótesis, sobre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de cred del C.M.I Magdalena, encontrándose relación significativa entre las variables, con un resultado según la correlación de Spearman de 0.325 representado este resultado como una correlación positiva baja con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05

## 4.2. Discusión de Resultados

De acuerdo a los resultados se presenta la siguiente discusión:

En cuanto al objetivo general sobre la relación entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena; se evidenció relación entre las variables, con una significancia estadística de  $p=0,000$  siendo menor a 0,05. Los resultados de Romero (13) son similares a los encontrados en el estudio, quien determinó que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción, con un valor de  $p$  igual 0,000. Así mismo Ríos (14), coincide con los resultados encontrados, quien encontró relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres, con nivel de significancia de 0,00. Estos resultados evidencian los profesionales de enfermería se encuentran abocados a satisfacer las necesidades de atención por parte de las madres, basada en principios éticos, humanísticos, técnicos y científicos.

En cuanto a los objetivos específicos, se establece que en lo que respecta a la relación entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión técnico/científico y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de Cred del C.M.I Magdalena; se evidenció que no existe relación entre las variables, con una significancia estadística de  $p=0,209$  siendo mayor a 0,05. Los resultados de Romero (13), se asemejan a lo encontrado en el estudio, ya que se evidenció que existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión científica con la satisfacción, con un valor de  $0,000 < a 0,05$ . Se puede evidenciar en relación a los resultados del estudio, que el personal de enfermería debe de brindar una atención de calidad basada en principios y valores, de manera oportuna y continua, respetando la integridad y persona del usuario, solo se podrá entender que la atención de enfermería reúne un conjunto de actividades dirigidas en bienestar del usuario.

En cuanto a la relación entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de Cred del C.M.I Magdalena; se evidenció que existe relación entre las variables, con una significancia estadística de  $p=0,000$  siendo menor a 0,05. Castillo y Atoche (16),



encontraron resultados similares donde se encontró que existe relación entre la dimensión humana del cuidado de enfermero y la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del establecimiento de salud; obteniéndose un p valor de 0,000, < a 0,05. Los hallazgos reflejan, la eficaz labor del profesional de enfermería, donde la satisfacción del usuario, en este caso las madres de familia, la cual están completamente relacionado con la buena atención que recibe el usuario por parte del personal, por lo que, a mejor calidad en la atención, mayor será la satisfacción de la población.

En lo que respecta a la relación entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de Cred del C.M.I Magdalena; se evidenció que existe relación entre las variables, con una significancia estadística de  $p=0,203$  siendo menor a 0,05. Ríos (14), coincide con los resultados encontrados, quien encontró relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión entorno y el nivel de satisfacción de las madres, con un nivel de significancia de 0,004. Los resultados evidencian que el personal de la atención cumple con las expectativas del usuario, al proteger la privacidad del paciente, pues en muchos casos había personas que entraban y salían de los consultorios sin el respeto por el mismo; y en muchos casos la atención no fue la adecuada.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- Existe relación entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de cred del C.M.I Magdalena.
- Existe relación entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de Cred del C.M.I Magdalena.
- En cuanto a la relación entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión humana y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de Cred del C.M.I Magdalena; se determinó que existe relación entre las variables.
- Se encontró relación significativa en lo que respecta a la relación entre la calidad de cuidado enfermero en la dimensión entorno y la satisfacción de las madres de niños de 3 años del consultorio de Cred del C.M.I Magdalena.

