



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO 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 cinco  
años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Tenorio Llanos, Elvira


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0002-9661-2767>

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

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

**Lima – Perú**

**2025**

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

Yo, Elvira Tenorio Llanos 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 de investigación "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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024" Asesorado por el docente: Mori Castro Jaime Alberto DNI 07537045 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de (15) (quince) % con código oid: 14912:469819973 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

Elvira Tenorio Llanos

DNI: 75051402



Asesor: JAIME ALBERTO MORI CASTRO

DNI: 07537045

Lima, 10 de Marzo de 2025

**DEDICATORIA:**

A Elohim, por su amor eterno. A mis padres Anelso  
Tenorio Segura y Grimanesa Llanos Gonzales.

### **AGRADECIMIENTO:**

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme y ser la fortaleza que me impulsa en cada paso que doy, a mi familia quienes me dan su apoyo incondicional. Asimismo agradezco a Miguel Bances Sandoval por haber confiado en mi desde el día uno.

**AESOR DE TESIS: MG MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

**JURADO**

**Presidente: Mg. Lucimar Barrios**

**Secretario: Mg. Ruby Ines Barreda Paredes**

**Vocal: Mg. Rosa Maria Muñoz Pizarro**

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
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
<b>CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b>	<b>37</b>
4.1. Resultados	37
4.2. Análisis descriptivo de resultados	37
4.3. Prueba de hipótesis	47
4.4. Discusión de resultados	52
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>54</b>
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones	55
<b>REFERENCIAS</b>	<b>56</b>
Anexos	64
Matriz de consistencia	65

## Resumen

Objetivo: Análisis de relaciones de calidades de atenciones de enfermería con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos del niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024. Metodologías: Se desarrollaron enfoques de estudios cuantitativos, aplicados no experimentales, correlacionales, de cortes transversales; Estudio con muestreos no probabilísticos, se ha trabajado con 157 madres de los consultorios CRED de niños en Hospital Público de la ciudad de Lima 2024, seleccionados al azar. Resultados. Las calidades de atenciones enfermeros con satisfacciones de la madre, hay regulares calidad con regulares satisfacciones de madres en 73.9%. Las calidades de atenciones enfermeros en dimensiones humanas en satisfacciones de la madre en controles crecimientos, desarrollos del niño menor de cinco años, con regulares calidades con regulares satisfacciones de la madre en 73.2%. Las calidades de atenciones de enfermería en dimensiones técnicos científicos con satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos, con regulares calidades con regulares satisfacciones de la madre 80.3%. Las calidades de atenciones enfermeros en dimensiones entornos con satisfacción de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años, hay regular calidades con regular satisfacción de la madre 75.8%.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, niños.

## **Abstract**

Objective: Analysis of relationships between nursing care quality and maternal satisfaction in growth and development check-ups of children under five years of age at the Public Hospital of the city of Lima, 2024. Methodologies: Quantitative, applied, non-experimental, correlational, cross-sectional study approaches were developed; Study with non-probabilistic sampling, worked with 157 mothers from the CRED children's clinics at the Public Hospital of the city of Lima 2024, selected at random. Results. The quality of nursing care with maternal satisfaction, there are regular quality with regular satisfaction of mothers in 73.9%. The quality of nursing care in human dimensions in maternal satisfaction in growth controls, development of children under five years of age, with regular quality with regular satisfaction of mothers in 73.2%. The quality of nursing care in the technical and scientific dimensions, with maternal satisfaction in growth and development monitoring, is found to be fair quality, with fair maternal satisfaction (80.3%). The quality of nursing care in the environmental dimensions, with maternal satisfaction in growth and development monitoring in children under five, is found to be fair quality, with fair maternal satisfaction (75.8%).

Keywords: Quality of care, satisfaction, children.

## **Introducción**

Esta investigación esta abordando problemáticas de altas relevancias sanitarias: de calidades de atención con las satisfacciones de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años. En el capítulo I, se exponen la satisfacción de los usuarios con sistemas de salud es un indicador de calidad y clave para que la atención garantice servicios seguros que satisfagan expectativas de los usuarios. Asimismo, se están planteando el objetivo que guíaran nuestro estudio, el cual estarán orientados para poder identificar toso los vínculos de la variable, al igual de las justificaciones teóricas, metodológicas y prácticas. En el capítulo II, se están haciendo los marcos teóricos que van a sustentar nuestro trabajo, donde se están fundamentando en las teorías que se relacionan con las calidades de atenciones con las satisfacciones, y se revisaron todos los antecedentes internacionales con las nacionales que sustenten los análisis. El capítulo III se describen las metodologías, mediante enfoques cuantitativos, con diseños no experimentales, transversales y correlacionales, usando cuestionarios validados y parámetros y poder obtener todos los datos. En el capítulo IV presentamos el resultado logrado, y también sus discusiones comparativas con previas investigaciones, con evidencias de correlacion significativa de estas variables. Al final se tiene el capítulo V, donde se están exponiendo todas las conclusiones y también la recomendación del trabajo, para orientar las mejoras abordando el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años.

## CAPITULO I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, la satisfacción de los usuarios con sistemas de salud es un indicador de calidad y clave para que la atención garantice servicios seguros que satisfagan expectativas de los usuarios. La calidad de atención adquirió más importancia en el debate sobre los derechos de pacientes y derecho a salud. Se considera el pilar de prestación de servicios de salud, donde calidad de atención es requisito encaminado a atender usuarios satisfaciendo expectativas en atención sanitaria y reducir riesgos de prestación del servicio (1).

En América Latina y Caribe, 4,5 millones de niños de 3 y 4 años sin recibir mejoras de salud tempranas para su edad. El primer año de vida es crucial. No todos los niños tienen acceso a educación temprana que permita alcanzar su potencial educativo. Los jóvenes desnutridos, faltos de energía o víctimas de crueldad, abuso, abandono y encuentros horribles corren el riesgo de sufrir cambios mentales, físicos y profundos (2).

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), unos 155 millones de niños menores de 5 años tienen discapacidad y tienen desarrollo anormal. Unos 41 millones con sobrepesos. Representan 11% de población mundial. En igualdad de condiciones, esta debería ser una de las principales preocupaciones porque el sano desarrollo y estimulación de niños y niñas les permite fortalecerse y crecer física, mental e internamente (3).

Priorizar el nivel de atenciones a niños de 3 años, en mantener al día con atención dada a la población y redes en países, se vinculan estrategias en aumentar prioridad de atención primaria, asegurando buen resultado en atención al paciente. La OMS dice que, por vigilancia sanitaria, las personas tienen buena salud y libre de vulnerabilidad, que lleva a bienestar favorable; el proceso de enfermería es exigente y competitivo en expectativa (4).

La satisfacción es felicidad o alegría que logra al cumplir un deseo, expectativa o necesidad. La satisfacción materna es sensación de bienestar si cumplen expectativas y cuando la enfermera preste atención a su bebé, está motivada en regresar para hacer más pruebas, como monitoreo del crecimiento y desarrollo del niño, depende su desarrollo neurológico, afectará su desarrollo físico, cognitivo y social. Niños de 5 años necesitan 31 exámenes, primeros años en la vida. Recibirán recomendaciones en estimulaciones conductuales de la etapa en apoyo de los desarrollos intelectuales, sociales, físicos y emocionales (5).

Se han realizado estudios al respecto, en México por sistema integrado de la salud se enfoca dar servicios en calidad, mejoran su proceso en atenciones para resolver 82% del problema social y económico. Las aceptaciones del servicio es alto, el 20% está insatisfecho. El sistema es adecuado en control de calidad de servicios. Todo profesional debe capacitarse para mejorar el conocimiento y dar mejores servicios, tratando en tener expectativa del paciente y familiar, como eran percibidos anteriormente (6).

En el año 2020 se realizó en Guayaquil, Ecuador el estudio “Evaluación de calidad de enfermería con satisfacción de usuarios de emergencia pediátrica Hospital General Milagro”. Los sujetos de investigación fueron 357 niños, concluyó que los usuarios están menos satisfechos por menor calidad de atención con el servicio (7).

Un estudio colombiano sobre la satisfacción de padres de niños participantes del programa IPS CRED en Sincelejo, Colombia, afirma que 95% de padres manifestaron ser satisfecho con el servicio recibido, el 97% han recibido lo que se merecen (8).

El INEI en el país indica que en el Perú unos 338.000 son grupo de 0 a 4 años en adelante. Se considera población importante que, donde se puede aprobar leyes y hacer ejecuciones en beneficio propio. El Decreto Ministerial 537-2017/MINSA, sanciona a instituciones que

no apliquen “normas sanitarias para el control del crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años”. Cualquier práctica clínica que deba recibir el niño está establecida en instalaciones hospitalaria privada y pública, y el experto clínico que evalúa los desarrollos y mejoras responsables en los tratamientos que deba recibir el niño y responsable de la gestión competente de madres como parte de atención integral del niño (9).

A nivel nacional; un estudio de satisfacciones de madres del niño de 2 años con calidades de atenciones dada por enfermeras del Programas de Crecimientos y Desarrollos del Hospital Santa Rosa en su mayoría fue de medio a bajo, donde en ocasiones dan indicaciones de estimulación temprana, se encarga de entender motivos de ausencia, seguridad, condición física y ambiente cómodo, limpio y ordenado, es alto porque educa a su niño sobre alimentación. en casa en función de edades, higienes bucales, estimulaciones tempranas, limpiezas e higienes, ventilaciones en casa, sueños y descansos, etc. (10).

