



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

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores
de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno
Infantil México, San Martín de Porres -2023

PRESENTADO POR

Apaza Espinoza, Gladys Sonia
Sanchez Aragon, Marisol Liliana

ASESOR

Faustino Eufrazio, Amelia Ines

Lima, Perú, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, Yo:

1. Marisol Liliana Sánchez Aragón; identificada con DNI 70552956
 2. Gladys Sonia Apaza Espinoza; identificada con DNI 47816226
-

Somos egresados de la Escuela Profesional de ENFERMERIA del año 2022 – II, y habiendo realizado la __TESIS__ para optar el Título Profesional de __LICENCIADO EN ENFERMERIA__, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el _09_ de _abril_ de 2024_, el cual ha generado el siguiente porcentaje de similitud de ¹: 16% (dieciséis por ciento)

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento a los __06_ días del mes de __julio__ del año 20_24__.



Egresado 1



Egresado 2



Mg. Faustino Eufrazio, Amelia Inés
DNI: 04057392

¹ 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.

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Corporación Universitaria del Caribe	1%
	Trabajo del estudiante	
2	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca	1%
	Trabajo del estudiante	
3	Submitted to Universidad Privada del Norte	1%
	Trabajo del estudiante	
4	Submitted to Aliat Universidades	1%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.utelesup.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unal.edu.co	1%
	Fuente de Internet	
7	repository.ces.edu.co	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC	1%
	Trabajo del estudiante	

Dedicatoria

A Dios, por el soporte de cada día. A mis padres, por su apoyo incondicional y permanente. A mis docentes, por guiarnos en todo momento para cumplir con nuestro objetivo.

Agradecimiento

A Dios, por habernos permitido
llegar hasta este punto y habernos
dado salud
para lograr nuestro objetivo.

A nuestros padres, quienes estuvieron en todo
momento siendo nuestro soporte.

A nuestros docentes por sus
enseñanzas brindadas.

Índice general

Índice general.....	4
Índice de Tablas.....	5
Índice de Anexos.....	6
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Magnitud del problema.....	9
1.2 Revisión de literatura.....	14
1.3 Hipótesis, objetivos y justificación	18
II. MATERIALES Y MÉTODOS	21
2.1 Enfoque y diseño de investigación.....	21
2.2 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)	21
2.3 Variable(s) de estudio	22
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	23
2.5 Proceso de recolección de datos	24
2.6 Método de análisis estadístico	25
2.7 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	34
4.1 Discusión.....	34
4.2 Conclusiones.....	39
4.3 Recomendaciones.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	47

Índice de Tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos de madres participantes (N=169).....	27
Tabla 2. Calidad de cuidado y dimensiones (N=169)	28
Tabla 3. Satisfacción de madres y dimensiones (N=169)	29
Tabla 4. Relación entre calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martin de Porres - 2023 (N=169)	30
Tabla 5. Relación entre calidad de cuidado en su dimensión entorno y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martin de Porres - 2023 (N=169)	31
Tabla 6. Relación entre calidad de cuidado en su dimensión técnica y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martin de Porres - 2023 (N=169)	32
Tabla 7. Relación entre calidad de cuidado en su dimensión humana y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martin de Porres - 2023 (N=169)	33

Índice de Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia	48
Anexo B. Operacionalización de las variables.....	49
Anexo C. Instrumentos de recolección de datos	51
Anexo D. Confiabilidad de instrumentos.....	55
Anexo E. Consentimiento informado	56

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre calidad del cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres – 2023.

Materiales y métodos: El estudio tiene enfoque cuantitativo, diseño correlacional-transversal. La muestra estuvo conformada por 169 madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México ubicado en San Martín de Porres, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de calidad de cuidado y cuestionario de satisfacción de las madres.

Resultados: En cuanto a la hipótesis general existe relación entre calidad de cuidado y satisfacción de las madres ($p < 0,05$). En las hipótesis específicas, entorno y satisfacción de las madres se encontró relación significativa ($p < 0,05$), en la dimensión técnica y satisfacción de las madres se encontró relación significativa ($p < 0,05$) y en la dimensión humana y satisfacción de madres también se encontró relación significativa ($p < 0,05$).