## 5.2. Recomendaciones

- A las Instituciones de salud, comprometerse en la búsqueda de cubrir las necesidades de la población, de tal forma realzar la atención de personal de enfermería, por otra parte, evaluar de forma periódica al personal, para así implementar programas de mejora en todos los aspectos, involucrando a todas las áreas de atención, de modo que se comprometan al logro de alcance de objetivos y metas trazadas.
- Al personal encargado del área de enfermería, elaborar estrategias donde se implementen estándares de calidad de atención para seguir brindando una mejor atención, capacitando al personal de salud para ofrecer un mejor cuidado en base a conocimientos actualizados, además de velar por el cumplimiento de las mismas, monitorizando y evaluando el logro de ellas, para que las madres sientan mayor satisfacción al momento de recibir atención por el profesional de enfermería.
- Se sugiere a la autoridad superior del Centro de Salud Materno infantil Magdalena mejorar en la dimensión entorno en un ambiente, cálido, limpio, ordenado donde la madre se sienta tranquila en la atención de su menor en el consultorio de cred.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. MINSA. Satisfacción del Usuario Externo [Sitio en Internet]. Disponible en URL: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos//Satisfacci%F3n%20de%20Usuario%20Externo.pdf>. Acceso el 26 de marzo del 2022.
2. La necesidad de formar más personal de enfermería. [Internet]. Disponible: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=1926&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=1926&lang=es). Consultado el 26 de marzo del 2022.
3. López, B. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima – Perú. UNMSM. 2014. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13408>
4. Datos demográficos de nutrición en niños. INEI. Encuesta ENDES 2016. Disponible (Internet). URL: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1433/index.html](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1433/index.html). Consultado el 26 de Marzo del 2022.
5. Paredes, C. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima. Perú. UNMSM. 2013. Disponible : <https://hdl.handle.net/20.500.12672/13173>

6. Franco, M. Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED – C.S Pampa Grande – Tumbes [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Nacional de Tumbes. Perú. 2017. Disponible: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/61>
7. Pareja E, Rodriguez F. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 1 año de la estrategia de crecimiento y desarrollo del centro de salud Nivel 2 – 1, Arequipa [Tesis para obtener el grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60512>
8. Maqqe A, Paredes J. Calidad de cuidado enfermero y satisfacción al control cred en madres de niños menores de 3 año, P.S Peruarbo, Arequipa. [ Tesis para obtener el grado de Licenciatura en enfermería]. Perú: Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa, 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10508>
9. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio cred en el establecimiento de salud Consuelo de Velasco, Piura. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Nacional de Piura, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>
10. Alarcon R. Satisfacción del cuidado de enfermería en cred de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud Materno Infantil de Lima [Tesis para optar el grado de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70440>

11. Pintado P; Yari L. “Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”; realizado en Cuenca; [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Ecuador: Universidad de Cuenca. Ecuador, 2017. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23540>
12. Flores Y, Ortiz R, Cardenas V. “Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. Rev. Enfermería. [Internet] 2017; 20(2): pp. 1 – 7. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692012000200009>
13. Romero J. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al consultorio cred del Centro de Salud Huarampa, Huaraz [Tesis de grado para obtener Doctorado en Salud Pública]. Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25464>
14. Ríos L. Calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la IPRESS I -4 Bellavista Nanay, Punchana, Iquitos [Tesis para grado de Licenciatura en enfermería]. Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/179>
15. Huayhua L, Lázaro H. Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en consultorio cred. Centro de Salud, Los Olivos, Lima. [Tesis para obtener grado de Licenciatura en enfermería]. Perú: Universidad Roosevelt, 2020. Disponible: <http://hdl.handle.net/20.500.14140/237>

16. Castillo C, Atoche F. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio cred del establecimiento de salud “ El Obrero”, Sullana. [Tesis para el grado de segunda especialidad en Salud pública y comunitaria]. Perú: Universidad Nacional del Callao, 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4232>
17. Ticona I. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de cred del C.S. Pimentel. Rev. Científica Curae. [Internet] 2020, 3(1): pp. 17 – 28. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381/1708>
18. Vela L, Luis L. Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario hospitalizado en los departamentos de Cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos, Perú [Tesis de grado]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2014. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5390>.
19. Ganoza G. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, Perú [Tesis para optar el Título de especialista en: Emergencias y Desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>.
20. Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación [Internet] 2013; 25(1): p. 26 - 33. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/medicinafiisica>.

21. Mogollón K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, Perú [Tesis para optar el título de Licenciada en Obstetricia]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4812>.
23. Arango L, Muñoz M, Vega J. Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell, Villavicencio, Colombia. [Tesis de grado para optar el título de Psicología]. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18145>.
24. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota, Chiclayo, Perú. [Tesis para optar el grado Maestría en los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>.
25. Huarcaya R. Percepción de la calidad de atención en los usuarios de servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, Perú [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas]. Andahuaylas: Universidad Nacional Jose María Arguedas, Andahuaylas; 2015. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/227>.
26. Chávez A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios (as) en el programa Cred de el Centro de Salud Liberación Social, Trujillo. [Tesis para optar el grado de Magister en gestión de los servicios de la salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371>