Estos estudios evidencian que calidades de atenciones enfermeros influye directamente en las satisfacciones de la madre durante los controles de crecimientos con desarrollos del hijo menor de cinco años. Es esencial que los servicios de salud enfatizen tanto en la competencia técnica como en la empatía y comunicación efectiva del personal de enfermería para mejorar la experiencia y percepción de las madres. El crecimiento y desarrollo del niño de 5 años es para promover desarrollos del niño 0 a 5 años y mejorar la salud y nutriciones, detectando peligro o cambios en crecimiento y desarrollo. Las familias y cuidadores participan en intervenciones en el logro de desarrollo normal. En un hospital público de Lima hay la Unidad de Servicios de Crecimiento y Desarrollo que observa el comportamiento de enfermeras en relación al cuidado del niño, la cual dan conjunto regular de evaluación e identifican riesgos, implementa medidas con prácticas de cuidado para niños, importancia de plan de cuidados incluye número y frecuencia de exámenes,

estimulación temprana, asesoría nutricional, vacunaciones, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades infantiles generalizadas, salud bucal, familia integrada, visitas guiadas, sesiones educativas y demostrativas. Las madres deben visitar clínicas de crecimiento y desarrollo satisfechas, asegurando un control regular del niño, manteniéndolo en límites normales y evitando riesgo de enfermedades.

## **1.2. Formulaciones de problemas**

### **1.2.1. Problemas generales**

¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones humanas con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?
- ¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones técnico científica con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?
- ¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones entorno con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?

### **1.3. Objetivo de investigaciones**

#### **1.3.1. Objetivos generales**

Analizar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros con satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones humana con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024
- Determinar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones técnico científica con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024
- Determinar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones entorno con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

### **1.4. Justificaciones de investigación**

#### **1.4.1. Teóricas**

El profesional de enfermería debe brindar una atención integral basada no solo en la competencia técnica, sino también en el cuidado humanizado, reconociendo a cada madre como un ser con necesidades emocionales, sociales y culturales. Desde la Teoría del

Cuidado Humano de Jean Watson, se considera que el cuidado auténtico va más allá de los procedimientos clínicos, incorporando aspectos como la empatía, la comunicación efectiva y el establecimiento de una relación terapéutica. En el contexto de los controles de crecimiento y desarrollo infantil, esta perspectiva es fundamental, ya que la experiencia de la madre se ve influida no solo por los resultados de la evaluación clínica, sino también por la calidad de la atención que se establece con el personal de salud.

Este estudio busca aportar evidencia sobre la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el servicio de control de crecimiento y desarrollo, contribuyendo al fortalecimiento del cuidado pediátrico desde una mirada holística. Los resultados permitirán identificar áreas clave para la mejora continua en la práctica clínica, incorporando el enfoque humanístico en la formación profesional del personal de enfermería. De esta manera, se promueve una atención más centrada en la persona, que responda tanto a las necesidades del niño como a las expectativas de su madre, elevando así los estándares de calidad en los servicios de salud pública.

#### **1.4.2. Metodológica**

Ávila señaló que el método utilizado la investigación mediante enfoques hipotéticos-deductivos, ya que los análisis del trabajo se han realizado mediante el objetivo general y objetivos específicos, donde se formulan hipótesis que prueban o refuta el descubrimiento. El resultado obtenido en este estudio pueden servir de referencia para otros esfuerzos de investigación una vez que se haya probado su validez y confiabilidad. La fundamentación metodológica en un estudio se enfoca en elucidar y respaldar la selección de los métodos y técnicas que se utilizarán para la recolección, análisis y procesamiento de los datos. El objetivo es evidenciar la idoneidad de estos métodos para lograr los objetivos del estudio, así como asegurar la validez y fiabilidad de los hallazgos. Esta fundamentación resulta

crucial cuando la investigación propone un método innovador, altera uno preexistente o aplica técnicas en un contexto inédito. Dentro del marco del estudio titulado "Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción materna en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años", la justificación metodológica podría tratar los siguientes elementos: Diseño de investigación seleccionado: Elucidar las razones subyacentes a la elección de un diseño cuantitativo, cualitativo o mixto, y su correspondiente alineación con los objetivos de la investigación. Instrumentos para la recopilación de información: Justificar la selección de encuestas, entrevistas, observaciones u otros métodos, especificando su relevancia en la evaluación de la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción materna. Población y muestra seleccionada: Explicar los criterios para la selección de las participantes (madres) y cómo esta muestra es representativa para la generalización de los resultados obtenidos. Metodologías de análisis: Indicar las técnicas estadísticas o de análisis cualitativo que se implementarán y su justificación para la interpretación de los datos recolectados. Mediante la provisión de una justificación metodológica exhaustiva, se consolida la fiabilidad del estudio y se promueve su replicabilidad por parte de otros investigadores con interés en la materia.

### **1.4.3. Práctica**

Profesional con la formación apropiada, como enfermeras, se encargan del cuidado del bebé y de las madres, y examinan el área débil del cuerpo en el infante. Es fundamental tener conciencia de los abusos hacia los niños y fomentar los sentidos comunes en la familia, progenitores y también los hijos. Además, entender lo que anticipan en la mujer respecto en que se tienen recursos disponibles para cubrir sus necesidades de inmunización y desarrollo de CRED. Los resultados muestran la importancias de calidades de atenciones con satisfacciones del usuario, "lo que nos permitirá implementar estrategias de mejora

para brindar una atención de calidad a los pacientes. Como resultado, los hospitales se beneficiarán de una afluencia de pacientes del servicio”. El objetivo de este estudio es examinar la manera en que la calidad de la atención de enfermería incide en la satisfacción materna durante los controles de crecimiento y desarrollo. Los descubrimientos facilitarán:

Implementar prácticas de enfermería optimizadas: Se propone la implementación de estrategias fundamentadas en evidencias para potenciar la comunicación, la empatía y la competencia técnica del personal de enfermería, lo cual resultará en una atención más eficaz y orientada hacia la familia. Expansión de la satisfacción materna: Al optimizar la calidad de la atención médica, se anticipa una mayor satisfacción y confianza por parte de las madres hacia los servicios de salud, lo cual podría promover una mayor adhesión a los programas de control de crecimiento y desarrollo. Aportar a las políticas sanitarias: Ofrecer datos tangibles que respalden la formulación o revisión de políticas y protocolos institucionales enfocados en la optimización continua de la atención en salud infantil.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional:

Omeene (11), en el 2023, en Estados Unidos, mediante el objetivo “Analizar la satisfacción del cuidador en una clínica de gastroenterología (GI) pediátrica IPE dirigida por estudiantes”. Estudio, no experimental, cuantitativo correlacional. Muestra de 150 entrevistas. Método, los cuidadores han completado encuestas opcionales que evalúa satisfacción y percepción del cuidado del IPE. Resultados, el 100% de cuidadores estaban "muy contentos/satisfechos" con el cuidado del niño y el 87% de prefirió la atención en equipo a ver a un solo proveedor. Los cuidadores percibieron que la atención dada era minuciosa, valiosa y ahorra tiempo.

Ojewale y col., (12) en el 2023, en Nigeria, con el objetivo “Analizar la percepción del cuidador en calidad de atención de enfermería en atención de salud infantil”. Estudio, descriptiva, transversal, correlacional. Muestra de 200 encuestados. Método, utilizo técnica de muestreo estratificado, usaron Cuestionarios de satisfacciones de usuarios con calidades de atenciones enfermeros (PSNCQQ). Resultado, el 89% son mujeres, el cuidado por enfermeras, el reconocimiento de necesidad del cuidador, coordinación del cuidador se percibió justos (50%, 54%, 56%, 57%) en claridad de instrucción dada, ayuda, habilidad y competencia se percibió como buenas (61%, 57%, 63%). Edad, ocupaciones y estado civil cuidadores con relacion significativa con percepciones del cuidado enfermero ( $p < 0,05$ ).

Hatami (13) en el 2020, en Irán, mediante el objetivo “Analizar la relación de calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres embarazadas con implementación del plan de desarrollo del sistema de salud”. Estudio, transversal analítico, correlacional. Muestra

de 164 madres hospitalizadas antes del parto. Método, la toma de datos fue formularios demográficos, de calidad, escala de atención al paciente y cuestionario en satisfacciones de la madre hospitalizada. Resultados: las calidades de atenciones enfermeros fueron 63% y satisfacción de madres maternas del sistema de parto tuvieron nivel moderado en 57%. Hay relación significativa de calidad de atención con satisfacción del paciente ( $P = 0,001$ ).

Tahmasebi y col., (14), en 2022, en Irán, con objetivo “Analizar creencias y conocimientos maternos GMP, examinar su asociación con parámetros de crecimiento infantil”. Estudio, transversal, cuantitativo. Muestra de 400 entrevistadas. Método, utilizó cuestionario sociodemográficas, conocimientos y creencias maternos (HBM). Resultado, madres con edad  $29,56 \pm 5$ , y 92% embarazo planificado. El conocimiento de BPF se asoció con peso ( $\beta=0,345$ , IC 95%; 0,064-0,625,  $P=0,016$ ), Mayor peso en edad se asoció con puntuaciones altas de conocimiento de BPF ( $\beta=0,409$ , IC 95%; 0,011-0,806,  $P=0,044$ ).

Mahmoud (15) en 2021, en Egipto, mediante el objetivo “Analizar satisfacción de madres por atención enfermería de emergencia de hijos”. Estudio, correlacional, cuantitativo. Muestra de 80 niños y madres. Método, utilizó herramienta de datos con cuestionario de Escala Satisfacción Emergencia del Consumidor. Resultados, hay correlación significativa de calidad profesional y las actitudes de enfermeras y forma que acoge a madres y sus hijos. Se aplicar el sistema de triaje en urgencias para mejorar la calidad de la atención.

