



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

**TESIS**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lima Norte, 2024

**PRESENTADO POR**  
Arana Gil, Maria Eugenia  
Villalobos Villalobos, Frida

**ASESOR**  
Faustino Eufrazio, Amelia Ines

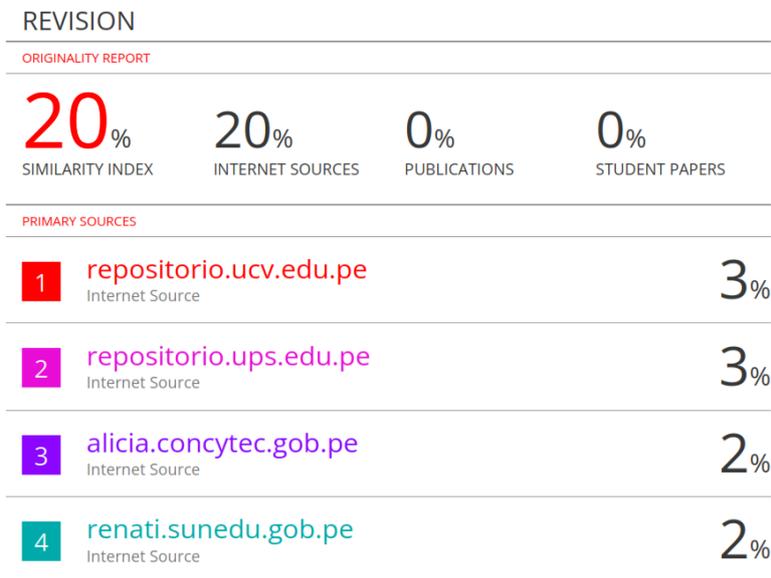
**Lima, Perú, 2024**

## INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

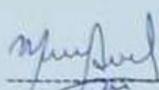
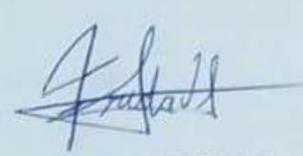
Mediante la presente, Yo:

1. MARIA EUGENIA ARANA GIL; identificada con DNI 48051328
2. FRIDA VILLALOBOS VILLALOBOS; identificada con DNI 76342807

Somos egresadas de la Escuela Profesional de ENFERMERÍA del año 2023-01, y habiendo realizado la TESIS para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el 04 de abril de 2025, el cual ha generado el siguiente porcentaje de similitud de <sup>1</sup>: 20%



En señal de conformidad con lo declarado, firmamos el presente documento a los 07 días del mes de abril del año 2025.

 Firma DNI: 48051328	 Firma DNI: 76342807
<b>Egresado 1</b>	<b>Egresado 2</b>

<sup>1</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Faustus Z." with a stylized flourish.

---

**Nombre del Asesor(a)**  
**DNI**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a Dios, cuya guía y fortaleza me acompañaron en cada paso de este proceso, haciendo posible alcanzar mis logros. A mis padres, por apoyarme y confiar en mí constantemente logrando motivarme para el cumplimiento de este objetivo.

María Eugenia Arana Gil

Agradezco a Dios quien guía mis pasos en todo momento, ya que me ayudó a no rendirme y seguir adelante. A mi madre, por su sacrificio y esfuerzo para que yo pudiera obtener una carrera profesional, finalmente, a mi pareja por su apoyo incondicional, por no dejarme caer en los peores momentos y siempre estar para mí.

Frida Villalobos Villalobos

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios, por el soporte de cada día. A nuestros padres, por su apoyo incondicional y a nuestros docentes por guiarnos en todo momento.

# ÍNDICE

## Contenido

Carátula	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
<b>I. ¡Error! Marcador no definido.</b>	
2.1 Enfoque y diseño de investigación:	22
2.2 Población, muestra y muestreo:	22
2.3 Variable(s) de estudio:	24
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	25
2.5 Proceso de recolección de datos	26
2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos	26
2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos	26
2.6 Análisis de datos	27
2.7 Aspectos éticos	27
III. 29	
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
4.1 DISCUSIÓN	34
4.2 Conclusiones	38
4.3 Recomendaciones	39
	4

ANEXOS	48
Anexo A. Matriz de consistencia	48
Anexo B. Operacionalización de la variable	49
Anexo C. Instrumentos de recolección de datos	51
Anexo D. Consentimiento informado/Asentimiento informado	55
Anexo E. Aprobación por el Comité de ética	57
Anexo F: Evidencias de trabajo de campo	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.	29
<b>Tabla 2.</b> Calidad de atención de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Lima Norte, 2024	30
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción de las madres que acuden a los servicios de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Lima Norte, 2024	31
<b>Tabla 4.</b> relación entre la dimensión técnica - científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.	32
<b>Tabla 5.</b> relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.	33
<b>Tabla 6.</b> relación entre la dimensión entorno en la información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.	34
<b>Tabla 7.</b> Datos sociodemográficos de madres participantes que acuden a los servicios de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Lima Norte, 2024	59

## RESUMEN

La presente investigación, titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte, 2024”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del mencionado establecimiento de salud. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 214 madres, quienes fueron encuestadas mediante un instrumento validado para medir la calidad de atención y la satisfacción materna, el cual presentó un coeficiente de confiabilidad de 0,84, evidenciando su adecuada fiabilidad y pertinencia para su aplicación en el estudio. En cuanto a los resultados, se observó que el 42,1% de las participantes percibieron una buena calidad de atención y reportaron una alta satisfacción; el 31,3% expresaron una alta satisfacción, pero con una calidad de atención regular; el 26,2% indicaron una calidad de atención regular y una satisfacción media; mientras que el 0,5% mostró otros niveles de relación. Se concluye que existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte, 2024.

**Palabras clave:** Calidad de atención; Calidad de atención de enfermería; Satisfacción en madres.

## **ABSTRACT**

The present research, entitled "Nursing Care Quality and Satisfaction in Mothers Attending the Growth and Development Service at the Lima Norte Health Center, 2024," had the general objective of determining the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers attending the growth and development service at the aforementioned health facility. The study was conducted using a basic, quantitative approach, with a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 214 mothers, who were surveyed using a validated instrument to measure the quality of care and maternal satisfaction. The instrument presented a reliability coefficient of 0,84, demonstrating its adequate reliability and relevance for its application in the study. Regarding the results, it was observed that 42,1% of the participants perceived good quality of care and reported high satisfaction; 31,3% expressed high satisfaction, but with average quality of care; 26,2% reported average quality of care and average satisfaction; while 0,5% reported other levels of relationship. It is concluded that there is a relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of mothers attending the growth and development service at the Lima Norte Health Center, 2024.

**Keywords:** Quality of care; Quality of nursing care; Satisfaction in mothers.

# I. INTRODUCCIÓN.

## 1.1 Magnitud del problema.

Actualmente, la malnutrición infantil constituye una de las principales problemáticas de salud a nivel global. Se estima que aproximadamente 144 millones de niños menores de cinco años presentan algún grado de retraso en el crecimiento, lo que refleja un desafío significativo para la salud pública y el desarrollo infantil.

La medición del crecimiento infantil es una herramienta fundamental para la identificación temprana y el abordaje de problemas nutricionales. Un crecimiento deficiente suele estar asociado a una alimentación inadecuada, lo que puede derivar en desnutrición. Para su evaluación, se utilizan los estándares de crecimiento infantil de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los cuales constituyen referencias internacionales ampliamente empleadas en el monitoreo del estado nutricional de la población infantil (1). Estos estándares, aplicados mediante instrumentos de diagnóstico de uso global, permiten la vigilancia del crecimiento infantil a través del control de talla y peso en lactantes y niños pequeños. Su aplicación facilita la identificación de aquellos niños que presentan retraso en el crecimiento, bajo peso para la edad o riesgo de obesidad, lo que posibilita una intervención oportuna y el acceso a la atención médica adecuada.

La Encuesta Demográfica y de Salud Familiar registró que, durante los primeros tres meses del año 2023, el 58,7% de la población infantil menor de tres años contaba con sus controles de niño sano completos para su edad. Sin embargo, en las zonas urbanas, la cobertura fue menor, alcanzando solo el 56,3%. Estos datos evidencian que aproximadamente el 41% de los niños menores de tres años no han completado sus controles de salud, lo que resalta la necesidad de fortalecer las estrategias de seguimiento y promoción de la atención infantil (2).

Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2020), el 12,1% de la población infantil menor de cinco años presentó desnutrición crónica, con una mayor prevalencia en la población rural, donde alcanzó el 24,7%. En cuanto a la

anemia en niños menores de tres años, la incidencia fue del 40%, lo que podría estar relacionado con el bajo consumo de suplementos de hierro, registrado en solo el 29,7% de esta población. Asimismo, solo el 9,5% de los niños asistieron a sus controles de crecimiento y desarrollo, reflejando una reducción del 8,1% en comparación con el año 2019, cuando la cobertura fue del 17,6%. Estos datos evidencian la necesidad de reforzar las estrategias de prevención y promoción de la salud infantil (3).