27. Guevara C. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención del área de crecimiento y desarrollo del puesto San Aullan [Tesis para optar el grado de Magister en gestión de los servicios de la salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53462>
28. Luque J, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el laboratorio del Centro de Salud Bellavista, Sechura. [Tesis para optar el grado de Magister en gestión de los servicios de la salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54646>
29. Astuhuilca M, Rosa J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa [Tesis para optar el grado de maestra en Salud de la mujer, niño y adolescente]. Perú: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9782>
30. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de cred y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal, Lima [Tesis para optar el grado del Licenciado en Enfermería]. Perú. Universidad Norbert Wiener, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1692>
31. Chacón I. Nivel de satisfacción de las madres de la atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el centro de salud Micaela Bastidas, Ate, Lima [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Ricardo Palma, 2019. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2526>

34. Vela L, Luis L. Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario hospitalizado en los departamentos de Cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos, Perú [Tesis de grado]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2014. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5390>."
34. Cutipa C. "Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia Adultos, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima, Perú [Tesis para optar el título de especialista en: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/8302>
34. Castro, C. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos. Perú. 2016.
35. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 - 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012, pág.-14.
36. Beuzeville R. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco – Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos [Tesis de grado para licenciatura en Enfermería]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Facultad de Medicina Humana, 2015. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5388>

37. Cueva E, Vilca S. Cuidado de enfermería al niño desde la percepción de la madre, Trujillo [Tesis Para obtener el Título Profesional de enfermera]. Perú: Universidad Nacional de Trujillo, 2017. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8735>
38. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición). In. México: Mc Graw Hill; 2014. p. 614 - 616.
39. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. p. 148 - 151.
40. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. [Internet]. Department of Health, Education, and Welfare; 2019. [citado el 06 de marzo del 2022]: 10 pp. Disponible en; [https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c\\_FINAL.pdf](https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf)

## ANEXO

### Anexo N° 1: Matriz de consistência

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Salud Magdalena, Lima, ¿2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cómo la dimensión técnica/científica de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar como la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Identificar como la dimensión técnica/científica de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe relación entre la dimensión técnica/científica de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad de cuidado</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Técnico</p> <p>Humano</p> <p>Entorno</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo y nivel de investigación</b></p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Observacional. (NO EXPERIMENTAL)</p> <p><b>De corte:</b> Transversal.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional.</p> <p><b>Población:</b> Conformada por 80 madres de niños menores de 3 años.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios tipo escala Likert; que mide la calidad de cuidado enfermero y cuestionario tipo likert que</p>

<p>¿Cómo la dimensión humana de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022?</p>	<p>Identificar como la dimensión humana de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p> <p>Identificar como la dimensión entorno de la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción de las madres se relaciona en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión humana de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p> <p>Existe relación entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Accesibilidad</p> <p>Confort</p> <p>Mantiene relación de confianza</p>	<p>mide la satisfacción de las madres</p> <p style="text-align: center;"><b>Análisis de datos</b></p> <p>Asimismo, para el análisis de los datos se realizará la estadística descriptiva, las cuales serán presentadas en tablas de frecuencias y porcentajes, y a su vez se realizará la interpretación de los resultados que se obtengan. Para el análisis bivariado y contratación de hipótesis se utilizará la prueba estadística no paramétrica de chi cuadrado, con el fin de establecer la relación de las variables de estudio.</p>
--	---	--	--	---

## Anexo N° 2: Instrumentos de medición

### INSTRUMENTO 1

#### I. Presentación

Estimada señora, estoy realizando un estudio para “**Determinar como la satisfacción de las madres se relaciona con la calidad de cuidado enfermero en niños menores de 3 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, Lima, 2022**”. Para lo cual solicito su colaboración a través de una 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.

#### II. Instructivo

A continuación, se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; mucho le agradeceré responder de manera clara y sencilla, no requerimos se identifique, marque una de las opciones entre las cinco que usted elija, en caso de duda.