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

Gutiérrez y Sullcahuaman (16) en 2021, a través del objetivo “Analizar la relación de calidad de atención con satisfacción de madres de niños menores de 5 años en crecimiento de desarrollo del policlinico Essalud Abancay”. Estudio, hipotético deductivo, básica, correlaciona, transversal. Muestra de 87 madres de niños menores de 05 años. Método, la

técnica encuesta y observación. Resultados, hay relación positiva moderada, de Calidades de atenciones y Satisfacciones, los datos son identificar satisfacciones de los usuarios.

Gavidia (17) en el 2023, con el objetivo “Analizar los niveles de satisfacción de madres de niños menores de 5 años en atención de la enfermera en Consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), Centro de Salud Santa Fe, Callao”. Estudio, cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal. Muestras de 93 sujetos. Método, las técnicas utilizadas fueron entrevistas y cuestionarios tipo Likert. Resultados, el 57% con altos niveles de satisfacciones relacionados en atención enfermero, el 43% tiene medio niveles de satisfacciones. Satisfacción de madres en atención enfermero en consultorio de CRED fue alto.

Caruajulca (18) en el 2022, con el objetivo “Analizar satisfacción de madres sobre calidad de atención de enfermería del consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Patrona de Chota”. Estudios cuantitativos, descriptivos, transversal, no experimental. Muestras de 120 sujetos. Método, para recolección de datos, como instrumento un cuestionario. Resultados, el 95% con completa satisfacción, dimensiones humanas; 91%, completa satisfacción, dimensiones técnicas científicas y 99%, satisfacciones completas, dimensiones entornos. En general 99%, tienen satisfacciones completas. Las madres tienen satisfacciones completas en calidad de atenciones de enfermería.

Huillca y Vílchez (19) en el 2022, con el objetivo “Analizar las relaciones de satisfacción con percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años del consultorio CRED - Hospital Santa Rosa – Madre de Dios”. Estudio, cuantitativo, descriptivo, correlacional. Muestra de 170 madres. Método, aplicaron encuestas online. Resultados, la satisfacción tienen medio nivel de satisfacción, hay baja satisfacción y se

relaciona significativa con alta satisfacción. La mitad con percepción en calidad de atención enfermero favorable.

Mera y Diaz (20), en el 2021, con el objetivo “Analizar la relación de calidad de atención con cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años en el Centro de Salud Huayucachi, Huancayo”. Estudios, no experimentales, cuantitativos, descriptivo, transversales. Muestras de 130 madres. Métodos, en colecciones de datos utilizaron el cuestionario. Resultado, el 57%, la calidad de atención promedio nivel, el 44% alto nivel, el 3% calidad baja. El 23% promedio cumplimiento de controles de crecimientos y desarrollos del niño, 79% altos cumplimientos y 7% bajo.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primeras variables: Calidades de atenciones**

#### **Calidades de atenciones**

Para MINSA se relaciona con buena actitud y hospitalidad, el respeto por todos y aprecio por humildad, Donabedian (1984) propuso tres dimensiones de la calidad: científica, técnica, humana y ambiental. Propone enfoque reflexivo de evaluación, con enfoque triple en evaluación de salud y recomienda obtener indicadores de calidad de estructura y resultados del crecimiento bienestar educativa. Son actividades para satisfacer necesidades de usuarios en lograr calidad dada por profesionales sanitarios. Calidad son rasgos y características de servicio, producto que satisfacen necesidad del usuario, ciudadanos o clientes (21).

La calidad de salud es uso receptivo de recursos humanos y materiales en el cuidado y atención efectiva de acuerdo con necesidades y deseos de los usuarios. La OMS dice que atención de calidad es desarrollo de un alto nivel de profesionalismo, uso eficiente de

recursos disponibles, haciendo posible en evitar riesgos al paciente, dando sensación de seguridad con satisfacción. Las calidades no son absolutas y se da el nivel, buenas calidades se logran satisfacciones del usuario, por disponibilidad de conocimiento (22).

### **Dimension en calidad de atención.**

#### **Primera dimensión: Técnicos científicas**

En la dimensión considerar: La seguridad alude al contexto en el que se proporciona la atención, donde se deben dar prioridad a los intereses de tratar a los pacientes y reducir los riesgos. La eficacia alude a la consecución de las metas de enfermería. La continuidad alude al monitoreo y cuidado constante. La eficiencia, donde la atención genera resultados. La eficacia hace referencia a la consecución de las metas de enfermería. La continuidad implica el monitoreo y las atenciones constantes. Las eficiencias, en las que las atenciones genera reacciones que puede ser positiva o negativa, es un indicador de cuán eficientemente un individuo pasa de un estado negativo a uno positivo. Holístico, implica proporcionar al paciente una perspectiva integral. La eficacia se refiere a la consecución de metas y emplea diversos métodos para alcanzarlas (23).

#### **Segunda dimensión: Humanas**

Se enfoca en interacción entre participantes y contiene principios: Valoración de derechos individuales: Hace referencia al manejo de la persona como un ser a proteger. Información completa, veracidad y a tiempo: no esconder datos acerca del estado del paciente. Preocupación hacia los individuos: Es necesario considerar la visión y/o evaluación del paciente sobre la situación. Amor y empatía: la cordialidad, unida al carácter y la confianza, debe constituir el núcleo central del cuidado. La meta ganar credibilidad del

paciente. Ética: La ética de salud son principios rectores y avalado por juramento de expertos en salud (24).

### **Tercera dimensión: Entornos**

En el momento de la atención, tener en cuenta las características específicas de los centros en la salud, como la sala que brindan los cuidados. Existen sensaciones de orden, confort y limpieza. Es crucial que el paciente se sienta a gusto y seguro de que será atendido de manera óptima por el hospital (25).

### **Característica de calidad de atenciones enfermeros**

Los servicios de salud de alta calidad necesitan: Competencia profesional elevada. Emplee los recursos de forma eficaz. Seguridad mínima o inexistente para el usuario. Reconocimiento del usuario. Posee un efecto positivo en la salud. La atención de calidad se proporciona a través de un enfoque integral que considera elemento biológico, social, psicológico, espiritual y cultural del individuo, se fundamenta del saberes científicos y se establece mediante el proceso interactivo como la relacion interpersonal terapéutica, desde el individuo hasta en educaciones comunitarias, como respaldo a un individuo ante cambio del desarrollo, crecimientos o enfermedades, y cualquier circunstancia que necesite (26).

Tratamientos de alta calidad comprende, entre otros aspectos, un proceso de interacción humana dirigido por un experto capacitado con fundamentos científicos que emplea sus recursos de forma eficaz sin incrementar ni reducir el peligro para el paciente. Es un paso de un estado o circunstancia a otro en el que la transformación está vinculada con esa interacción (27).

### **Importancias de calidades de atenciones enfermero**

El interes del profesional sanitarios y del paciente se encuentran en sintonía de intereses comunes que las atenciones brindadas por los equipos enfermeros sea eficaz. Ejemplo, tratamientos que no excluyen a demás usuarios, aceptables (tanto de usuarios como para las percepciones general del profesional), accesibles, por el Las valoraciones de los usuarios son valiosas y deben fundamentarse en pruebas (28).

El equipo médico tiene la responsabilidad de la calidad del cuidado proporcionado, y detectar anomalías en cuidado y elementos a descuidos facilita implementación medidas. Incorpora la reorganización de servicios de atención evitar pérdida de atención y potenciar la calidad del servicio para los usuarios. Al enfermero y usuarios preocupa que las atenciones sean efectivas, eficaces, asequibles, accesibles independientemente de las distancias, los tiempos de espera con los costos, y que los pacientes reciban un cuidado útil y respaldado por evidencia. Las enfermeras tienen que garantizar la calidad del cuidado y deben conocer qué se perdió en el cuidado y qué acciones tomaron, para prevenir que vuelva a ocurrir y solucionar problemas con los fines en mejora de calidad y seguridad de atenciones (29).

### **Calidad en atención enfermero de hospitalización**

El servicio de alta calidad necesita ser oportuno, humano, personal, eficaz y constante. La atención de calidad en el sector hospitalario se distingue de otros sectores como las salas de urgencias y los quirófanos, ya que es un espacio donde la actividad debe ser constante, no solo una vez y con suficiente regularidad. lo más eficaz posible, ya que los parámetros de calidad engloban seguridad del paciente. Las primeras acciones de gestión del paciente son cruciales para adecuado registro de atención son registro adecuado de actividades (30).

## **Calidad de atención enfermero con el cuidado de enfermería perdidas**

El tema de la calidad de la atención médica es excesivamente amplio, doble y abstracto, de carácter subjetivo y objetivo. Cada aspecto se ve afectado por elemento cultural y de los que están orgullosos de los poderes. Se entienden en atenciones de calidad alta en servicios que satisface ciertos requisitos y ofrece recursos y experiencia que cumplen con la necesidad de obtener el máximo beneficio, minimizando al mínimo los riesgos en salud y con bienestar de los pacientes. Así pues, las atenciones de calidades se distingue por: elevados grados de competencias, usos eficaces del recurso, menores riesgos en los usuarios, satisfacción del usuario y un impacto positivo en su salud (31).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacciones de madres**

Las saciedades son condiciones mentales causadas por altos o bajos feedback cerebral, donde diversas áreas equilibran el potencial energético, generando una sensación de saciedad o una profunda disminución del apetito. El rendimiento de las organizaciones de atenciones sanitarias están vinculados con las percepciones y expectativa del paciente respecto a los servicios que proporciona. Son medidas en que las expectativas de los pacientes respecto a las atenciones óptimas concuerdan con sus percepciones del servicio que obtienen. Son medidas de los dominios subjetivos, indican hasta qué punto un centro de salud cumple con los deseos y percepciones de usuarios (32).