Conclusiones: Se encontró relación significativa entre las variables principales, asimismo, existe relación significativa entre cada una de las dimensiones de la calidad del cuidado y la satisfacción de las madres.

Palabras clave: Calidad de cuidado y Satisfacción del Paciente; Madres; Centros de Salud Materno-Infantil (Fuente: DeCS).

Abstract

Objective: To determine is the relationship between the quality of care and satisfaction of mothers of children under 3 years of age who attend the CRED control of the Centro Materno Infantil México, San Martin de Porres - 2023.

Materials and methods: The present study is of a quantitative approach, of a correlational-transversal design. The population was made up of 169 mothers of children under 3 years of age who attend the CRED control of the Mexico Maternal and Child Center located in San Martin de Porres, the data collection technique being the survey. The instruments applied were the care quality questionnaire and the mothers' satisfaction questionnaire.

Results: Regarding the general hypothesis, there is a relationship between quality of care and mothers' satisfaction ($p < 0.05$). In the specific hypotheses, environment and mothers' satisfaction, a significant relationship was found ($p < 0.05$), in technical and mothers' satisfaction, a significant relationship was found ($p < 0.05$), and in human and mothers' satisfaction, a significant relationship was also found. found a significant relationship ($p < 0.05$).

Conclusions: According to the general hypothesis, a relationship was found between the main variables.

Keywords: Quality of Care; Patient Satisfaction; Mothers; Maternal-Child Health Centers (Source: DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Magnitud del problema

Situación problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de la atención de los servicios de salud para las personas está llamada a incrementar la probabilidad de obtener resultados de salud deseables. Los diferentes países manifiestan compromisos para lograr “Salud Para Todos” que involucra a su vez trabajar por la calidad de la atención en los establecimientos de salud. La atención de calidad debe de ser efectiva, segura y centrada en las personas usuarias (1).

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) alerta sobre niveles aún altos de muertes evitables en infantes. Unos cinco millones de niños fallecen en todo el mundo cada año antes de cumplir cinco años, otros casi dos millones mueren en el parto o por complicaciones del embarazo, estas cifras pueden reducirse con un acceso más equitativo a la atención primaria y a una atención de calidad (2).

Para cumplir con los desafíos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en las Américas, se plantea el Plan de Acción para la Salud de las Mujeres, Niños y Adolescentes al 2018 - 2030 que fue adoptado por los países miembros para enfrentar desafíos y barreras comunes que enfrentan estas poblaciones (3).

La detección temprana del retraso en el desarrollo (este es uno de los problemas más frecuentes que se identifican en la primera infancia, con una prevalencia de alrededor del 15%) en niños en edad preescolar es crucial para asesorar a los padres, iniciar el diagnóstico y comenzar la intervención temprana. Estas asesorías representan una oportunidad ideal para abordar cuidadosamente a los padres y así orientarlos/educarlos para reducir la tasa de ausentismo en los controles de sus menores hijos. El cuidado debe ser integral (4).

La pandemia COVID-19 interrumpió la atención médica, incluida la práctica de inmunización y la asistencia a las visitas de control de niños sanos. Mantener la cobertura de vacunación es importante para prevenir brotes de enfermedades y morbilidad. Según un estudio en EE. UU., las visitas de niño sano y las vacunas

alcanzaron su punto más bajo en 2020 (una disminución hasta del 47,3%). Se hacen esfuerzos por recuperar las tasas de asistencia previas a la pandemia (5).

Otro estudio también en EE. UU. encontró que el 43,5% de los pacientes no estaban al día con su vacunación infantil. La edad media fue de 24,38 meses (DE 20,15). Hubo un poco más de varones (52,8%) en el estudio que de mujeres (47,3%) y la mayoría de los niños eran descendientes de afroamericanos. Más del 50% de los pacientes no asistieron a una cita de niño sano programada y el 27% faltó al menos a dos citas consecutivas. La pandemia COVID-19 dejó una marca significativa en la atención en salud infantil, los efectos fueron tanto inmediatos como a mediano plazo, siendo la población vulnerable la más afectada (6).