En la actualidad, los pacientes muestran un creciente nivel de insatisfacción respecto a la atención brindada por el personal de salud, lo que se atribuye a una atención inadecuada y a graves complicaciones que pueden comprometer la vida del paciente. Estos factores contribuyen al deterioro de la calidad de los servicios de salud, lo que, a su vez, influye en la decisión de muchos pacientes de no acudir a los centros de atención. La OMS, junto con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial, señalan que, si bien la cobertura sanitaria universal es un avance fundamental, la calidad de los servicios sigue siendo un aspecto crucial, ya que sin ella la atención en salud se reduce a un proceso meramente operativo y no garantiza un impacto positivo (4).

Por ello, el Programa de Niño Sano es fundamental para la población menor de cinco años, ya que permite un seguimiento adecuado de su crecimiento y desarrollo. La inasistencia a los controles puede generar graves repercusiones en la salud pública, aumentando el riesgo de enfermedades prevenibles en este grupo vulnerable. Estos controles no solo proporcionan información clave para evaluar el estado de salud infantil, sino que también permiten la implementación de medidas de promoción y prevención. A través de estrategias a corto y largo plazo, se busca reducir la incidencia de enfermedades, mejorar el estado nutricional y fortalecer la vigilancia del desarrollo infantil, garantizando así una atención integral (5).

En diversas áreas, se considera que los usuarios desempeñan un papel clave en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, ya que pueden monitorear y, en última instancia, juzgar su desempeño. Su percepción proporciona información

valiosa a los gestores públicos sobre aspectos que, de otro modo, no podrían ser identificados, dado que la apreciación subjetiva de los beneficiarios refleja la calidad del servicio en función de sus necesidades y expectativas. Asimismo, la medición de la satisfacción de los usuarios con las prestaciones del sector salud es fundamental, ya que se ha demostrado que los pacientes satisfechos presentan una mayor adherencia a las indicaciones terapéuticas y médicas, lo que favorece la continuidad de los tratamientos y mejora su estado de salud (6).

Diversos estudios han demostrado que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de las madres. Ambas variables constituyen pilares fundamentales en la atención al paciente, ya que sustentan la prestación de servicios de salud dentro de un sistema de regulación social. En este contexto, la satisfacción del paciente se considera el principal indicador de la calidad de la atención, pues refleja la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos y constituye una respuesta clave para evaluar la eficacia de las prestaciones sanitarias (7).

A nivel local, en el Centro de Salud de Lima Norte, la atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) no se ha restablecido en su totalidad debido a las restricciones impuestas durante el estado de emergencia por COVID-19. Actualmente, las atenciones se están retomando de manera progresiva, limitándose a niños menores de 4 años, lo que ha generado malestar entre los padres, quienes no pueden acceder al servicio para sus hijos mayores. Durante el desarrollo del internado comunitario, se observó una alta tasa de inasistencias a las citas programadas. Al interactuar con las madres que acudieron al servicio, se identificaron diversas quejas, tales como: falta de organización en la atención, incumplimiento de horarios establecidos, tiempos prolongados de espera, como lo expresaron algunas madres: "Vengo temprano porque tengo que ir a trabajar y se demoran en atender a mi hijo", "La atención es muy lenta", "No hay orden en la atención", y también una percepción limitada del servicio, al mencionar "Solo vengo para que lo pesen y lo tallen". Además, algunas madres expresaron su

preocupación por la salud de sus hijos, diciendo: "Tengo miedo de que mi hijo se enferme". Ante estas problemáticas, surge la necesidad de realizar esta investigación, con el objetivo de analizar la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de CRED, para generar propuestas que contribuyan a mejorar la atención en este ámbito.

### **Antecedentes**

En 2019, Orihuela (8) evaluaron el grado de satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención brindada por las enfermeras en el área de Niño Sano. Los resultados indicaron que el 93,48 % de las madres estaban satisfechas en general. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el 95,7 % expresó satisfacción en el aspecto técnico-científico, el 93,5 % en el aspecto humanitario y solo el 26,6 % en relación con el entorno. Asimismo, que el 80 % de las madres se mostraban muy conformes con la atención proporcionada por las enfermeras. Ambas investigaciones concluyeron que la mayoría de las madres estaban altamente satisfechas con la atención recibida en el área de CRED.

En 2021, Llanos (9) realizó un estudio sobre el grado de conformidad de las madres respecto a la calidad de la atención de enfermería, encontrando que el 56,4 % expresó un alto nivel de satisfacción. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el 47,7 % de las madres manifestó un elevado grado de conformidad en la dimensión técnico-científica, mientras que el 69,3 % lo hizo en la dimensión humanitaria. Por otro lado, la satisfacción con el entorno fue moderada, con un 64,7 %. El estudio concluye que, aunque más de la mitad de las participantes (54,6 %) reportó un nivel elevado de satisfacción, una cuarta parte manifestó un bajo nivel, lo cual representa un motivo de preocupación. En este sentido, se resalta la necesidad de fortalecer principalmente la dimensión del entorno, mejorando las condiciones físicas y estableciendo mecanismos para reducir el tiempo de espera en la atención.

Estudios realizados por Flores et, al. (10) en el año 2022 tuvieron la finalidad de identificar el nivel de satisfacción de las madres y el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería. En donde tuvo una población de 150 madres el tipo de

investigación fue básica, cuantitativa no experimental, de corte transversal, correlacional y descriptiva. Como resultado indicaron que el 81% de las madres poseían un nivel alto de satisfacción en cuanto a la calidad de atención y cuidados que desarrolla el profesional; no obstante, el 19% de las madres reflejan un nivel de insatisfacción; asimismo, como relación de variables ambos investigadores indicaron que no existe relación, ya que su nivel de significancia superaba el 0,05.

Durante en la investigación realizada en Bogotá por Barragán et, al. (11) tuvieron la finalidad de determinar la relación de los niveles de satisfacción de la madre y los niveles de calidad que brinda el profesional de enfermería en donde tuvo como población a un total de 100 madres, además la metodología abordada fue básica, correlacional descriptiva, en donde tuvo como resultado que el 51% de las madres reflejan un nivel alto de insatisfacción, sin embargo, el 49% de las madres expresaron satisfacción con el servicio que brinda la profesional de salud. Además, al analizar la relación entre las variables, se identificó que, si existía una relación directa, ya que el nivel de significancia obtenido fue inferior a 0,05.

Para Echevarría (12), en el año 2021 realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la percepción de las madres y la calidad de atención del profesional de enfermería. La población estuvo conformada por un total de 125 madres. Como metodología, se utilizó un diseño básico, descriptivo y correlacional, en donde el instrumento empleado fue la encuesta. Los resultados mostraron que el 25% de las madres no se sienten satisfechas ni insatisfechas por el trato del profesional de salud; no obstante, el 15% de la población percibe un nivel alto de calidad en el cuidado, trato y enseñanza brindados por el personal de salud. Sin embargo, el 60% de las madres considera que la calidad de la relación es alta. Asimismo, con relación a las variables, se determinó que existía una relación fuerte y directa, ya que se obtuvo un valor de  $p < 0,05$  y un coeficiente de relación de 0,895.

Una investigación realizada por Ahmadinezhad (13) en Irán, estudió sobre las percepciones de las madres sobre la calidad de atención posnatal brindada en

establecimientos de salud. Los resultados de este trabajo fueron que la puntuación media de percepción de las madres fue de  $69,84 \pm 16,04$ . Así pues, la mayor parte de madres calificó la atención posnatal que le brindaron y su relación con el personal como buena o excelente, concluyendo que las madres tenían buena percepción sobre la atención posnatal que les brindó el personal médico del establecimiento.

Como antecedentes nacionales, se tiene a García (14), quien en el año 2023 realizó una investigación cuya finalidad fue determinar la relación entre la técnica científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres. La población estuvo conformada por un total de 729 madres. La metodología fue básica, descriptiva correlacional no experimental, en donde el instrumento ejecutado fue el cuestionario. Como resultado, se indicó que el 74% de las madres poseían satisfacción en las técnicas científicas de la calidad de atención del profesional hacia su menor, mientras que el 26% no poseía satisfacción. Así pues, se determinó que existía una relación estadísticamente fuerte y directa entre ambas, ya que se obtuvo un valor de  $p < 0,05$ .

Por el contrario, para Caruajulca (15), en el año 2022 ejecutó una investigación cuya finalidad fue identificar la relación entre la técnica científica de la calidad de atención y la satisfacción de las madres. Como metodología, se enfocó en un diseño básico no experimental de corte transversal en una población de 121 personas, en donde el 91% manifestó satisfacción completa por el buen trato e infraestructura que posee el establecimiento; no obstante, el 9% expresó insatisfacción. Así pues, con relación a la variable y dimensión, se determinó que no existía relación, ya que se obtuvo un valor  $p > 0,05$ .

De igual forma, para Gutiérrez (16), en el año 2022 ejecutó una investigación cuya finalidad fue identificar la relación entre la calidad humana de atención y la satisfacción de las madres. Como metodología, utilizó un diseño básico no experimental de corte transversal en una población de 80 madres, en donde se encontró un 40% de insatisfacción y un 60% de satisfacción. Concluyendo que si existe una relación, ya que se obtuvo un valor de menor al  $p < 0,05$ .

Milián (17) ejecutó una investigación cuya finalidad fue determinar la relación entre la calidad humana de atención y la satisfacción de las madres. La población estuvo conformada por un total de 81 madres. La metodología fue básica, descriptiva correlacional no experimental, en donde el instrumento utilizado fue el cuestionario. Como resultado, se indicó que el 75% de las madres poseían insatisfacción y el 15% satisfacción. Así pues, se determinó que no existía relación entre ambas variables, ya que se obtuvo un valor de  $p > 0,05$ .