Es un componente indispensable y deseable en tareas de enfermería, entendido intuitivamente por todos, sin relevancia empírica. Es el nivel al que los servicios satisfacen las expectativas del paciente y representan la experiencia del individuo de satisfacer. Es más que un anhelo personal, genera herramientas de excelencia que no alcanza en la atención médica sin el beneficio del paciente. La saciedad se define como una condición mental intuitiva de pérdida de algo, provocada por la respuesta cerebral. Indica el nivel en

el que las instalaciones, las enfermeras y los servicios brindan atención al paciente, constituyendo una función y un instrumento esencial para alcanzar la excelencia. salud pública, cuidando exclusivamente el bienestar de los pacientes (33).

### **Dimension de satisfacciones de madres**

Es importante destacar que el Ministerio de Salud ha desarrollado el método SERVQUAL y las dimensiones en "Lineamientos Técnicos para Evaluación de Satisfacción de Usuarios Externos de Instituciones de Salud y Servicios de Apoyo Médico" con el objetivo de estandarizar el proceso de evaluación de satisfacción de los usuarios. El método consiste en recolectar datos a través de un instrumento que evalúa las percepciones y expectativas de los pacientes respecto al cuidado que reciben. Es importante aclarar y resaltar que inicialmente se plantearon 10 dimensiones, pero posteriormente solo se consideraron 5: la capacidad de contacto, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía (34).

Las características de Duque incluyen: Confiabilidad: Habilidad para llevar a cabo servicios comprometidos de manera eficiente. Es habilidad en satisfacer exitosamente los servicios en términos de tiempo, atención, citas y atención al usuario. Habilidad para responder: Se refiere a la disponibilidad del servicio al usuario y la entrega del mismo. La meta es proporcionar un procedimiento ágil para atender las necesidades. Seguridad: Se refiere a la confianza que el usuario posee en la actitud del profesional que brinda atención, con privacidad, saberes, comunicación, amabilidad y confianza. Fusiona el saber y la cordialidad con la habilidad de proporcionar seguridad y confianza al usuario (35).

Tolerancia: Las empatías o las confianzas reflejan grado en dedicaciones personales. Están considerados tener empatía con el paciente, entenderlo y cubrir sus necesidades de manera apropiada. Características Físicos: Es un aspecto de infraestructuras físicas, equipos y

materiales para la comunicación. Se refiere al elemento físico de la percepción que el paciente tiene del individuo que proporciona asistencia sanitaria (36).

Las enfermeras son formadas, fiables y atentas, precisas y dignas en prestaciones del servicio, finalizan el servicio exitoso y puntual, organiza y guía a los pacientes y posee capacidad de respuesta. Asistir y guiar la postura del paciente. La mente o se ubica en el paciente, personaliza el caso, muestra interés, comprende y es consciente de sus necesidades. Los elementos palpables son las instalaciones, materiales y personal, así como las condiciones físicas en las que se realiza el tratamiento. El paciente identifica la institución y lo que esta le proporciona. El servicio y el cuidado incluyen la higiene y el confort (37).

### **Importancia de las satisfacciones de madres**

La satisfacción es un marcador relevante de calidad, sin embargo, la evaluación es complicada y el procedimiento y la clase de recolección de información pueden afectar las reacciones del usuario. Las satisfacciones de los usuarios se miden por mezclas de rendimientos y dedicaciones a los servicios. Es relevante la satisfacción del paciente ya que representa un indicador de calidad, aunque resulta complicado de evaluar ya que el método de recolección influye en las respuestas de los pacientes. Los pacientes complacidos suelen acatar las indicaciones del médico y equipo de enfermería, farmacología y nutrición (38).

Las satisfacciones de los pacientes son crucial ya que el hospital no exista sin el usuario. Los pacientes establecen su grado de satisfacción fusionando servicios con una disposición a sacrificarse. Los pacientes contentos seguirán sugerencias y establecerán relación fuerte y positiva con el servicio, garantizando de esta manera su porvenir. No debería haber una institución sin pacientes; evaluarla e identificar los problemas puede evitar desastre (39).

## **Requisito para el paciente para tener satisfacción en la atención**

Los pacientes que quieran tener un mayor acceso a su equipo pueden satisfacer los siguientes requisitos: Accesibilidad: tienen una mayor facilidad para interactuar con el personal. Cortesía: Mantén la cordialidad. Respeto: No solo respete a las personas, sino también a las normas establecidas por los clientes al visitar sus instalaciones, y mantenga algunos documentos requeridos. Competencia: no solo se encarga de las responsabilidades asignadas, sino que también potencia el potencial en las tareas. Equidad: no solo en el diálogo, sino también en las acciones, en particular cuando respetan las normas establecidas por los usuarios. Apertura: permita que los usuarios tomen decisiones y solucionen problemas. Los pacientes aspiran a que sus parientes sean amables, instruidos, respeten las normas institucionales y del paciente, además de ser competentes, honestos y fiables (40).

### **2.3. Formulaciones de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis generales**

Hi: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones de enfermeros con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de ciudad de Lima, 2024

H0: No hay relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones de enfermeros con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de ciudad de Lima, 2024

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones de enfermeros en dimensiones humana con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de ciudad de Lima, 202

H2: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones de enfermeros en dimensiones técnico científica con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de ciudad de Lima, 202

H3: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones de enfermeros en dimensiones entorno con satisfacciones de la madre en control de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de ciudad de Lima, 202

### **CAPITULO III. METODOLOGÍAS**

### **3.1. Métodos de investigación**

Ávila afirmó que los métodos utilizados del trabajo son métodos hipotéticos deductivos, dado que la investigación se realiza analizando desde lo general hasta el específico, hipotetizando, probando o refutando. El enfoque utilizado es hipotético-deductivo ya que permiten hacer hipótesis que explican hecho real para poder inferir sucesos. Son procesos que inician con algo. Esta declaración son de naturaleza hipotética y se intenta contradecir o que falsifica la suposición y deriva hechos de ellas. Debido a que se utilizará un conjunto de acciones y luego se evaluará la situación, se puede crear un espacio de hipótesis para formular ideas sobre el problema a resolver desde lo general a lo específico (41).

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

El trabajo es cuantitativo para analizar con precisión todos los datos recopilados por cálculo de estadísticas descriptivas e inferenciales con uso de valores numéricos. Las hipótesis se prueban mediante teorías y modelos de comportamiento por las recopilaciones del dato basados por el análisis estadístico y medición numérica. En el sentido de que intenta determinar el grado de asociación o correlación entre variables y la objetividad general de los resultados al extraer conclusiones sobre la población de muestra (42).

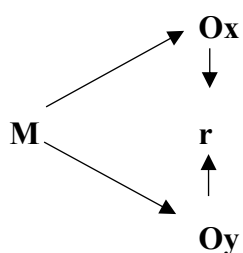
### **3.3. Tipo de investigación**

Los tipos son básicos y descriptivos, es incrementar el conocimiento sobre tema específico que no tiene aplicación en la sociedad a corto o mediano plazo. Explicado descriptivamente, un estudio que describe o examina la recurrencia de eventos en un patrón o jerarquía de una o más variables en la sociedad bajo estudio. Siempre que sea posible y pragmática, la investigación aplicada recopila datos respaldados por estándares y manuales técnicos y proporciona soluciones a problemas que garantizan el éxito de intervención.

Cuando se intenta analizar el comportamiento de ambos, existe una relación y tratamos de determinar esta relación formulando hipótesis. Los estudios transversales recopilan información en un momento específico en una secuencia transversal. Porque apoya la comprensión del fenómeno estudiado y dar soluciones a preguntas de investigación (43).

### 3.4. Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental, ya que el comportamiento de las variables se observa en lugar de manipularse y analizarse; el trabajo ha sido observacionales transversales. El dato se tomo según su tiempo. La finalidad es analizar la variable y ver sus ocurrencias y su interrelacion. Analizo observaciones con correlación transversal, que recopila información de áreas pobladas en período de tiempo para mostrar las relaciones entre las variables que se discutirán. Se basa en observar fenómenos que ocurren en los espacios naturales para luego analizarlos. Un estudio observacional que analiza la información recopilada a lo largo del tiempo de una muestra o un subconjunto predeterminado de la población (44):



**Dónde:**

M = Muestra.

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción de las madres

R = Relación entre las variables

### 3.5. Poblaciones, muestras y muestreos

Son un grupo de personas que participan en investigaciones para explorar las formas comunes en que llegan a hallazgos de investigación que son relevantes para resolver el problema en estudio, fueron conformada por 290 madres que acuden al consultorio de CRED de los niños en de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024.