Un estudio realizado en Nigeria reveló que los participantes están satisfechos con la cercanía de los establecimientos de salud (72,7%), el costo del servicio (65,2%), la disponibilidad de medicamentos (69,7%) y conducta profesional de los cuidadores (70,2%). Sin embargo, expresaron insatisfacción en cuanto al tiempo de espera (45,7%), brecha de comunicación (21%) y mantenimiento de la privacidad (19,1%). En general, la mayoría (94,8%) de los encuestados estaban satisfechos con los servicios de entrega prestados en las instalaciones, mientras que el 5,2% expresaron su insatisfacción. Los pocos dominios de descontento identificados deben ser abordados por todas las partes interesadas en el sector de la salud para mejorar el uso de los servicios de atención médica entre las mujeres (7).

En un estudio realizado en África participaron 4358 madres, quienes señalaron estar satisfechas con la limpieza del centro de salud (94,7%) e indicaron estar satisfechas con la interacción con el profesional de salud (92%). Las madres participantes que tuvieron mala experiencia con la atención, como faltas de respeto o no ser atendidas cuando necesitaban ayuda reportaron niveles bajos de satisfacción en comparación con aquellas que no las habían vivido (68,5% vs 93,5%). Además, reportaron mayores niveles de insatisfacción (20,1% vs 2,1%). Se recomiendan intervenciones para mejorar la interacción con los proveedores y la provisión de atención respetuosa (8).

Un estudio efectuado en Tanzania, donde participaron 270 madres, reportó que el nivel de satisfacción sobre la calidad de la atención fue de 48,5%. La puntuación de

brecha media general para el nivel de satisfacción fue $-0,53 (\pm 1,69)$, lo que significa insatisfacción con la calidad de la atención. El nivel de satisfacción global se asoció con el nivel de estudios ($p < .001$), ocupación ($p = .003$). Para el mejoramiento de calidad de atención es necesario mejorar la falta de personal adecuado, el conocimiento inadecuado del personal, la mejora en las interacciones entre el personal y los clientes, el cumplimiento de las citas programadas (9).

Un estudio realizado en Irán reportó que en el área de atención del profesional enfermero la mayor satisfacción estuvo relacionada con el “manejo de medidas para bajar la fiebre del paciente” y la menor satisfacción se encontró relacionada con “plena respuesta a preguntas de crianza”, “la calidad de los alimentos” y “el ambiente propicio para el juego de los niños”. El nivel de satisfacción según la atención del enfermero fue “bueno” y “bastante bueno”. Este estudio mostró que el enfermero debe tener una comunicación abierta y efectiva con los pacientes para la mejora de la calidad de atención y satisfacción del individuo, además, el profesional de salud debe adaptar sus acciones a los deseos de los padres (10).

En un estudio realizado en Kumasi, de los 277 participantes entrevistados, el 79,8% (221) estaban satisfechos con los servicios de salud. Las demoras (49,5%), la conducta poco profesional del trabajador de salud (7,2%), las instalaciones deficientes (10,8 %) y la cantidad inadecuada de personal calificado (15,5 %) fueron identificados como los desafíos que enfrentan las madres. La confiabilidad (ajustada, $\beta = -3,28$, $p = 0,001$) y empatía (ajustada, $\beta = 2,21$, $p = 0,028$) fueron los predictores más significativos de la satisfacción materna (11).

En un estudio hecho en Perú, donde se incluyó 14 206 personas adultas atendidas en algún establecimiento del Ministerio de Salud (MINSA), casi el 25% calificó la atención como no buena, siendo mayor la satisfacción en zonas citadinas que en zonas rurales (12). Otro estudio realizado en nuestro país señala que aún hay barreras para una atención eficaz (falta de capacidad resolutive, falta de tecnología y equipamiento, escasez de medicamentos e insumos, gestión ineficiente, personal sanitario insuficiente) ya que se brinda atención a pacientes de este siglo XXI con recursos del siglo pasado (13). Otro estudio en Perú sobre factores que se asocian a la satisfacción en la atención primaria en salud resalta que la satisfacción de los

pacientes es fundamental para la expresión de la calidad de atención, ahí se contó con 120 participantes de cuatro establecimientos de salud en Lima, solamente el 27,5% reportó satisfacción. Ser mujer, joven, adulto, adulto mayor y contar con seguro SIS se asoció negativamente a la satisfacción (14).