Sánchez (18), en el año 2022, desarrolló una investigación aplicada a una población de 210 madres, cuyo objetivo fue identificar la relación entre el entorno de la información y la satisfacción materna. En cuanto a la metodología, se utilizó un diseño aplicado, descriptivo y correlacional, en donde el instrumento empleado fue la encuesta. Los resultados indicaron que el 35% de las madres presentaban insatisfacción; no obstante, el 65% reportó un nivel alto de satisfacción. Así pues, en la relación de las variables, se determinó que sí existía una relación significativa entre ambas, ya que se obtuvo un  $p < 0,05$ .

López et al. (19), en el año 2023, realizaron una investigación cuyo objetivo fue establecer la relación entre la calidad de atención de la enfermera y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo. La muestra estuvo conformada por 134 madres, y la metodología empleada fue no experimental, de corte transversal y correlacional, en donde el instrumento utilizado fue la encuesta. Como resultado, se evidenció que el 56,7% de las madres se sentían satisfechas con la calidad de atención; no obstante, el 60,4% de la muestra presentó un nivel de satisfacción regular. Así pues, en relación con las variables, se determinó que sí existía una relación significativa entre ambas, ya que se obtuvo un  $p < 0,05$ .

## **Revisión de literatura**

La OMS define la calidad como: “Un elevado grado de excelencia profesional el cual utiliza de manera eficaz los recursos, minimizando los riesgos para los pacientes,

para poder lograr un elevado nivel de satisfacción del usuario y así alcanzar un resultado positivo en la salud” (20).

La calidad se define como la suma de cualidades y atributos de un producto o prestación caracterizada por la capacidad de complacer expectativas y necesidades de los pacientes, así poder realizar las especificaciones con la que se diseñó.

Calidad de atención: nivel donde las prestaciones de salud a la comunidad aumentan las probabilidades de alcanzar resultados deseados en el área de salud. El cual se apoyan en la profesional basada en evidencias y es esencial para obtener la cobertura de salud universal (21).

En la actualidad, existe un consenso dentro de la comunidad científica que trata las características que definen las prestaciones de salud de calidad, y tal como lo explica la Organización Mundial de la Salud, estas son:

- Eficacia: brindar prestaciones de salud que se basan en evidencias para las personas que lo necesitan.
- Seguridad: evita lesiones a población reciben atención.
- Centrado en la persona: otorgar adecuada atención según los deseos, necesidades y valores individuales, en una estructura de atención sanitaria, organizada en base a las necesidades del individuo.
- Oportuno: disminuir el tiempo de espera y los retrasos que a veces son perjudiciales tanto para el destinatario de atención como para los proveedores de atención.
- Igualdad: la calidad de atención brindada no difiere según edades, clase, origen étnico, sexo, religión, localización, nivel económico-social, afiliación política o idioma.

- Integrado: garantiza una atención coordinada en todos los niveles y entre diferentes proveedores, promoviendo una atención sanitaria integral durante todo el ciclo de vida.
- Eficiente: obtener el máximo beneficio de todos los recursos disponibles y así se evita el derroche (22).

Dimensiones: técnica- científica se refieren a las estructuras físicas y servicios necesarios para realizar todos los procedimientos necesarios, el conjunto de componentes que comprenden el proceso de atención en salud incluye adaptaciones en la atención relacionadas con los avances científicos y la capacitación del personal. Los cinco aspectos principales a considerar al evaluar este componente son: eficiencia, experiencia, continuidad, disponibilidad y seguridad (23).

Humana: como la enfermedad o la discapacidad pueden crear relaciones asimétricas, los usuarios tienen derecho a ser tratados como personas en el pleno sentido de la palabra, no como pacientes, y están vinculados a los derechos del personal médico a la libertad de movimiento, a la privacidad e intimidad y a la salud (24).

Entorno: es un ambiente que promueve el desarrollo sostenible de las personas, promueven el desarrollo de capacidades, promueven el bienestar individual y colectivo. Se refiere a las facilidades que cualquier institución debe brindar mejores servicios e instalaciones. El Minsa afirma que la dimensión entorno significa como mínimo el confort, la limpieza, el ambiente, el orden y la privacidad, así como la confianza de los usuarios en los servicios. Por lo que se enfatiza que el personal está en la obligación de no poner en peligro al usuario, en donde tenga la consideración de la integridad (25).

La satisfacción es definida como el grado en que la atención médica y el estado de salud cumplen las expectativas de los usuarios, de tal forma, estos últimos están satisfechos si el servicio cubre o supera las expectativas que tienen (26). Es la

conformidad del usuario con las prestaciones sanitarias, los proveedores y la atención. La satisfacción de los pacientes debe ser el objetivo principal para los responsables de las prestaciones de salud y de la medición de los resultados y sus intervenciones. No obstante, la satisfacción del usuario se basa en 4 niveles, el primero en donde el usuario percibe todas las ventajas que el servicio les brinda y se siente satisfechos (27).

Por ende, el MINSA plantea cinco dimensiones para valorar la satisfacción del usuario. Las cuales son las siguientes:

- Factor tangible: hace referencia a la valoración que realiza el cliente acerca de la apariencia de la infraestructura, empleados, equipos utilizados, materiales y la comunicación de una empresa.
- Fiabilidad: hace referencia a la valoración que realizan los clientes acerca de la capacidad que tiene una compañía para proporcionar artículos o prestaciones de confianza, de gran calidad y oportuno.
- Capacidad de respuesta: es la valoración que realiza el usuario acerca de la capacidad de una compañía para solucionar oportunamente a las necesidades y si está dispuesto a brindar ayuda y ofrecer un servicio oportuno.
- Seguridad: menciona lo que aprecia el consumidor acerca del conocimiento y la atención de los trabajadores, así como sus destrezas y capacidades de infundir confianza y confiabilidad.
- Empatía: finalmente, esta dimensión hace referencia a la evaluación que hacen los consumidores sobre la atención particular que ofrece una compañía (28).

Por lo tanto, resulta oportuno enfatizar que la calidad de los servicios de salud pretende conocer la satisfacción de los usuarios ayudando a cerrar brechas y

redefinir los beneficios de desarrollar sistemas de salud que atiendan las necesidades de atención de calidad de los usuarios (29).

En cierto modo, cada usuario llega a la institución esperando el mejor servicio, con la esperanza de que será acogido de la mejor manera, vienen con la idea de que el tratamiento pueda complacer sus necesidades, el cimiento adecuado y estas características determinan el nivel de satisfacción del usuario y de acuerdo con lo anterior las entidades deben centrarse en mejorar la atención, lo que permite un cambio en los paradigmas de la atención sanitaria (30).

### **Crecimiento y desarrollo**

Las actividades regulares y sistemáticas se han desarrollado por enfermeras cuyo objetivo es realizar un seguimiento adecuado y oportuno del crecimiento y desarrollo de los infantes, hallar de manera temprana y oportuna amenazas, cambios o la presencia de trastornos y enfermedades, esto nos facilita el diagnóstico y la intervención temprana reduciendo el deterioro y la discapacidad (31).

El desarrollo se refiere a la mejora de funciones y capacidades. Estos procesos se basan en gran medida de factores de genética, nutrición y ambientales. Es útil definir grupos etarios debido a que la población infantil se desarrollan física y emocionalmente (32).

La Teoría del Cuidado Humanístico de Watson trata de un programa diseñado con el fin de ayudar a que las enfermeras recuperen el arte de la práctica de enfermería y ofrezcan una adecuada atención a los usuarios y a ellas mismas (33).

Se trata de una teoría de clase media, que da vida y validez a los aspectos existenciales de la enfermería. Centrarse en la atención auténtica para el paciente en su totalidad. Lo cual representa proteger mente, cuerpo y espíritu de los pacientes, para que la recuperación pueda seguir a un grado óptimo. Watson lo ha descrito como un modelo de cuidado que implica arte y ciencia, proporcionando un marco que comprende e intercepta con el arte, la espiritualidad, las humanidades y la dimensión de mentalidad-cuerpo-alma en la medicina y enfermería (34).

## **1.2 Hipótesis, objetivos y justificación**

Para el desarrollo del presente trabajo se planteó las siguientes hipótesis:

### **Hipótesis de investigación**

H0: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lima Norte.

H1: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lima Norte.

### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.

### **Objetivos específicos**

Identificar la calidad de atención de enfermería en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.

Identificar la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.

Identificar la relación significativa entre la dimensión técnica - científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.

Identificar la relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.

Identificar la relación significativa entre la dimensión entorno en la información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.

### **Importancia y justificación**

Este estudio es de gran importancia tanto a nivel académico como práctico, ya que proporciona una comprensión más profunda de la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el contexto del servicio de crecimiento y desarrollo. Además, permitirá a los responsables de la gestión del establecimiento de salud mejorar las prácticas actuales, lo que no solo impactará positivamente en la calidad del servicio, sino también en la salud y bienestar de los niños menores de 5 años. Este análisis contribuirá a la formación de políticas de atención más efectivas, lo que promoverá un entorno de salud más accesible y humano para todos los usuarios del centro de salud.