#### **Criterios de inclusión:**

- Madres que llevan a atender a sus niños en un Hospital Público de la ciudad de Lima.
- Madres que firman el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Madres que no reciben atención en un Hospital Público de la ciudad de Lima
- Madres que no desean firman el consentimiento informado

#### **Muestra:**

Las muestras se crearon usando muestreos aleatorios simples ya que se considera que tiene igual posibilidad para ser seleccionado. En tamaños de muestras, se usaron las fórmulas de tamaños de muestras para la población finita:

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

**Así:**

Poblaciones  $N = 200$

Niveles de confianzas  $Z^2 =$  Límites de confianzas o número en unidad desviaciones estándares de las distribuciones normales que da los niveles de confianza: 95%,  $X=0.05$ ,  $Z=1.96$

Proporciones a favor  $p = 0.5$

Proporciones en contra  $q = 0.5$

Tamaños de las muestras o errores muestrales  $n = 0.05$

**Al reemplazar:**

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.05 \times 200}{0.05^2 \times (200 - 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$n = \frac{364.952}{2.32226}$$

$$n = 157.153807$$

**Muestreo:**

Nuestro trabajo cumple con muestreos no probabilísticos, donde trabajó con 157 madre que van al consultorio de CRED de niños en Hospital Público de la ciudad de Lima 2024, seleccionados al azar.

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

#### **Variables de estudio**

V1: = Calidad de atención

V2: = Satisfacción de las madres

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	Son cambios en los estados de salud de la actualidad y de futuro de las madres usuarias que se les atribuyen a las atenciones sanitarias (45).	Esta variable se medirá en tres dimensiones, teniendo en cuenta los respectivos indicadores de cada dimensión (45).	Humana	Control de peso y talla Informe de evolución del niño Examen físico	Ordinal	Bueno de 15 a 22 puntos
			Técnico científico	Respeto Información Interés Amabilidad		Regular de 8 a 14 puntos
			Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad Confianza		Malo de 1 a 7 puntos
V2: Satisfacción de la madre	Es una experiencia racional o cognitiva de comparación entre las expectativas y el producto a alcanzar y se considera en tres dimensiones (46).	La variable se operacionaliza por cuestionarios donde se consideraron dimension identificada en marcos teóricos.	Oportuna	Realizan exámenes físicos y desarrollos psicomotores Informaciones constates de los niños Realizan exámenes físicos	Nominal	Bueno de 17 a 25 puntos
			Continua	Plazos de las citas Se preocupan por conocer la razón de sus inasistencias Le brindan consejerías		Regular de 9 a 16 puntos
			Segura	Los tiempos de esperas son breves Los tiempos que duran las consultas son suficientes La condición física de los ambientes en consultorios es favorable		Malo de 1 a 8 puntos

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

#### **3.7.1. Técnicas**

Estadísticamente, este trabajo tiene el potenciales de estandarizar el dato que se traduce en métodos de recuperaciones de informaciones que permita procesamientos computacionales con generación del dato. "Esta herramienta es un cuestionario". Se desarrollaron preguntas cerradas para brindar información sobre las variables en estudio, cuáles son los métodos y criterios para establecer relaciones con los sujetos. La encuesta, estadísticamente hablando, tiene en estandarización del dato, siendo método de recuperar información para procesar por computadora el dato. Se han usado instrumentos de encuestas a la madre de familia del Hospital Público de la ciudad de Lima 2024: "El tipo de instrumento utilizado fue un cuestionario, diseñado para obtener información de las variables en estudio".

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

##### **Cuestionario de Calidad de atención**

Se utilizaron como instrumentos entrevistas y escala Likert, validados por Mellado (47), la validó por expertos especialistas del tema, y realizó prueba piloto de validez. Según la prueba de correlación de Pearson, el nivel de confianza de los ítems es superior a 0,3 al 95% y el error relativo es 0,05. 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). Cada elemento se prueba para analizar las efectividades también los elementos afectan a la variable. 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.

### **Cuestionario: Satisfacción de la madre**

Para satisfacción de la madre, la técnica es encuesta y herramienta la escala Likert tipo cuestionario, que fue validada por Mellado (47). El cuestionario está formado por preguntas cerradas opción múltiple, diseñada con 6 partes y sus indicadores, elaborada con 25 ítems y su tabla de valores para asignar a respuesta: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

#### **3.7.3. Validación**

### **Cuestionario de Calidad de atención**

El instrumento es revisado por expertos para asegurar que se ajuste mejor al estudio y obtener su validación de medición. Observamos al valor alfa de Cronbach individual de los ítem es superior a 0,3, entonces es cercana a los valores, donde se ha considerado al los ítems que estaban conservados donde su confiabilidad no aument significativa en el 0,821.

### **Cuestionario: Satisfacción de la madre**

Se formularon la pregunta donde se validaron mediante 3 expertos, se tomaron por estudios validados por especialista en temas del cual se dio fiabilidades de los instrumentos a investigar. Por el cual fueron sometidos a la validez por juicios del experto conformadas por el profesional de enfermería especialista de tema.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

### **4. Cuestionario de Calidad de atención**

Observamos alfas de Cronbach individual de preguntas superior a 0,3, y otro caso cerca a valores dados, es decir se ha considerado mantener los ítem, donde las fiabilidades globales no aumentaban significativamente de 0,822. Cada ítem de calidad tiene 2

opciones: de acuerdo y en desacuerdo, preguntas positivas (8) y negativas (14), asignando valor de 1 para acuerdo y 0 para desacuerdo, y viceversa., manifestando una muy buena confiabilidad para ser empleado en el estudio.

### **Cuestionario: Satisfacción de la madre**

Mediante el alfa de Cronbach se tiene 0.8979 para este instrumento, resaltando tener una buena confiabilidad para este estudio.

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

Toda la información fue recopilada usando la herramienta como cuestionarios, el dato fueron procesados y organizados en tabla y gráfico estadístico para analizarlos y las interpretaciones. Las hojas de cálculos se completó según datos creada en Excel. Para evaluar elementos de satisfacciones se tuvo tres criterios buenas, regulares y malas de las variables calidades y satisfacciones de madres se usó escalas de percentil, y pruebas de Chi cuadrado.

#### **4.2. Aspecto ético**

##### **Principios de autonomías**

Estas políticas se aplican a la madre que quieran se parte de las revisiones, y se puede unir en la respuesta y, a la vez si necesita, también puede retirar en cualquier momento.

##### **Principio de beneficencia**

No se perjudicarán al participante tampoco al que investiga donde no se le daría alguna recompensa ni gratificación.

### **Principios de no maleficencias**

El trabajo no tendrá daños psicológicos, físicos o morales a la madre, porque el dato obtenido se tienen por consentimientos informados y de confidencialidad.

### **Principio de justicias**

En norma moral de las profesiones, implica reconocimientos del personal tiene el mismo derecho a las ventajas de ciencia cerebral, esforzando por asegurar una calidad parecida en cuanto a ciclos, procedimientos y administración. Esto implica que las personas que mantienen privilegio de asistencias sociales debe obtener administraciones y propiedades de igual valor y carácter. Indica las necesidades de contrastar, las personas con necesidades más relevantes que otras deberían tomar más responsabilidades que otras. Las personas participantes en esta revisión, sus personalidades y la información recolectada contribuirán a las investigaciones.

## CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

### 4.2. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=104)

<b>Edad (años)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 20 a 30 años	77	49
De 31 a 40 años	73	47
De 41 a mas	7	4
<b>Sexo</b>		
Masculino	84	53.5
Femenino	73	46.5
<b>Estado civil</b>		
Conviviente	58	36.9
Soltero	55	35.0
Casado	29	18.5
Separado	15	9.6
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	41	26.1
Secundaria	67	42.7
Sin instrucción	17	10.8
Superior	32	20.4

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

### Interpretación

Se tiene en la tabla 1, los datos sociodemográficos de 157 madres niños menores de cinco años, siendo la edad de 20 a 30 años en 49%, de 31 a 40 años en 47% de 41 a más en 4%, en el Sexo hay Masculino en 53.5% y Femenino en 46.5%; en Estado civil hay Conviviente en 36.9%, Soltero en 35%, Casado en 18.5% y Separado en 9.6%; Grado de

instrucción hay Primaria en 26.1%, Secundaria en 42.7%, Sin instrucción en 10.8% y Superior en 20.4%.

Al responder objetivos generales de analizar relaciones de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

**Tabla 2.**

Tabla cruzada de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024.

Calidad de atención	Satisfacción						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad de atención	1	0.6	20	12.7	0	0.0	21	13.4
Regular calidad de atención	5	3.2	116	73.9	8	5.1	129	82.2
Buena calidad de atención	1	0.6	6	3.8	0	0.0	7	4.5
TOTAL	7	4.5	142	90.4	8	5.1	157	100.0

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

**Interpretación**

Para la calidad de atención con la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años, se tiene en la tabla 2, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 73.9%.

Respondiendo al objetivo específico primero de determinar las relación de calidades de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humanas con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

**Tabla 3.**

Tabla cruzada de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humanas con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024.

Calidad de atención dimensión humana	Satisfacción						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad de atención	0	0.0	20	12.7	2	1.3	22	14.0
Regular calidad de atención	7	4.5	115	73.2	6	3.8	128	82.2
Buena calidad de atención	0	0.0	7	4.5	0	0.0	7	4.5
TOTAL	7	4.5	142	90.4	8	5.1	157	100.0

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

### Interpretación

Para la calidad de atención en la dimensión humana con la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años, se tiene en la tabla 3, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 73.2%.

Respondiendo el objetivo específico segundo de determinar las relación de calidades de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científica con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

**Tabla 4.**

Tabla cruzada de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científica con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024.

Calidad de atención dimensión técnico científica	Satisfacción						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad de atención	0	0.0	11	7.0	0	0.0	11	7.0
Regular calidad de atención	6	3.8	126	80.3	8	5.1	140	89.2
Buena calidad de atención	1	0.6	5	3.2	0	0.0	6	3.8
TOTAL	7	4.5	142	90.4	8	5.1	157	100.0

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

### **Interpretación**

Para la calidad de atención en la dimensión técnico científica con la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años, se tiene en la tabla 4, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 80.3%.