La atención en CRED se viene reestableciendo en este año, luego de restringirse la atención durante los años de pandemia por COVID-19. El MINSA por ello hace un llamado a los padres a que acudan con sus menores hijos a sus controles periódicos para así poder valorar su actual condición de salud, además, poder identificar posibles riesgos o problemas de salud que puedan atender contra su normal crecimiento y desarrollo físico, psicológico y social (15).

El mundo ha cambiado drásticamente desde 1978, inclusive las necesidades de salud de la población mundial. Los ambiciosos objetivos de salud global que requieren saltos cuantitativos en el acceso a la atención en salud han cumplido su fecha límite con diversos grados de éxito. Poderosos procesos demográficos como la urbanización han transformado la manera en que los pacientes acceden a la atención. Los perfiles de salud de las poblaciones se han desplazado hacia condiciones crónicas con necesidades de atención médica a más largo plazo. Lo que ha perdurado es el legado más claro de Alma Ata: la necesidad de servicios de atención primaria sólidos, de calidad y eficientes. Esta premisa se ha vuelto particularmente crucial en el contexto de la búsqueda actual de la cobertura universal en salud. Mejorar la calidad es imperativo y requerirá intervenciones en todo el sistema de salud que se vinculen a cinco pilares fundamentales de los sistemas de salud (población, gobernanza, plataformas, fuerza laboral y herramientas) con procesos de atención que al impactar positivamente en la calidad, retroalimenten los cimientos en un ciclo virtuoso. La atención primaria es una plataforma de prestación de servicios fundamental en muchos sistemas de salud que es muy sensible a la calidad. La atención primaria de mala calidad conduce a malos resultados de salud debido al diagnóstico y tratamiento inadecuados de las condiciones de salud, descarrila el sistema de salud al introducir ineficiencias y fomentar el desperdicio de recursos mediante la infrautilización de una atención

eficaz o el uso excesivo de una atención innecesaria, desalienta a los pacientes a buscar atención y aumenta las desigualdades e insatisfacción (16).

En el Centro Materno Infantil México en San Martín de Porres, en el servicio de crecimiento y desarrollo se observa a las madres en espera de atención a sus niños y refieren: “es un problema traerlos al control porque se espera mucho”, “siempre demoran para atender”, “a pesar de no ser pandemia tenemos que esperar”, “hay casi siempre una sola enfermera”, “la enfermera no me explica bien, no entiendo que tengo que hacer”, “no evalúan a los niños solo lo pesan y lo tallan”, “no tienen paciencia todo lo explican rápido”, “Siempre están con el celular”, “ya no da ganas de venir”.

Estudios antecedentes:

Otokwala et al. (17), en 2020, en Nigeria, efectuaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de las madres con la atención del profesional enfermero. Los resultados indican que 69 (58,3%) madres estaban parcialmente satisfechas, 44 (38,3%) madres estaban muy satisfechas, mientras que 4 (3,5%) madres indicaron no estar nada satisfechas. Más del 70% de los participantes creía que la fiabilidad, la cohesión del equipo, las habilidades y la profesionalidad de los enfermeros influirían en su satisfacción. El grado educativo ($p=0,00$) y la ocupación ($p=0,00$) se relacionaron con la satisfacción de las participantes con el cuidado enfermero. Señalan que las participantes se encuentran parcialmente satisfechas con la atención de los enfermeros.

Káiser et al.(18), en 2022, en Noruega, determinaron el nivel de satisfacción de los padres con los centros de salud infantil para niños de 0 a 5 años. Participaron 1654 padres (1486 mujeres), dio como resultado que un 98% de los padres son recibidos con cortesía y respeto. Asimismo, un 97% de ellos afirman que los enfermeros presentan consideración hacia los niños. Además, un 96% de los padres indican que los enfermeros cooperan bien con ellos, aunque se debe mejorar la información que se recibe. Concluyen que más del 90% está satisfecho con el servicio y siente que recibe la ayuda que necesita.