### **Valor teórico**

La calidad de la atención brindada al paciente está estrechamente vinculada con su satisfacción, especialmente para las madres que acompañan a sus hijos en los controles de CRED. Por ello, los análisis teóricos en esta área son fundamentales. Este proceso contribuirá a que los establecimientos de salud identifiquen áreas de oportunidad y desarrollen estrategias para mejorar la calidad del servicio, lo cual repercutirá en una atención más eficiente y una mayor calidez humana hacia los pacientes.

### **Valor práctico**

Obtener datos actualizados sobre la satisfacción de las madres y la calidad de la atención permitirá a las enfermeras del C.S. San Juan de Salinas contar con información relevante y confiable. Estos resultados también serán proporcionados al departamento de enfermería, lo que permitirá informar al personal sobre los hallazgos del estudio y la relación entre los niveles de satisfacción y la calidad de la atención brindada. De esta manera, se podrán identificar áreas de mejora y

fortalecer la atención del primer nivel de salud, especialmente para los niños menores de 5 años, contribuyendo a crear modelos de profesionales a seguir en la práctica diaria.

### **Relevancia social**

Los usuarios del Establecimiento de Salud San Juan de Salinas se beneficiarán directamente de este trabajo, ya que se mejorarán los servicios relacionados con la calidad de atención. A partir de los resultados obtenidos, este estudio podrá extenderse a otros centros de salud. Además, proporcionará datos actualizados sobre los servicios prestados a la población, lo que facilitará la formulación de intervenciones y la implementación de políticas y prácticas adecuadas por parte del área directiva, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios.

### **Valor metodológico**

La presente investigación se justifica por la necesidad de profundizar en el análisis de la calidad de atención en el ámbito de la salud, ya que contribuirá a identificar áreas de mejora en los servicios asistenciales. Se considera que la atención de calidad requiere no solo de una formación profesional competente, sino también de un enfoque humanístico que garantice un servicio eficiente, eficaz y cercano al paciente.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 Enfoque y diseño de investigación:

El tipo de la investigación es básica, ya que permite identificar patrones, relaciones y mecanismos subyacentes que expliquen cómo funcionan las cosas, y por qué ocurren ciertos eventos o comportamientos, posee un diseño de no experimental debido a que se refiere a un enfoque metodológico que busca examinar y analizar fenómenos sin manipular variables o intervenir en el entorno natural de los participantes (35).

Además, el presente trabajo se clasifica como investigación de enfoque cuantitativa, dado que se orienta a la recolección y evaluación de datos numéricos para interpretar y describir la calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lima Norte, 2024, a través de la utilización de encuestas, cuestionarios, Además, el alcance es correlacional, ya que se dedica a investigar la conexión entre las dos variables de la investigación con el fin de descubrir patrones y asociaciones entre ellas. Asimismo, es de corte transversal y estudio observacional que estudia datos sobre variables de una muestra de población recopilada durante un plazo de tiempo (36).

### 2.2 Población, muestra y muestreo:

#### **Población:**

El estudio estuvo conformado por un grupo de madres que llevaron a sus hijos al servicio de CRED en un establecimiento de salud ubicado en Lima Norte. Esta población estuvo representada por las estimaciones proporcionadas por el área estadística de la sede, las cuales indicaron un total aproximado de 475 madres atendidas mensualmente.

Muestra: Para hallar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- N = 475 : Población de estudio.
- Z = 1.96 : Nivel de confiabilidad al 95 %.
- p = 0.5 : Probabilidad que la hipótesis sea verdadera.
- q = 0.5 : Probabilidad que no ocurra la hipótesis. 2.0679
- E = 0.05 : Error estimado por estudiar una muestra.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (475)}{(0.05)^2 (475 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 214$$

Por el cual, se obtuvo un nivel de confianza del 95% con una precisión absoluta del 5%, lo que permitió determinar un tamaño muestral promedio de 214 madres que acudieron al servicio de CRED. El muestreo utilizado en esta investigación fue no probabilístico, de tipo por conveniencia, ajustado a las necesidades de los entrevistadores para facilitar el acceso a los recursos comunitarios de la sede.

Criterios de inclusión:

- ❖ Madres que lleven a sus citas de CRED a sus hijos dentro del Establecimiento de Salud San Juan de Salinas.
- ❖ Madres que accedieron a colaborar en esta investigación por medio de su firma en el consentimiento informado.
- ❖ Madres mayores de edad.
- ❖ Madres que no tengan limitaciones para comunicarse.

Criterios de exclusión:

- ❖ Madres que no cuentan con historia clínica.
- ❖ Madres que no correspondan a la jurisdicción del establecimiento.
- ❖ Representantes que asisten al área de CRED en reemplazo de la madre.

### **2.3 Variable(s) de estudio:**

Esta investigación cuenta con una variable principal: calidad de atención de enfermería, y como variable cualitativa la satisfacción cuya escala de medición es ordinal.

#### **Definición conceptual de las variables de estudio:**

Calidad de atención de enfermería: se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios (37).

La calidad de atención tiene las siguientes dimensiones: “técnica - científica, humana y entorno”.

Satisfacción: es la complacencia de los usuarios con las prestaciones que reciben en función de sus expectativas y la de los trabajadores de la salud con las circunstancias de prestación de servicio (38).

La satisfacción tiene las siguientes dimensiones: elemento tangible, habilidades, capacidades de respuestas, seguridades y empatías.

**Definición operacional de variable “Calidad de atención de enfermería”:** las enfermeras del área CRED del Centro de Salud San Juan de Salina utilizan conocimientos tecnológicos, científicos técnicos y procedimientos estandarizados para ofrecer atención a los usuarios del servicio.

**Definición operacional de variable “satisfacción”:** es la impresión sobre la calidad de atención que poseen las mamás que acuden al área de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud San Juan de Salinas.

## **2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de recolección de datos:**

En este estudio se empleó como técnica la encuesta, definida como una técnica que consta de una serie de preguntas cuyo propósito es que sus respuestas nos aporten toda la información.

### **Instrumentos de recolección de datos:**

En este trabajo se utilizó 2 tipos de cuestionario, el primero va a recoger información sobre la variable calidad de atención de enfermería mediante el cuestionario sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Carmona durante el año 2015, adaptado y validado por Cerna y Ruiz en el año 2020, el cual consta de 20 ítems e incluye tres dimensiones: técnica - científica con 8 ítems, humana con 7 ítems, entorno con 5 ítems, los cuales fueron validados, cuentan con 3 alternativas de respuesta: siempre (3), a veces (2), nunca (1) (18).

En cuanto a la variable satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, se utilizó el Cuestionario elaborado por MINSA en el año 2011, adaptado y validado por Cerna y Ruiz durante el año 2020, consta de 20 ítems, el cual contiene 5 dimensiones de la variable. Estas dimensiones son: elementos tangibles, empatía y seguridad con 4 ítems cada uno, capacidad de respuesta con 3 ítems y fiabilidad con 5 ítems, las cuales cuentan con una escala de calificación que son: satisfecho (3), poco satisfecho (2), insatisfecho (1) (18).

### **Validez y confiabilidad de sus instrumentos de recolección de datos:**

El Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Carmona, adaptado y validado por Cerna y Ruiz ha sido aprobado por juicio de expertos y obtuvo una credibilidad de Coeficiente de Cronbach de 0,84.

En cuanto a la variable de satisfacción se utilizó el cuestionario de satisfacción en madres de niños que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo realizado por Cerna y Ruiz en el año 2020 el cual fue validado para ser utilizado, de tal manera, evidenció una credibilidad de Alfa de Cronbach de 0,81 (18).

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para llevar a cabo este estudio de campo se solicitó con una carta de presentación correspondiente a la Universidad de Ciencias y Humanidades, la autorización al director del establecimiento de salud San Juan de Salinas con el fin de que se permita entrevistar a las madres que asisten con sus hijos al control de niño sano. Dicha información se recolectó en el mes de Junio del 2024.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

La recolección de datos se realizó durante el mes de junio. Se le informó en primer lugar a las madres los objetivos de la investigación para generar confianza hacia la investigación, asimismo, se entregó el consentimiento informado adecuado para su

participación. El promedio del llenado de la ficha de cada madre fue un periodo de 5 a 10 minutos para completarlo. Una vez finalizado este estudio, se comenzó a revisar todas las encuestas para valorar la calidad del llenado y la codificación correspondiente.

## **2.6 Análisis de datos**

Una vez concluida la recopilación de datos, el cuestionario se analizó y se revisó, con el fin de eliminar aquellos que no cumplen con el llenado adecuado. A partir de ello, se procede a enviar los datos del formulario al Microsoft Excel para organizarlo y después, se exportó al programa IBM SPSS Statistics v.25, donde se realizó el análisis de datos y se utilizarán los gráficos de frecuencia relativa y absoluta, medidas de tendencia central y la operación con suma de ítems con el fin de conseguir los valores que se relacionan al objetivo general y las dimensiones de la variable principal. Al finalizar se obtuvieron las tablas y figuras que representan los resultados de la presente investigación.

## **2.7 Aspectos éticos**

**Principio de autonomía:** se refiere a respetar el derecho de cada participante a tomar sus propias decisiones, las cuales se determinan a través del consentimiento informado de las madres que participaran en la investigación (39).

Para la encuesta se considerará el consentimiento informado de las madres después de una breve y clara explicación sobre la naturaleza del trabajo y se va a respetar la decisión de las madres que no quieran intervenir en la investigación.