Respondiendo el objetivo específico tercero de determinar las relación de calidades de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

**Tabla 5.**

Tabla cruzada de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entornos con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024.

Calidad de atención dimensión entorno	Satisfacción						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Mala calidad de atención	2	1.3	17	10.8	1	0.6	20	12.7
Regular calidad de atención	5	3.2	119	75.8	7	4.5	131	83.4
Buena calidad de atención	0	0.0	6	3.8	0	0.0	6	3.8
TOTAL	7	4.5	142	90.4	8	5.1	157	100.0

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

### **Interpretación**

Para la calidad de atención en la dimensión técnico entorno con la satisfacción de las madres de niños menores de cinco años, se tiene en la tabla 5, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 75.8%.

### 4.3. Pruebas de hipótesis

#### Hipótesis generales

Hi: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

H0: No hay relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

#### Grado de relación entre las variables

Se tiene en la tabla 6, los valores del coeficiente de correlación de Spearman, según el grado de relaciones de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre es  $\rho = 0,198$ , lo cual está indicando que las relaciones entre las variables son buena y positiva.

#### Nivel de significancia

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) es de 0,031, el cual corresponde a una confiabilidad de 97%.

#### Estadístico de prueba

Las pruebas de hipótesis se realizaron con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de acuerdo a la prueba de normalidad, para poder saber si se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de acuerdo con el valor  $p$ .

#### Regla de decisión

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la  $H_0$ .

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la  $H_0$ .

**Lectura del error:**

**Tabla 6.**

Análisis de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, por correlación de Spearman.

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción de las madres
Rho de	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	0,198
		Sig. (bilateral)	.	0,031
		N	157	157
Spearman	Satisfacción de las madres	Coeficiente de correlación	0,198	1,000
		Sig. (bilateral)	0,031	.
		N	157	157

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

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

**Decisión estadística**

El valor  $p$  que se encontró fue de  $\text{sig.} = 0,031$ , mostrados en la tabla 6, indicándonos que el valor es menor a la significancia teórica (0.05), es decir con el nivel de confiabilidad del 95%, ello demuestra que si se tiene que aceptar la relación significativa de las variables a estudiar. Aquí se tiene que rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis planteada (Hipótesis alternativa) donde concluimos que existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

H1: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humanas con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

### **Grado de relación entre las variables**

Se tiene en la tabla 7, los valores del coeficiente de correlación de Spearman, según el grado de relaciones de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humanas con las satisfacciones de la madre es  $\rho = 0,196$ , lo cual está indicando que las relaciones entre las variables son buena y positiva.

### **Nivel de significancia**

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) es de 0,023, el cual corresponde a una confiabilidad de 98%.

### **Estadístico de prueba**

Las pruebas de hipótesis se realizaron con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de acuerdo a la prueba de normalidad, para poder saber si se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de acuerdo con el valor  $p$ .

### **Regla de decisión**

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la  $H_0$ .

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la  $H_0$ .

## Lectura del error:

**Tabla 7.**

Análisis de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humanas con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, por correlación de Spearman.

Correlaciones				
			Calidad de atención de enfermería humana	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería humana	Coefficiente de correlación	1,000	0,196
		Sig. (bilateral)	.	0,023
		N	157	157
Spearman	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	0,196	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	.
		N	157	157

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

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

## Decisión estadística

El valor p que se encontró fue de sig.= 0,023, mostrados en la tabla 7, indicándonos que el valor es menor a la significancia teórica (0.05), es decir con el nivel de confiabilidad del 95%, ello demuestra que si se tiene que aceptar la relación significativa de las variables a estudiar. Aquí se tiene que rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis planteada (Hipótesis alternativa) donde concluimos que existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humanas con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

H2: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científica con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

### **Grado de relación entre las variables**

Se tiene en la tabla 8, los valores del coeficiente de correlación de Spearman, según el grado de relaciones de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científica con las satisfacciones de la madre es  $\rho = 0,159$ , lo cual está indicando que las relaciones entre las variables son buena y positiva.

### **Nivel de significancia**

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) es de 0,046, el cual corresponde a una confiabilidad de 96%.

### **Estadístico de prueba**

Las pruebas de hipótesis se realizaron con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de acuerdo a la prueba de normalidad, para poder saber si se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de acuerdo con el valor  $p$ .

### **Regla de decisión**

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la  $H_0$ .

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la  $H_0$ .

## Lectura del error:

**Tabla 8.**

Análisis de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científica con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, por correlación de Spearman.

Correlaciones				
			Calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnicas científicas	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnicas científicas	Coefficiente de correlación	1,000	0,159
		Sig. (bilateral)	.	0,046
		N	157	157
	Satisfacción de las madres	Coefficiente de correlación	0,159	1,000
		Sig. (bilateral)	0,046	.
		N	157	157

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

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

## Decisión estadística

El valor p que se encontró fue de sig.= 0,046, mostrados en la tabla 8, indicándonos que el valor es menor a la significancia teórica (0.05), es decir con el nivel de confiabilidad del 95%, ello demuestra que si se tiene que aceptar la relación significativa de las variables a estudiar. Aquí se tiene que rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis planteada (Hipótesis alternativa) donde concluimos que existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científico con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

H3: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entornos con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

### **Grado de relación entre las variables**

Se tiene en la tabla 9, los valores del coeficiente de correlación de Spearman, según el grado de relaciones de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno con las satisfacciones de la madre es  $\rho = 0,158$ , lo cual está indicando que las relaciones entre las variables son buena y positiva.

### **Nivel de significancia**

Nivel de significancia ( $\alpha$ ) es de 0,047, el cual corresponde a una confiabilidad de 96%.

### **Estadístico de prueba**

Las pruebas de hipótesis se realizaron con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de acuerdo a la prueba de normalidad, para poder saber si se puede rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de acuerdo con el valor  $p$ .

### **Regla de decisión**

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la  $H_0$ .

Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la  $H_0$ .

## Lectura del error:

**Tabla 9.**

Análisis de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, por correlación de Spearman.

Correlaciones			Calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno	Satisfacción de las madres
Rho de Spearman	Calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno	Coefficientes de correlaciones Sig. (bilaterales)	1,000	0,158
			.	0,047
		N	157	157
	Satisfacción de las madres	Coefficientes de correlaciones Sig. (bilaterales)	0,158	1,000
			0,047	.
		N	157	157

\*. La correlaciones es significativas en niveles 0,05 (bilateral).

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 27.0

## Decisión estadística

El valor p que se encontró fue de sig.= 0,047, mostrados en la tabla 9, indicándonos que el valor es menor a la significancia teórica (0.05), es decir con el nivel de confiabilidad del 95%, ello demuestra que si se tiene que aceptar la relación significativa de las variables a estudiar. Aquí se tiene que rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis planteada (Hipótesis alternativa) donde concluimos que existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024

#### **4.4. Discusión de resultados**

Tenemos las discusiones, correspondientes a las respuestas de los análisis realizados en este trabajo, según comparaciones de los antecedentes logrados en la investigación. En lo sociodemográfico de 157 madres niños menores de cinco años, hay edad de 20 a 30 años en 49%, de 31 a 40 años en 47% de 41 a más en 4%, en Sexo hay Masculino en 53.5% y Femenino en 46.5%; en Estado civil hay Conviviente en 36.9%, Soltero en 35%, Casado en 18.5% y Separado en 9.6%; Grado de instrucción hay Primaria en 26.1%, Secundaria en 42.7%, Sin instrucción en 10.8% y Superior en 20.4%.

En objetivos generales de relaciones de calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, se encontró que hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 73.9%. Para Omecene, en el 2023, en Estados Unidos, el 100% de cuidadores estaban muy contentos y satisfechos con el cuidado del niño y el 87% de prefirió la atención en equipo a ver a un solo proveedor. Según Mahmoud en el 2021, en Egipto, hay correlación significativa de calidad profesional y las actitudes de enfermeras y forma que acoge a madres y sus hijos. Para Mera y Diaz, en el 2021, el 57%, la calidad de atención promedio nivel, el 44% alto nivel, el 3% calidad baja. El 23% promedio cumplimiento de control de crecimiento y desarrollo del niño, el 79% alto cumplimiento y 7% bajo.

En el objetivo específico primero de las relaciones de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humana con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, se encontró regular calidad con regular satisfacción de las madres en 73.2%. Para Ojewale y col., en el 2023, en Nigeria, el 89% son mujeres, el cuidado por

enfermeras, el reconocimiento de necesidad del cuidador, coordinación del cuidador se percibió justos (50%, 54%, 56%, 57%) en claridad de instrucción dada, ayuda, habilidad y competencia se percibió como buenas (61%, 57%, 63). Según Gutiérrez y Sullcahuaman en el 2021, dice que hay relación positiva moderada, de Calidad de atención y Satisfacción.

En el objetivo específico segundo de las relaciones de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científica con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, se encontró regular calidad con regular satisfacción de las madres en 80.3%. Según Hatami en el 2020, en Irán, dice que la calidad de atención de enfermeros deseado fue 63% y satisfacción de madres maternas del sistema de parto tuvieron nivel moderado en 57%. Para Gavidia (17) en el 2023, el 57% con alto nivel de satisfacción en relación a atención de la enfermera, el 43% tiene medio nivel de satisfacción. El nivel de satisfacción de madres sobre la atención de la enfermera en consultorio de CRED fue alto.