- TA : Totalmente de acuerdo = 5
- A : Acuerdo = 4
- I : Indeciso = 3
- D : Desacuerdo = 2
- TD : Totalmente en Desacuerdo = 1

#### III. Datos Generales

- Edad: .....
- Grado de instrucción: .....  
Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior no Univ. ( ) Superior Univ. ( )
- Ocupación de la Madre:  
Ama de Casa ( ) Independiente ( ) Dependiente ( ) Otros ( )

Ítems	TA	A	I	D	TD
<p>CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA</p> <p>Técnico:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño (a).</li> <li>2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño(a).</li> <li>3. La enfermera evalúa a su niño(a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación.</li> <li>4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura, motricidad y coordinación.</li> <li>5. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.</li> <li>6. La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de paracitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.</li> <li>7. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.</li> <li>8. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.</li> <li>9. Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.</li> </ol>					

<p>10. Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).</p> <p>Humano:</p> <p>11. La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).</p> <p>12. La enfermera mantiene buena comunicación trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.</p> <p>13. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.</p> <p>14. La enfermera le brinda un trato amable.</p> <p>15. La enfermera le dio oportunidad para que usted le exprese algún problema con su niño(a).</p> <p>16. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).</p> <p>Entorno:</p> <p>17. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.</p> <p>18. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio CRED son agradables, limpios y ordenados.</p> <p>19. El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).</p> <p>20. La enfermera le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.</p> <p>21. La enfermera le da pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a), para que lo realice en casa.</p>				
--	--	--	--	--



Ítems	TA	A	I	D	TD
<p>NIVEL SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑO MENORES DE 3 AÑOS</p> <p><b>Accesibilidad.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.</li> <li>2. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.</li> <li>3. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.</li> <li>4. La enfermera le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.</li> <li>5. Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.</li> <li>6. La enfermera brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.</li> </ol> <p><b>Confort.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. La enfermera mantiene el consultorio limpio y ordenado.</li> <li>8. La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.</li> <li>9. La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.</li> </ol>					

<p>10. Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.</p> <p>11. La Enfermera durante la atención cierra la puerta.</p> <p>12. La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad.</p> <p><b>Mantiene relación de confianza.</b></p> <p>13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño.</p> <p>14. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si usted comprende las recomendaciones dadas para su niño(a).</p> <p>15. La enfermera durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.</p> <p>16. La enfermera es amistosa y agradable con usted y su niño(a).</p> <p>17. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).</p> <p>18. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.</p>				
---	--	--	--	--

### 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 cuidado enfermero y satisfacción en madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.

**Nombre de las investigadoras:** Mirian Rosmery Huaytalla Trigoso.

**Propósito del estudio:** Determinar como la calidad de cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción en madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.

**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 recibo una copia del documento”**

## Anexo N°4: Informe de Constancia de Permiso

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

**001-2022-ENFERMERIA.C.S.M.I. MAGDALENA-DIRIS LC**

**DE:** MIRIAN ROSMERY HUAYTALLA TRIGOSO  
Interna de Enfermería

**A:** Dr. FEDERICO EMILIANO LIZARRAGA FERRAND  
Medico Jefe del C.S. Materno Infantil Magdalena

**ASUNTO:** Permiso para realizar trabajo de investigación en el área de Enfermería.

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez anunciar que, habiendo culminado el internado de enfermería en el centro de salud Materno Infantil Magdalena, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en su institución con el tema: **Calidad de cuidado enfermero y Satisfacción en madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022** para optar el grado de Licenciada en Enfermería, solicito permiso para el mes de junio.

por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi petición

Lima, 30 de mayo del 2022



Mirian Rosmery Huaytalla Trigoso

DNI: 46744462



Magdalena, 30 de mayo del 2022

Srta.

Mirian Rosmery Huaytalla Trigoso

De: **Dr. FEDERICO EMILIANO LIZARRAGA FERRAND**

Medico Jefe del C.S. Materno Infantil Magdalena

Presente:

Referencia: 001-2022-ENFERMERIA.C.S.M.I. MAGDALENA-DIRIS LC

ASUNTO: Permiso para realizar trabajo de investigación de tesis.

---

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia mencionarle que la jefatura a mi cargo tiene a bien dar la aceptación para realizar su proyecto de tesis con el tema: **Calidad de cuidado enfermero y Satisfacción en madres de niños de 3 años, consultorio de cred, C.M.I Magdalena, Lima – 2022.**

Atentamente

  
  
-----  
DR. FEDERICO E. LIZARRAGA FERRAND  
Medico Cirujano (C) (G) (E) (G) (E) (G) (E)  
C.M.P. 22331 / R.N.E. 10388