**Principio de beneficencia:** trata sobre la obligación ética para velar los intereses de los participantes de una investigación y así poder lograr los mejores beneficios y tener menos riesgos (40). Se les proporcionará a las madres información sobre las ventajas que obtendrán como resultado de este trabajo.

**Principio de no maleficencia:** no se debe infringir daño o hacer mal. Este principio establece que se debe evitar lastimar y dañar de manera física o emocional en la

aplicación de procedimiento o de intervención (41). De acuerdo con este principio se les explicará a las madres que no se pondrá en riesgo su integridad o su salud.

**Principio de justicia:** está relacionado con las normas de selección de los usuarios que participaran en la investigación, lo que significa que el investigador debe brindar a todas las personas de manera justa igualdad de probabilidades de amenazas o ventajas, sin importar su estatus, raza o género (39). Las madres en esta investigación serán tratadas de igual forma, sin ninguna preferencia, con amabilidad y respeto.

### III.RESULTADOS

**Tabla 1.** Relación en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo.

			SATISFACCIÓN			Chi-cuadrado Pearson	Sig.
			MEDIO	ALTO	Total		
C	REGULAR	fn	56	67	123		
A		%	26,2%	31,3%	57,5%		
LI	BUENA	fn	1	90	91	52,836	0,001
D		%	0,5%	42,1%	42,5%		
A							
D							
Total		fn	57	157	214		
		%	26,6%	73,4%	100,0%		

Se obtiene que el 42,1% tienen una buena calidad de atención y una alta satisfacción, el 31,3% tienen una alta satisfacción con una regular calidad de atención, el 26,2% tienen un regular calidad de atención y una media satisfacción, y el 0,5% tienen una buena calidad de atención con una media satisfacción, de la misma forma se obtiene que hay una significancia de 0,001 siendo este un valor menor del 0,05 por el que se interpreta, que sí existe significancia, aceptando la hipótesis de investigación general y rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 2.** Nivel de Calidad de atención de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Lima Norte, 2024

		fn	%
Calidad de atención	Regular	123	57,55
	Buena	91	42,5

Interpretación: se observó que en relación con la calidad de atención el 57 % de la población encuestada refieren haber tenido una regular calidad de atención y el 42,5% tiene una calidad de atención buena.

**Tabla 3.** Nivel de Satisfacción de las madres que acuden a los servicios de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Lima Norte, 2024

		fn	%
Satisfacción	Medio	57	26,6
	Alto	157	73,4

Interpretación:

En relación con la variable satisfacción se ha identificado que el mayor porcentaje de la población refiere satisfacción alta con 73,4% y el 26,6 % media al acudir al consultorio de crecimiento y desarrollo.

**Tabla 4.** Relación entre la dimensión técnica - científica y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo

			SATISFACCIÓN			Chi -cuadrado	
			MEDIO	ALTO	Total	Pearson	Sig.
DIMENSIÓN	REGULAR	fn	15	37	52		
		%	7,0%	17,3%	24,3%		
TÉCNICA - CIENTÍFICA	BUENA	fn	42	120	162	,172	,679
		%	19,6%	56,1%	75,7%		
Total		fn	57	157	214		
		%	26,6%	73,4%	100,0%		

Se obtiene que el 56,1% tienen una buena calidad de atención en la dimensión técnica científica con una alta satisfacción, el 19,6% tienen buena en la dimensión técnica científica con una media satisfacción, el 17,3% tiene una satisfacción alta con una regular calidad en la dimensión técnica científica y el 7% tienen un medio satisfacción con una regular calidad de técnica científica, indicando que la significancia es de 0,679 siendo este un valor mayor al 0,05 por el que no se acepta la significancia indicando que no hay relación significativa en la dimensión técnica científica con la satisfacción.

**Tabla 5.** Relación entre la dimensión humana y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo

			SATISFACCIÓN			Chi - cuadrado	
			MEDIO	ALTO	Total	Pearson	Sig.
DIMEN. HUMANA	REGULAR	Recuento	12	31	43	,045	,833
		% del total	5,6%	14,5%	20,1%		
	BUENA	Recuento	45	126	171		
		% del total	21,0%	58,9%	79,9%		
Total		Recuento	57	157	214		
		% del total	26,6%	73,4%	100,0%		

Se obtiene que el 58,9% tienen una buena calidad en la dimensión humana con una alta satisfacción, el 21% tienen buena dimensión humana con media satisfacción, el 14,5% una regular en la dimensión humana con una alta satisfacción, y el 5,6% una regular dimensión humana con una media satisfacción. La significancia es de 0,833 el cual indica que es un valor mayor al de 0,05 indicando que no existe relación significativa en la calidad de atención en la dimensión humana con la satisfacción.

**Tabla 6.** Relación entre la dimensión entorno y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo

		SATISFACCIÓN			Chi - cuadrado	
		MEDIO	ALTO	Total	Pearson	Sig.
DIMENSIÓN ENTORNO	REGULAR	Recuento	37	38	75	
		% del total	17,3%	17,8%	35,0%	
	BUENA	Recuento	20	119	139	30,443
		% del total	9,3%	55,6%	65,0%	
Total		Recuento	57	157	214	
		% del total	26,6%	73,4%	100,0%	

Se obtiene que el 55,6% tienen buena calidad de atención en la dimensión entorno con una alta satisfacción, el 17,8% una regular con alta satisfacción, el 17,3% tienen una regular en dicha dimensión con una media satisfacción, y el 9,3% tienen una buena dimensión entorno con una media satisfacción. La significancia indica que es de 0,001 siendo este un valor menor al 0,05, por el que se obtendría que si existe una relación significativa en la dimensión entorno con la satisfacción.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 DISCUSIÓN

La calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería es un factor clave para la satisfacción de las madres, ya que influye directamente en el cuidado integral y en el desarrollo óptimo del menor. Sin embargo, los datos estadísticos a nivel nacional indican que más del 50% de la población infantil tiene sus controles de salud al día, mientras que un 39% presenta controles incompletos, lo cual se atribuye a la deficiencia en la atención brindada por el personal de salud. Esta situación contribuye a que las madres no asistan puntualmente a sus citas, lo que afecta negativamente el desarrollo de los niños. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres. Los resultados obtenidos confirman la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Sin embargo, García señala que los datos estadísticos obtenidos en su estudio son inadecuados, ya que más del 70% de las madres reportaron insatisfacción debido al mal trato recibido, y no encontró relación entre las variables. Por otro lado, Echevarría al realizar su investigación en una población más amplia, encontró que el 60% de las madres se mostraron satisfechas con la atención recibida, destacando la empatía, la evaluación y la educación brindadas por el personal de salud. Además, el nivel de significancia obtenido en su estudio fue menor a 0,05, lo que respalda los hallazgos de la presente investigación.

Los objetivos específicos de la investigación incluyeron determinar la relación entre la dimensión técnica-científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres. Se concluyó que no existe una relación significativa entre estas variables. Además, se identificó que el 24,3% de la población presentaba una calidad de atención regular, mientras que el 75,7% reportó una calidad buena. No obstante, Barragán reportó en sus resultados una alta insatisfacción por parte de las madres, ya que más del 50% manifestaron descontento con las técnicas de valoración utilizadas. Además, señalaron que las

técnicas empleadas no eran adecuadas para evaluar el posible retraso en el crecimiento de sus hijos. También se mencionaron quejas relacionadas con el tiempo de espera y la falta de empatía del personal de enfermería durante la atención. Aunque en esta investigación se determinó que no existía relación significativa entre las variables, estos hallazgos contrastan con los resultados obtenidos por Barriga. Por otro lado, Caruajulca presentó conclusiones que coinciden parcialmente con los de esta investigación, reportando que más del 90% de las madres se mostraron completamente satisfechas debido a la eficiencia, experiencia, continuidad, disponibilidad y seguridad brindadas por el personal de salud. A pesar de la alta satisfacción, también se determinó que no existía una relación significativa entre la dimensión técnica-científica de la calidad de atención y la satisfacción de las madres.

El segundo objetivo específico de la investigación fue identificar la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres. Los resultados obtenidos indicaron que no existe una relación significativa entre la dimensión humana y la variable de satisfacción, y se observó que el 59% de las madres calificaron la calidad de atención como buena, destacando aspectos como la empatía, tolerancia, respeto, confidencialidad y libre expresión. Sin embargo, Milian reportó resultados contrarios a los encontrados en esta investigación, ya que más del 70% de las madres se mostraron insatisfechas debido a la falta de empatía, respeto y la limitada libre expresión, elementos que considera esenciales en la calidad humana de la atención brindada por los profesionales de enfermería. Además, Milian señaló la existencia de una relación entre la dimensión humana y la satisfacción. En contraste, Gutiérrez obtuvo resultados opuestos, indicando que más del 60% de las madres en su estudio mostraron un alto nivel de satisfacción y percepción positiva respecto a la dimensión humana de la atención, resaltando que la mayoría de los profesionales en el área de CRED proporcionaron un trato adecuado, confiable y favorecieron la libre expresión en el proceso de enseñanza hacia las madres. Gutiérrez, al igual que esta investigación, indicó que no existía una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción.