En el objetivo específico tercero de determinar las relación de calidades de calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en niño menor de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 75.8%. Según Tahmasebi y col., en 2022, en Irán, dice que madres con edad  $29,56 \pm 5$ , y 92% embarazo planificado. El conocimiento de BPF se asoció con peso ( $\beta=0,345$ , IC 95%; 0,064-0,625,  $P=0,016$ ). Para Caruajulca en el 2022, el 95% con satisfacción completa, en dimensión humana; 91%, satisfacción completa, en dimensión técnico-científica y 99%, satisfacción completa, en dimensión entorno. En nivel general 99%, de madres con satisfacción completa. Para Huillca y Vílchez en el 2022, la

satisfacción de madres tuvo medio nivel de satisfacción, baja satisfacción en porcentaje significativo con satisfacción alta.

## **CAPITULO V. CONCLUSION Y RECOMENDACION**

### **5.1. Conclusion**

Las calidades de atenciones del enfermero con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 73.9%.

Las calidades de atenciones del enfermero en dimensiones humanas con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 73.2%.

Las calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnico científica con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 80.3%.

Las calidades de atenciones del enfermero en dimensiones entorno con las satisfacciones de la madre en controles de crecimientos y desarrollos en el niño menor de cinco años de Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024, hay regular calidad con regular satisfacción de las madres en 75.8%.

## 5.2. Recomendaciones

- Recomendar mejoras en la relación entre las dimensiones de seguridad y empatía para mejorar la calidad de la atención. A través de un programa de mejoramiento institucional que incluye capacitación en ambas áreas en diversos centros de salud y hospitales del país.
- Se sugiere evaluar y capacitar trimestral o semestralmente la calidad de la atención brindada por los distintos centros de salud utilizando indicadores estandarizados que permitan a los establecimientos medir el progreso en la satisfacción de los usuarios.
- Se recomiendan considerar desarrollar un programa anual de capacitación para los centros de salud sobre satisfacción y calidad de la atención.
- Al Centro de Salud La Brisas, mejorar la implementación de equipos sofisticados y de calidad que permitan mejor la atención del usuario de manera rápida y efectiva.
- Se sugieren a los Centros de Salud y hospitales de país, mejorar la implementación de equipos modernos y de calidad para brindar a los usuarios una mejor atención de manera rápida y eficiente.
- Se recomiendan a las universidades que deberían hacer hincapié en la formación de calidad de los estudiantes de enfermería como medio clave de atención y preocupación.
- Es importante que los estudiantes sigan capacitándose en la calidad de la atención para que cada día puedan brindar una mejor atención y realizar investigaciones que enriquezcan el conocimiento en base a estos temas.

## REFERENCIAS

1. Ayala J. La Salud en Colombia más cobertura, pero serie documentos de trabajo Sobre economía regional Banco de la Republica Cartagena. 2019. [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser\\_204.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser_204.pdf)
2. DIRESA. Documento técnico sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2019. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema>
3. De Los Ríos J., Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en enfermería. Revista Investigación y educación en enfermería [revista en internet] 2019 [acceso el 5 de junio del 2024] XXII(2): 128-137. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
4. Organización Mundial de la Salud. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona [sede web] Ginebra – Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2019 [acceso el 15 de junio del 2024] 10.1:1-13. disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138\\_37-sp.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138_37-sp.pdf?ua=1)

5. Ministerio de Salud. Política nacional de calidad en salud [sede web] Lima – Perú: Ministerio de salud; 2019 [acceso el 15 de junio del 2024]. Disponible en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/PlanNacioanalCalidadSalud.pdf>
6. Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud [ sede web] Lima – Perú: Ministerio de Salud; 2019 [acceso el 25 de de junio del 2024] disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg\\_pac/Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf)
7. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud [sede web] Perú: Minsa; 2018 [acceso el 20 de junio del 2024] Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)
8. Cajusol K. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes. Universidad Señor de Sipan 2016. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7969>
9. Portal Regional da BVS. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de la atención del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú. 2019. Disponible en : <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil782317>
10. Tesis. Nivel De satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el área de CRED. 2019. Repositorio académico USMP. Disponible en [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro\\_ssa](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ssa)

11. Omecene N., Jill A., Morgana G. Marchese M., Stines M., Everett S., Jay A. Encuesta de satisfacción de padres en una clínica de atención ambulatoria pediátrica utilizando un modelo de educación interprofesional. 2023. En internet <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2405452623000034> accedido el 2 de junio del 2024.
12. Ojewale L., Oluwatosina A., Rafiat T., Akinokun B., Oluwadamilare A. Percepción de los cuidadores sobre la calidad de la atención de enfermería en los servicios de atención de salud infantil del University College Hospital, Nigeria. 2023. En internet <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0882596322001373> accedido el 2 de junio del 2024.
13. Hatami A. La relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de las madres embarazadas. 2020. En internet [https://www.researchgate.net/publication/338862665\\_The\\_relationship\\_between\\_the\\_quality\\_of\\_nursing\\_care\\_and\\_the\\_satisfaction\\_of\\_pregnant\\_mothers](https://www.researchgate.net/publication/338862665_The_relationship_between_the_quality_of_nursing_care_and_the_satisfaction_of_pregnant_mothers) accedido el 2 de junio del 2024.
14. Tahmasebi R., Najafi F., Seyedtabib M., Araban M., Ahmadi K., Borazjani F. Conocimientos y creencias maternos sobre el programa de promoción y seguimiento del crecimiento infantil basado en el modelo de creencias de salud y su relación con los parámetros de crecimiento infantil. JHNM 2022; 32 (3): 210-218 URL: <http://hnmj.gums.ac.ir/article-1-1908-en.html>
15. Mahmoud S. Satisfacción de las madres con respecto a la atención de enfermería de emergencia de sus hijos. 2021. En internet [https://www.researchgate.net/publication/352227086\\_Mothers%27\\_Satisfaction\\_R](https://www.researchgate.net/publication/352227086_Mothers%27_Satisfaction_R)

- egarding\_Emergency\_Nursing\_Care\_oftheir\_Children accedido el 2 de junio del 2024.
16. Gutiérrez y Sullcahuaman. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico ESSALUD Abancay - 2021 En internet <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6597> accedido el 2 de junio del 2024.
  17. Gavidia A. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe-Callao, 2022. En internet <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/12263> accedido el 2 de junio del 2024.
  18. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud patrona de Chota, Chota 2021. Tesis para Obtener El Título Profesional de Licenciado en Enfermería. En internet <https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315/Satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20madres%20sobre%20la%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20consultorio%20de%20Crecimiento%20y%20Desarrollo%20del%20ni%C3%B1o%2C%20Centro%20de%20Salud%20Patrona%20de%20Chota%2C%20Chota%202021..pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 2 de junio del 2024.
  19. Huillca L., Vílchez M. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio

- CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios En internet <file:///C:/Users/JAIME/Downloads/Dialnet-SATISFACCIONYPERCEPCIONDELACALIDADDEATENCIONDEENFE-8915801.pdf> accedido el 2 de junio del 2024.
20. Mera M., Diaz J. Calidad de atención y cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, Centro de Salud Huayucachi, Huancayo. 2021. En internet <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/995> accedido el 2 de junio del 2024
21. Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018 Disponible en <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Olivera F. Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en el área de alojamiento conjunto. 2022. Disponible: <http://repositorio.uss.edu.pe/browse?type=subject&value=Servicio+de+alojamiento>
23. Castillo P. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro – Lambayeque. Repositorio USAT. Disponible en :2019 <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1322>
24. MINSA. Norma CRED. 2017. Disponible en : [http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma\\_cred.pdf](http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf)

25. MINSA. Ministerio de Salud. [Online]; 2017. Disponible desde: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=22255>
26. Donoabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación; 1980. 17. <file:///C:/Users/Olam%20Computer/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>
27. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Ministerio de salud; 2019 [acceso el 19 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM519-2006%20SGC.pdf>
28. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Observatorio de bioética Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
29. 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/qualityofcare#tab=tab\\_1.2](https://www.who.int/es/health-topics/qualityofcare#tab=tab_1.2)
30. 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/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services>.
31. 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>.

32. Organización Mundial de la Salud. Satisfacción. [Online].; 2021 [citado el 2 de enero del 2024]. Available from: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
33. 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 diciembre 16]. Available from: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061\\_72644354\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061_72644354_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
34. 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
35. 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 junio del 2024
36. 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

37. 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 2024 enero 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).
38. 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
39. 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 mayo del 2024
40. 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/f4d1ba9f595a-4bdb-bf88-84fdb5663e3c/content> accedido el 15 de agosto del 2023
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. Metodología de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p. Disponible en: [http://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
45. 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\\_OLLS\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLLS_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 15 de junio del 2024
46. 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 junio del 2024 agosto del 2023
47. Mellado Huamaní C. Satisfacción de la madre de la atención brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2007.
48. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Ministerio de salud; 2007 [acceso el 19 de junio del 2024]. Disponible en:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM519-2006%20SGC.pdf>

49. Araujo Toledo C, Chinchay Pineda NP. Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años centros de salud Huaraz – 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2014.
  