El último objetivo específico de la investigación fue identificar la relación entre la dimensión "entorno en la información" de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres. Los resultados obtenidos indicaron que más del 55% de la población se mostró satisfecha debido a que el ambiente de valoración es adecuado para el menor, además de que se promueven enseñanzas óptimas para que las madres puedan proporcionar una alimentación adecuada. Asimismo, la institución ofrece un servicio y unas instalaciones de calidad que garantizan la seguridad del niño durante la evaluación y los exámenes complementarios, conforme a las normativas vigentes del servicio de CRED. En apoyo a estos hallazgos, Sánchez reportó que más del 60% de su población manifestó un alto nivel de satisfacción y percepción, atribuido a que el área proporciona espacios adecuados para el desarrollo tanto individual como colectivo. Además, las instalaciones de evaluación cuentan con los suministros necesarios para determinar si el niño se encuentra en un estado óptimo de desarrollo. En cuanto a la relación entre la dimensión "entorno en la información" y la satisfacción, se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables.

En relación con la teoría de Watson, los resultados del presente estudio evidencian que, cuando el profesional de enfermería emplea un enfoque adecuado en la aplicación de técnicas, evaluaciones y en la provisión de educación orientada al bienestar de las personas, se genera una percepción positiva de satisfacción en las madres. Esta satisfacción se traduce en una mayor adherencia al cumplimiento de las citas programadas para los menores, lo que contribuye de manera significativa a un desarrollo óptimo y acorde con la edad del niño.

Entre las principales limitaciones identificadas durante la ejecución de esta investigación se destaca el tiempo disponible de las madres para completar el cuestionario, ya que muchas de ellas acudían solas con sus hijos, lo que dificultaba su concentración y participación plena en el proceso de respuesta. Adicionalmente, un pequeño porcentaje de los encuestados no correspondía a madres, sino a otros familiares que acompañaban a los menores, lo que pudo haber influido en la validez

de las respuestas obtenidas. Finalmente, se observó que algunas madres acudieron al área de CRED después de un intervalo superior a tres meses, lo que limitó la recopilación de datos en tiempo real y pudo haber afectado la representatividad y precisión de los resultados.

## **4.2 Conclusiones**

- Se concluye que si hay una relación significativa en la variable de calidad de atención de la enfermería con la satisfacción de las madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo, indicando que mientras mejor sea la atención por el personal de salud será mejor la satisfacción que tengan propiamente las madres.
- Se obtiene que la mayoría de madres, tienen una calidad de atención regular seguida por una buena y que ninguna tiene una calidad baja.
- Se concluye que predomina el nivel alto en la satisfacción de las madres y continua un nivel medio y que no presentan nivel bajo.
- Se concluye que no existe una relación en la dimensión técnica científica sobre la calidad de atención con la satisfacción de las madres
- Se concluye que no existe una relación significativa en la dimensión humana de la calidad de atención con la satisfacción que reciben las madres en el control de crecimiento y desarrollo
- Se concluye que i existe relación e la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción de las madres que acuden l control de crecimiento y desarrollo del niño sano, indicando que mientras tengan un mejor entorno su satisfacción será mejor.

## **4.3 Recomendaciones**

- Al centro de salud: concientizar al profesional de enfermería sobre la importancia de brindar una atención adecuada y estandarizada a los menores a fin de tener las satisfacciones de las madres en general.

- A los profesionales de salud: se les recomienda fortalecer sus conocimientos mediante talleres competitivos en relación con la calidad de atención, además de crear y efectuar normativas de motivaciones y reconocimientos al profesional de enfermería.
- A las madres: brindar educación sobre los procesos de atención que deben recibir los menores en el área de crecimiento y desarrollo, así como sobre los derechos, deberes y servicios ofrecidos por el personal de enfermería. Esto incluye informarles sobre la importancia de asistir puntualmente a las citas programadas y garantizar el seguimiento necesario para identificar posibles alteraciones que puedan afectar el desarrollo óptimo de sus hijos.
- A las futuras investigaciones se les recomienda ejecutar un estudio que abarque las interculturalidades y tratar temas relevantes en distintas instituciones de salud con el fin de beneficiar al público general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización de las Naciones Unidas. Crecimiento infantil. [Internet]. Nueva York: ONU; 2023 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/child-growth#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/child-growth#tab=tab_1)
2. Instituto Nacional Estadística e Informática. En el Perú existen cerca de 7 millones de niñas y niños [Internet]. 2023 [citado el 19 de abril de 2024];7–9. Disponible en: [https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2023/ppr/Indicadores\\_de\\_Resultados\\_de\\_los\\_Programas\\_Presupuestales\\_%20ENDES\\_Primer\\_Semestre\\_2023\\_FT.pdf](https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2023/ppr/Indicadores_de_Resultados_de_los_Programas_Presupuestales_%20ENDES_Primer_Semestre_2023_FT.pdf)
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. El 12,1% de la población menor de cinco años de edad del país sufrió desnutrición crónica en el año 2020 [Internet]. Nota de Prensa N° 053. 2021 [citado el 19 de abril de 2024]. p. 1–3. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-121-de-la-poblacion-menor-de-cinco-anos-de-edad-del-pais-sufrio-desnutricion-cronica-en-el-ano-2020-12838/>
4. Chaupis Drag A. Calidad de atención en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. Rev Científica Enfermería [Internet]. 2022 [citado el 19 de abril de 2024];11(2):93–105. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8/7>
5. Silva Fhon J, Huapaya Magallanes J, Mendoza Villanueva J, Chaparro Lituma M. Inasistencia de madres de niños menores de un año al programa de crecimiento y desarrollo. Heal Care Glob Heal [Internet]. 2017 [citado el 11 de julio de 2023];1(1):3–9. Disponible en: <http://revista.uch.edu.pe/index.php/hgh/article/view/3/13>
6. Serrano del Rosal R, en Pol Soc DC, Lorient-Arín N, en Soc L. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Publica Mex [Internet]. 2008 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v50n2/10.pdf>

7. Quispe Choque C, Mamani Quispe L. Nivel de desarrollo de las habilidades socioemocionales de la post pandemia en niños de 5 años de educación inicial de la UGEL San Román, Juliaca, 2023. propuestas [Internet]. 3 de julio de 2024 [citado 14 de enero de 2025];6(12):29-42. Disponible en: <https://propuestaseducativas.org/index.php/propuestas/article/view/1327>
8. Mendoza Orihuela KY. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de Lima Norte – 2019. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2019 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21971>
9. Llanos Tantalean M. Nivel de Satisfacción de madres sobre la calidad de atención de Enfermería- Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital General Jaeén, 2018. [Tesis de Maestría]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5162>
10. Flores De la Cruz S, Gonzales Mendoza Y. Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en San Juan de Dios Caraz-Perú, 2022. [Tesis de licenciatura]. Ancash: Universidad César Vallejo; 2023 [citado el 20 de abril de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114081>
11. Arias Triana A, Avella Torres S, Barragán Mahecha M, Campos cárdenas L, Walteros Ruiz N Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas. [Internet]. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria Juan N. Corpas; 2021 [citado: 2025, enero]; Disponible en: [https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana\\_2021.pdf?sequence=5](https://repositorio.juanncorpas.edu.co/bitstream/handle/001/112/AndreaKatherineAriasTriana_2021.pdf?sequence=5)
12. Echeverría Flores CA. Percepción del cuidador informal sobre el cuidado humanizado de enfermería en pacientes pediátricos del hospital Delfina

- Torres de Concha, Esmeraldas-2021 [Tesis de licenciatura]. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2021 [citado 25 de enero de 2025] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11731>
13. Vizeshfar Fatemeh, Ahmadinezhad Maryam, Pakniat Azadeh. Design and psychometric evaluation of the maternal perception of postpartum care in comprehensive health centers. *Bol. Med. Hosp. Infant. Mex.* [Internet]. 2022 [citado 26 de enero de 2025];79(6):381-387. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-11462022000600381&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462022000600381&lng=es)
  14. García Puscan J. Satisfacción materna respecto a calidad de atención de enfermería, instituciones sanitarias, amazonas – san martín, 2022. [Tesis de licenciatura]. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2022 [citado el 20 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/3336/Jorge%20Luis%20Garcia%20Puscan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  15. Caruajulca Marrufo 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 de licenciatura]. Chota: Universidad nacional Autónoma de Chota; 2022 [citado el 20 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14142/315>
  16. Gutiérrez Aiquipa J, Sullcahuamán Flores S. 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. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en crecimiento, desarrollo del niño y estimulación de la primera infancia]. Callao: Universidad nacional del Callao; 2022 [citado el 20 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6597/TESIS\\_2DAESP\\_SULLCAHUAM%  
c3%81N\\_GUTIERREZ\\_FCS\\_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6597/TESIS_2DAESP_SULLCAHUAM%c3%81N_GUTIERREZ_FCS_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

17. Milán Huertas K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud “las brisas” – Chiclayo 2017. [Tesis de licenciatura]. Cajamarca: Universidad nacional de Cajamarca [citado el 20 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5761/Mili%C3%A1n%20Huertas%2C%20Karen%20Melodi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Sanchez Vidal N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022. [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 20 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez\\_VNS%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez_VNS%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
19. Rojas Paucar D, López Carbajal M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las madres que acuden al área de crecimiento y desarrollo del centro de salud playa Rímac – Callao, 2022. [Tesis de licenciatura]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado el 20 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8477/TESIS%20-%20LOPEZ-ROJAS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
20. Vázquez Cruz E, Sotomayor Tapia J, González López AM, Montiel Jarquín ÁJ, Gutierrez Gabriel I, Romero Figueroa MS, et al. Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. Rev Salud Publica [Internet]. 2018 [citado el 19 de abril de 2024];20(2):254–7. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/61652>
21. Organización Mundial de la Salud OMG. Calidad de la Atención [Internet]. Ginebra - Suiza. 2023 [citado el 19 de abril de 2024]. p. 1. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
22. UNIR. Universidad Internacional de La Rioja. 2022 [citado el 19 de abril de 2024]. El concepto de Calidad en Salud y su importancia | UNIR México.

Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

23. Cabadas Avi3n R. La calidad asistencial: ¿de qu3 estamos hablando? CIR MAY AMB. [Internet]. 2015 [citado 19 de abril de 2024];20(2):79-82. Disponible en:  
[https://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07\\_20\\_1\\_FC\\_Cabadas.pdf](https://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf)
24. Ch3 Garc3a LY. Calidad de atenci3n y grado de satisfacci3n del usuario de consulta externa de pediatria del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2017. [Tesis para optar el t3tulo de M3dico Cirujano]. Iquitos, Per3: Universidad Nacional de la Amazon3a Peruana; 2017 [citado el 19 de abril de 2024]; Disponible en: <https://1library.co/document/y96x4mwy-calidad-atencion-satisfaccion-usuario-consulta-pediatria-hospital-regional.html>
25. Sanchez Vidal NS. Calidad de atenci3n de enfermer3a y satisfacci3n en madres de ni3os del servicio de crecimiento y desarrollo, establecimiento I-3, Trujillo – 2022 [Tesis de maestr3a]. Trujillo, Per3: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101865>
26. Zuloaga Mendi3lea R, Fuente Rodr3guez A de la, Hoyos Valencia Y, Le3n Rodr3guez C. La satisfacci3n del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atenci3n primaria. Atenci3n Primaria [Internet]. 2010 [citado el 19 de abril de 2024];42(4):242–243. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-satisfaccion-del-usuario-instrumento-S0212656709003679>
27. Castilla Portilla V, Ch3vez Guerra E. Calidad de atenci3n de enfermer3a y satisfacci3n del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Mu3oz. Lima. 2018. [Tesis para optar el t3tulo de segunda especialidad profesional de Enfermer3a en Emergencias y Desastres]. Callao, Per3: Universidad Nacional del Callao; 2018 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://1library.co/document/q7wv2rvz-calidad-atencion->

- enfermeria-satisfaccion-paciente-servicio-emergencia-hospital.html
28. Gómez D. Gestión de clientes. Hubspot. 2023 [citado el 19 de abril de 2024]. SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
  29. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [citado 14 de enero de 2025];20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
  30. Fariño-Cortez J, Cercado-Mancero A, Vera-Lorenti E, Valle-Flores J, Ocaña-Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud 2021 [Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Manabí; 2021 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
  31. MINSA. Resolución Ministerial N.º 537-2017-MINSA - Normas y documentos legales - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2017 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>
  32. Evan Graber. MANUAL MSD. 2023 [citado el 19 de abril de 2024]. Introducción al crecimiento y desarrollo – Pediatría - Manual MSD versión para profesionales. Disponible en: <https://www.msmanuals.com/es-pe/professional/pediatría/crecimiento-y-desarrollo/introducción-al-crecimiento-y-desarrollo>
  33. Izquierdo Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2015 [citado 22 de enero de 2025];31(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)

03192015000300006&lng=es

34. Anónimo. Enfermería Virtual. [citado el 19 de abril de 2024]. Jean Watson: teoría del cuidado humano - Enfermería Virtual. Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/jean-watson-teoria-del-cuidado-humano/>
35. Santander Universidades. Investigación cualitativa y cuantitativa. Blog Santander Open Academy [Internet]. 2021 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
36. Mejía. Investigación correlacional: qué es, ejemplos, características [Internet]. 2022 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
37. Ruiz Cerino J, Tamariz López M, Méndez González L, Torres Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. 2020 Jun [citado 10 de noviembre de 2024];5(14):e174. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
38. Castro Prieto M, Villagarcía Zecerada H, Saco Méndez S. Satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena: Mayo - Agosto del 2003. [Tesis de licenciatura]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2003 [citado el 19 de abril de 2024]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm)
39. Elementos básicos de bioética en investigación. *Acta Med Costarric* [Internet]. 2010 [citado el 19 de abril de 2024];52(2):76–7. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-60022010000200004](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022010000200004)
40. El principio de justicia y la salud en Chile. *Acta bioética* [Internet]. 2008 [citado 20 de agosto de 2024];14(2):206-211. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2008000200011&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2008000200011&lng=es)
41. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural.

Veritas (Valpso, Impresa) [Internet]. 2010 [citado el 20 de agosto de 2024];(22):121–57. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-92732010000100006](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006)

## ANEXOS

### Anexo A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis trabajo	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál será la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción en madres que acuden al servicio de CRED del Centro de Salud Lima Norte?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Conocer la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción en madres que acuden al servicio de CRED del Centro de Salud Lima Norte.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.</p>	Calidad de atención	Técnica-Científica	<p>Tipo: cuantitativo</p> <p>Diseño: correlacional-transversal</p> <p>Población: 475</p> <p>Muestra: 214</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>El instrumento de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción en madres de niños que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo.</p>
<p>Problemas específicos:</p>	<p>Objetivos específicos:</p>	<p>HI: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.</p>		Humana	
<p>¿Cuál es el nivel de la calidad de atención de enfermería en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte?</p> <p>¿cuál será la relación significativa entre la dimensión técnica - científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte?</p> <p>¿Cuál es la relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte?</p> <p>¿Cuál es la relación significativa entre la dimensión entorno en la información de la calidad de atención de enfermería y</p>	<p>Identificar la calidad de atención de enfermería en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.</p> <p>Identificar la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.</p> <p>Identificar la relación significativa entre la dimensión técnica - científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.</p> <p>Identificar la relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.</p> <p>Identificar la relación significativa entre la dimensión</p>	<p>HI: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.</p>		Entorno	
			Satisfacción	<p>Elementos tangibles.</p> <p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p>	

la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte?	entorno en la información de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.				Seguridad. Empatía.	
---	---	--	--	--	------------------------	--

### Anexo B. Operacionalización de la variable

#### CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, 2024

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención de enfermería	Cualitativa  Y ordinal	La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de	Es la aplicación de los conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos estandarizados empleados por el personal de enfermería en la unidad de CRED a fin de brindar cuidados al	Técnica - científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportuna</li> <li>- Segura</li> <li>- Continua</li> </ul>	8 ítems (1 - 8)	-Buena	Ordinal  Buena: 48 - 60 puntos Regular: 34 - 47 puntos Deficiente: 20 - 33 puntos
				Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto</li> <li>- Cordialidad</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	7 ítems (9 - 15)		

		acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y la del personal de enfermería.	usuario que asiste a dicha unidad.		- Confianza		-Regular	Mientras más alta es la puntuación mejor es la calidad de atención de enfermería.
				Entorno	- Limpieza - Orden - Ventilación	5 ítems (15 - 20)	-Deficiente	

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, 2024**

<b>VARIABLE</b>	<b>Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>N° DE ÍTEMS</b>	<b>VALOR FINAL</b>	<b>CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES</b>
-----------------	--	------------------------------	-------------------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	---------------------------------------

Satisfacción	Cualitativa  Y ordinal	Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio.	Es la percepción que expresan las madres que acuden al servicio de CRED sobre la calidad de atención de enfermería.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Instalaciones atractivas</li> <li>- Ambiente limpio</li> <li>- Ayudas audiovisuales</li> </ul>	4 ítems (1 – 4)	Alto       Medio       Bajo	Ordinal Alto: 48 - 60 puntos Medio: 34- 47puntos Bajo: 20 -33 puntos       Cuanta más alta es la puntuación, existe mayor satisfacción de la madre
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés por resolver el problema.</li> <li>- Cumple con el horario de cita.</li> <li>- Brindar un buen servicio</li> </ul>	5 ítems (5 -9)		
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio oportuno</li> <li>- Brinda ayuda</li> </ul>	3 ítems (10-12)		
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Resolver dudas</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>	4 ítems (13 - 16)		
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Preocupación</li> <li>- Comprende necesidades</li> </ul>	4 ítems (17 - 20)		

## Anexo C. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería elaborado por Carmona (2015), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

---

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer la calidad del cuidado de enfermería.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

**Siempre (3), A veces (2), Nunca (1)**

Niño(a) Edad (años) ..... Madre: Edad..... Estado Civil.....

Ocupación..... Grado de instrucción.....

N°	ÍTEMS	Siempre	A Veces	Nunca
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA</b>				
1	¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de atender al niño?			
2	¿Observa que la enfermera demuestra habilidad y seguridad al momento de atender al niño?			
3	¿La enfermera le informa o explica cada procedimiento que realiza al niño?			
4	¿La enfermera examina al niño de la cabeza hasta los pies?			
5	¿La enfermera es indiferente cuando su niño tiene alguna molestia durante o después de la atención?			
6	¿La enfermera muestra interés por saber sobre alguna falta a los controles y/o felicita por cumplir			

	responsablemente?			
--	-------------------	--	--	--

<b>7</b>	¿La enfermera le explica sobre las vacunas, para que sirven y cuáles son sus reacciones?			
<b>8</b>	¿La enfermera le brindó educación con folletos, imágenes u otro material?			