50. Maldonado R. Percepción del adolescente sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño – 2009 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012

ANEXO

## Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?</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 humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?</li> <li>•¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?</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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024?</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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024</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 humana con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024</li> <li>•Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024</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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024</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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024 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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: 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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024 H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científica con la satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024 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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024</p>	<p>V1: = Calidad de atención V2: = Satisfacción de las madres</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 trabajo cumple con un muestreo no probabilístico, por ello fue trabajado con 157 madres que acuden al consultorio de CRED del Niños y niñas en un Hospital Público de la ciudad de Lima 2024, seleccionados al azar.</p>

## Anexo 2: Instrumentos de medición

### Cuestionario de CALIDAD DE ATENCION

Edad del o la acompañante: \_\_\_\_\_ Edad del niño(a): \_\_\_\_\_

Sexo de la acompañante: Masculino ( ) Femenino ( )

Sexo del niño(a): Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción:

Analfabeta ( )

Primaria ( )

Secundaria ( )

Superior ( )

	<b>Dimensión humana</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
1	La enfermera me ha informado sobre la evaluación que realizará a mi niño 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.			
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.			
7	La enfermera no se dirige a mí utilizando mi nombre.			
8	La enfermera me habla con palabras que no puedo entender y se muestre apurada.			
	<b>Dimensión técnica científico</b>			
9	La enfermera es indiferente cuando mi niño tiene molestias durante o después de una evaluación o procedimiento.			
10	La enfermera no se da un tiempo para evaluar completamente a mi niño.			
11	La enfermera no se preocupa por enseñarme la alimentación que deber recibir mi niño, según su edad			
12	La enfermera está pendiente por las molestias que siente mi niño 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 y yo tengamos privacidad.			
15	La enfermera me dice que esté en silencio con 72 actitud violenta frente a una evaluación o procedimiento a mi niño.			
	<b>Dimensión entorno</b>			
16	La enfermera me explica sobre la alimentación que recibirá mi niño de acuerdo a su edad.			
17	La enfermera se muestra despreocupada cuando mi niño siente alguna molestia.			
18	La enfermera se despreocupa por el orden y limpieza del ambiente donde atiende a mi niño.			
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 y la mía.			
22	La enfermera no me informó sobre la evaluación que realizaría a mi niño cuando ingresé al consultorio de Crecimiento y Desarrollo del niño sano (CRED).			

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

**ENCUESTA SOBRE SATISFACCION DE LAS MADRES**

	<b>Dimensión oportuna</b>	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
1	Al ingresar al consultorio de CRED del Centro de Salud Pachacamac, la enfermera saluda y se despide de usted amablemente.			
2	La comunicación de la enfermera es clara con usted y su niño.			
3	La enfermera la trata con respeto durante la consulta.			
4	Durante la atención la enfermera mantiene un tono de voz adecuado			
5	La enfermera le brinda una explicación con palabras sencillas de los procedimientos que realiza a su niño			
6	La enfermera le pregunta si usted comprendió lo explicado.			
7	La enfermera le informa la importancia de las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño.			
8	La enfermera muestra y brinda importancia a los problemas de conducta que tuviera su niño como: llanto u otros.			
9	La enfermera pregunta las razones de su inasistencia a los controles de su niño y/o felicita por haber acudido responsablemente al puesto de salud.			
	<b>Dimensión continua</b>			
10	La enfermera brinda la importancia a la toma de medidas de peso y talla a su niño.			
11	La enfermera registra el peso y talla en el carnet de CRED explicándole el estado nutricional de su niño.			
12	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño.			
13	La enfermera examina a su niño desde la cabeza hasta los			

	pies.			
14	La enfermera le sonríe y le habla a su niño cuando lo evalúa.			
15	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño: el habla y el comportamiento físico.			
16	La enfermera utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño.			
17	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño.			
18	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño en el hogar como: alimentación, accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes en el hogar, otros.			
19	Ante un problema detectado en la salud de su niño, la enfermera le informa y lo deriva a un especialista.			
20	El tiempo de espera para la atención de su niño y el tiempo que dura la atención es adecuada.			
	<b>Dimensión segura</b>			
21	El consultorio de CRED, es limpio y ordenado.			
22	El consultorio de CRED, esta adecuado para que tu niño se sienta cómodo “colores, adornos, luz y calor”			
23	Se mantiene la privacidad durante el control de su niño.			
24	Las condiciones físicas del consultorio de CRED, son seguras para tu niño.			
25	El consultorio de CRED, cuenta con sus espacios respectivos, como: lavado de manos, tamizaje de anemia			

### Anexo 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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024**

**Nombre de la investigadora:** TENORIO LLANOS Elvira.

**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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024”

**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”



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD  
CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 06 de marzo de 2025

Investigador(a)  
Elvira Tenorio Llanos  
Exp. N°:0415-2025

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y APROBÓ los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024" con fecha 04/03/2025.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Elvira Tenorio Llanos

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La vigencia de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la Renovación de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
Correo: [comite.etica@unw.wa.net](mailto:comite.etica@unw.wa.net)



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional Cayetano Heredia

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"



141600-2

San Martín de Porres, 04 de febrero de 2025

**CARTA N° 065 - 2025 - DG - 91 - OEGRH -066- OADI/HNCH**

Señorita  
**ELVIRA TENORIO LLANOS**  
Estudiante  
Programa de Estudios de Enfermería  
Universidad Norbert Wiener  
Avenida Arequipa, Lima – Perú  
Correo: [elviratenoriollanos@gmail.com](mailto:elviratenoriollanos@gmail.com)  
Telef: 916-026-603  
Presente. -

Asunto: Solicitando facilidades para aplicar instrumentos de trabajo de tesis.

Referencia: MEMORANDO N°211-2025-DENF-HNCH  
Oficio N° 001-2025-UPNW/ETL  
Expediente N°01823/25-HNCH

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted muy cordialmente, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita facilidades para poder aplicar los instrumentos planteados en su trabajo de investigación, en nuestra institución HNCH.

Al respecto, mucho agradeceré a usted, se sirva presentar el proyecto de investigación titulado: **"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 cinco años de un Hospital Público de la ciudad de Lima, 2024"** para ser evaluado por el Comité de Ética del HNCH y puedan aprobar su solicitud; los requisitos a presentar son los siguientes:

1. Solicitud dirigida al Director General por el Investigador Principal solicitando la autorización para la realización del trabajo de investigación, solicitando en el mismo documento la exoneración de pago, por todo concepto si no tiene patrocinador, por revisión.
2. Solicitud dirigida al Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación del HNCH, pidiendo la aprobación del trabajo de investigación.
3. 03 copias del trabajo de Investigación.
4. 03 Consentimientos informados (de existir).
5. 01 Currículo VITAE del Investigador Principal.
6. **Documento de responsabilidad del trabajo de investigador, suscrito por el Asesor, quien deberá ser Médico u otro Profesional Nombrado del HNCH, según corresponda.**
7. Anexos: A, C, D, E y F (si el estudio es realizado con drogas), debidamente llenados.
8. Factura de pago por revisión de trabajo de investigación, si cuenta con patrocinador.
9. Documentos presentados en archivador de palanca tamaño oficio y en una memoria USB.



Para mayor información y/o consultas sobre los requisitos contactarse al correo [oadi.hch@gmail.com](mailto:oadi.hch@gmail.com) o comunicarse al teléfono 2136000-Anexo 209.

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde al presente, es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Muy Atentamente



SCAM/JAST/FBGD/mom  
C.c. Dirección General  
C.c. OEGRH  
C.c. OADI  
Adjunto:  
N° Folios (01)



DIRECCIÓN GENERAL

Av. Honorio N.º 262 Urb. Ingeniería  
San Martín de Porres  
Lima 31, PERÚ  
Telef. (01) 7544990- Anexo 237



**MEMORANDO N° 211 - 2025 - DENF - HNCH**

A : Lic. Fidel Brazo Garcia Durante  
 Jefe de la Oficina de Docencia e Investigación

Asunto : Solicita facilidades para poder aplicar el instrumento de calidad de atención de enfermería

REFERENCIA : Expediente N° 1823

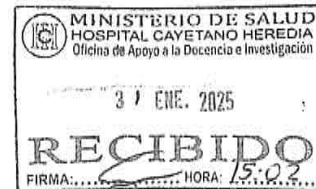
Fecha : Lima, 30 de octubre del 2024

Mediante el presente saludo a usted cordialmente y en relación al documento de la referencia donde la srta. Elvira Tenorio Llano donde solicita facilidades para poder aplicar el instrumento de calidad de atención de enfermería, el Departamento de Enfermería brindara las facilidades, se le solicita acercarse a esta jefatura para las coordinaciones.

Atentamente,

AGE/pm  
 C,c, Archivo


**MINISTERIO DE SALUD**  
 HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA  
 Mg. ANA GRADIA ESPINOZA  
 JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA  
 CEP: 015446 RNE: 02272



*Muler*



**San Martin de Porres, 21 de enero del 2023**

**Oficio No 001-2025-UPNW/ETL**

**Señor**

**Dr. Segundo Cecilio Acho Mego**

**Director General del Hospital Nacional Cayetano Heredia**

**Presente. –**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarla por su intermedio me de las facilidades para poder aplicar el instrumento de Calidad de atención de enfermería y el segundo instrumento de satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de cinco años, dicha información será de mucha confiabilidad para las entrevistadas el cual no causará daño alguno ni físico ni psicológico, los datos servirán para analizarlo para mi tesis, donde se podrán hacer las inferencias correspondientes respondiendo a las hipótesis planteadas en la investigación, mucho agradeceré darme las facilidades para obtener mi pedido, el cual es de justicia.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

**Atentamente**

**Elvira Tenorio Llano**

**Tesista**



**DNI: 75051402**



## ● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% 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>hdl.handle.net</b> Internet	3%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2023-12-08</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2023-01-24</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2024-11-24</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-05-02</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2025-03-12</b> Submitted works	<1%