**DIMENSIÓN HUMANA**

<b>9</b>	¿Al ingresar al servicio para la atención del niño, la enfermera saluda y despide amablemente?			
<b>10</b>	¿La enfermera llama por su nombre al niño?			
<b>11</b>	¿La enfermera se presenta a Ud. diciendo su nombre?			
<b>12</b>	¿La enfermera está dispuesta a escucharla y brindarle información ante una duda?			
<b>13</b>	¿La enfermera usa un lenguaje claro y fácil de entender para usted?			
<b>14</b>	¿La enfermera muestra y brinda confianza para que Ud. exprese sus dudas sobre la atención del niño?			
<b>15</b>	¿La enfermera conversa permanentemente con Ud. para conocer sobre los logros o deficiencias del desarrollo del niño?			

**DIMENSIÓN ENTORNO**

<b>16</b>	¿Cuándo sus familiares lo acompañan, la enfermera tiene un trato cordial y responde alguna duda de ellos?			
-----------	---	--	--	--

<b>17</b>	¿La enfermera mantiene limpio y ordenado el ambiente donde Ud. y su niño es atendido?			
<b>18</b>	¿El ambiente donde es atendido el niño tiene buena iluminación y ventilación?			
<b>19</b>	¿Observa Ud., que el ambiente donde está siendo atendido el niño es adecuado para mantener su privacidad?			
<b>20</b>	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilitar la atención?			

Cuestionario sobre la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, según RM N° 527-2011 SERVQUAL elaborado por el MINSA (2011), adaptado y validado por Cerna y Ruiz (2020)

---

Estimado participante, el presente cuestionario tiene como propósito conocer la satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada uno de los ítems, luego elija la respuesta que usted crea conveniente.

**Satisfecho (3), Poco Satisfecho (2), Insatisfecho (1)**

N°	ÍTEMS	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
<b>DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES</b>				
1	¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			
2	¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
3	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			
4	¿El área de CRED cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de su niño?			
<b>DIMENSIÓN FIABILIDAD</b>				
5	¿La enfermera atendió a su niño sin hacer diferencias con otros niños?			
6	¿La enfermera atendió al niño respetando el orden de llegada?			
7	¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de salud?			
8	¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la enfermera le brindó el libro de reclamos?			

<b>9</b>	¿La enfermera realiza gestiones para que el niño cumpla con todos sus controles?			
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
<b>10</b>	¿La atención en el servicio fue rápida?			
<b>11</b>	¿El tiempo que Ud. espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto?			
<b>12</b>	¿Cuándo Ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>				
<b>13</b>	¿Durante la atención en CRED, la enfermera respetó la privacidad del niño?			
<b>14</b>	¿La enfermera realiza el control al niño de manera minuciosa?			
<b>15</b>	¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
<b>16</b>	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>				
<b>17</b>	¿La enfermera la trató a usted y su niño con amabilidad, respeto y paciencia?			

<b>18</b>	¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
<b>19</b>	¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
<b>20</b>	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			

#### **Anexo D. Consentimiento informado/Asentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS DE LA SALUD**

Buen día somos egresada de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Estamos realizando un estudio para Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo de este Centro de Salud, para ello pido tu apoyo.

Antes de decidir si participas o no, debe conocer la siguiente información:

#### **Nombre de los investigadores:**

Arana Gil, María Eugenia

Villalobos Villalobos, Frida

**Título del proyecto:** CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, 2024

**Propósito:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en madres que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Lima Norte.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se pedirá responder el cuestionario sin ocasionarle ningún gasto económico.

**Confidencialidad:** Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas (o tus resultados del análisis), solo lo sabrán las personas que están realizando el estudio.

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es completamente voluntaria. También es importante que sepas que, si en algún momento ya no quieres continuar en el estudio, puedes retirarte en cualquier momento, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema.

**Consultas posteriores:** Si tuvieras alguna pregunta adicional durante el desarrollo de este estudio, acerca de la investigación o tus derechos como participante en la investigación, puedes consultar directamente con los responsables del estudio. Si quieres saber acerca de los resultados del estudio puedes contactarme:

HE LEIDO Y COMPRENDIDO.

YO, VOLUNTARIAMENTE FIRMO ESTA CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ACEPTO PARTICIPAR EN EL ESTUDIO.

Fecha: Abril, 2024

---

Nombre - Apellidos y Firma del Participante

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
--------------------------------------	------------------------

Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del encuestador (a)	Firma
Montenegro Medina Maria Noelia	
Nº de DNI	
46145977	
Nº teléfono	
Nº: 968739037	

Fecha: Abril, 2024

## Anexo E. Aprobación por el Comité de ética



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

ACTA CEI N.º 140

13 de diciembre de 2023

### ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

En el distrito de Los Olivos, el día 13 del mes de diciembre del año dos mil veintitrés, el Comité de Ética en Investigación en seres humanos y animales ha evaluado el proyecto: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, 2023**, con Código-143-23, presentado por el(los) autor(es): ARANA GIL MARIA EUGENIA y VILLALOBOS VILLALOBOS FRIDA.

Teniendo en cuenta que el mismo reúne las consideraciones éticas.

POR TANTO:

El Comité de ética en Investigación,

RESUELVE

**APROBAR**, el proyecto titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN MADRES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, 2023**.

Código-143-23

A circular official stamp of the Comité de Ética en Investigación is positioned to the left of a handwritten signature. Below the signature, the name "Jenny Milones Gómez" and the title "Presidenta del Comité de Ética en Investigación" are printed in a small font.

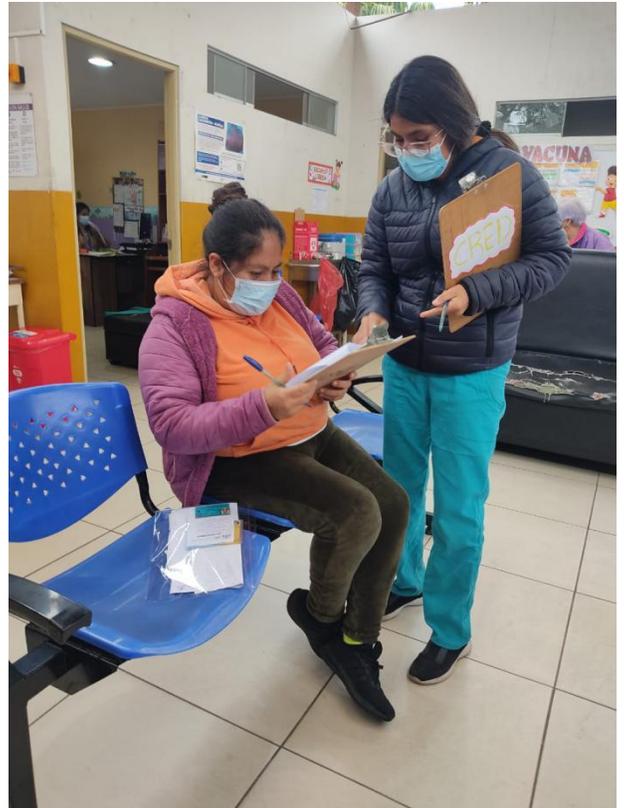
**SMH /inc**

[www.uch.edu.pe](http://www.uch.edu.pe)

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100

## Anexo F: Evidencias de trabajo de campo





**Tabla 7.** Datos sociodemográficos de madres participantes que acuden a los servicios de crecimiento y desarrollo del centro de salud de Lima Norte, 2024

		n	%
Edad del infante	0 - 6 meses	86	40,1%
	7 - 12 meses	39	18,2%
	13 - 24 meses	48	22,4%
	2 años a 4 años	23	10,7%
	Mayores de 4 años	18	8,6%
Edad de la madre	18 - 25 años	64	29,9%
	26 - 35 años	89	41,5%
	36 - 44 años	55	25,7%
	Mayores de 45 años	6	2,9%
Estado civil	Soltera	62	28,9%
	Casada	31	14,4%
	Conviviente	77	35,9%
	Divorciada	44	20,8%
	Viuda	0	0%
Ocupación	Independiente	46	21,4%
	Dependiente	65	30,3%
	Ama de casa	103	48,3%
Grado de instrucción	Primaria completa	5	2,3%
	Secundaria completa	94	43,9%
	Técnico completo	86	40,1%

	Superior completo	29	13,7%
Total			

Se obtiene que el 40,1% tiene de 0 a 6 meses de edad, el 18,2% tienen de 7 a 12 meses, el 22,4% tienen de 13 a 24 meses, 10,7% tienen de 2 años a 4 años y el 8,6% son mayores de 4 años, de los infantes que acuden al control de CRED, el 29,9% tienen de 18 a 25 años, el 41,5% tienen de 26 a 35 años, el 25,7% tienen de 36 a 44 años y el 2,9% son mayores de 45 años en las madres que llevan a los infantes al control de crecimiento y desarrollo. En el estado civil el 28,9% son solteras, el 14,4% son casadas, el 35,9% son convivientes, el 20,8% son divorciadas y el 0% viudas. En la ocupación el 21,4% tienen un trabajo independiente, el 30,3% son dependientes y el 48,3% son amas de casa. En el grado de instrucción el 2,3% tienen primaria completa, el 43,9% son secundaria completa, el 40,1% tienen una carrera técnica y el 13,7% una carrera superior universitaria.