Flores (19), en 2019, en Ibarra- Ecuador, realizó un estudio sobre el nivel de cuidado del profesional enfermero el área pediátrica y su relación con la satisfacción de los

padres con la participación de 60 padres de familia, los hallazgos muestran que 27 (44,29%) participantes indicaron un grado de satisfacción medio, por el contrario, 11 (19%) niveles de satisfacción altos. Además, se sabe que en la dimensión “accesibilidad” el nivel de calidad en atención expresado por 5 padres fue bajo, 27 padres fue medio y 28 padres fue alto. Por lo tanto, la calidad del cuidado no es la adecuada, la cual se ve reflejada en el nivel de satisfacción que fue medio.

Un estudio realizado por Apaza (20), en 2023, Puno-Perú, sobre calidad de cuidado y satisfacción de madres, reportó que las participantes recibieron una calidad de cuidado promedio (70%), seguido de baja (19%) y alta (11%); la satisfacción prevaleció con un valor medio (86%), seguido de baja (10) y alta (4%). En conclusión, las variables principales se relacionan ($p=0,000$).

Una investigación realizada por Sánchez (21), en el 2022, en Trujillo-Perú, sobre calidad de cuidado y satisfacción en madres de niños de CRED, señaló que las participantes reportaron un nivel de calidad del cuidado bueno (63,97%), seguido de regular (33,09%) y deficiente (2,94%). Según el nivel de satisfacción prevaleció el alto (75%), seguido de medio (22,06%) y bajo (2,94%). En conclusión, las variables principales se relacionan significativamente ($p=0,000$).

Un estudio efectuado por Huaytalla (22), en el 2022, en Lima-Perú, sobre calidad de cuidado y la satisfacción de las madres en CRED contó con la participación de 80 madres, los hallazgos reportaron una calidad cuidado de nivel alto con 77,5% y medio con 22,5%; el nivel de satisfacción fue alto con 90% y medio con 10%. En conclusión, ambas variables (calidad de cuidado y satisfacción) tienen una relación significativa ($p=0,000$).

1.2 Revisión de literatura

1.2.1 Calidad de atención

Donabedian (23) diseña un modelo de calidad de atención bastante recomendado para valorar como se conduce una institución de salud que presta servicios a usuarios. Este modelo plantea la presencia de tres componentes que son estructura, proceso y resultado. En el marco de este modelo la calidad viene a ser la forma como se interpreta la atención recibida, asimismo, busca identificar el éxito del

sistema de atención en base a distinguir las fortalezas presentes y las debilidades que deben ser rectificadas.

La OMS la define como el grado en que los servicios sanitarios son brindados para que los usuarios aumenten las probabilidades de alcanzar mayor cantidad de resultados esperados. Calidad de cuidado es sinónimo de calidad de atención enfermero. El enfermero brinda atención basada en la ciencia, la cual debe tener un sentido humanístico (1).

Acceso a cuidado de enfermería

Es un derecho humano básico y se considera un factor fundamental en el bienestar del paciente. Brindar atención que cumpla con los estándares de calidad es esencial para brindar atención de alta calidad a los pacientes. La calidad de la atención se puede valorar evaluando los niveles de satisfacción del paciente y la satisfacción del usuario se puede mejorar a través de una atención apropiada (24).

Dimensiones de la calidad de atención

En el presente estudio se valorará la variable calidad de cuidado enfermero con un cuestionario conformado por 22 enunciados y tres dimensiones que serán definidas en las siguientes líneas:

-Entorno

Hace referencia a la eficacia-eficiencia-efectividad-seguridad. La apariencia de las instalaciones físicas, el equipamiento y el personal se vincula al bienestar de los pacientes, está ligado al entorno físico que puede producir emociones tanto negativas como positivas. El ambiente de trabajo del enfermero es afectado por el ambiente físico que afecta la práctica, la comunicación y el trabajo en equipo. El equipo de protección personal como guantes, delantales y/o batas y gafas protectoras son un aspecto fundamental para prevenir y controlar las infecciones para todos los trabajadores de la salud. Su uso requiere una evaluación efectiva, conocimiento de la idoneidad de diferentes tipos de materiales y un uso correcto en diferentes entornos clínicos (25).

-Técnica

Hace referencia al trato digno y comunicación oportuna. El trato humano es una parte importante del campo de la atención en salud porque las enfermeras

profesionales trabajan para brindar atención de calidad a los pacientes que sufren el miedo a la enfermedad o la muerte. Existe la necesidad de integrar el cuidado humano al trabajo diario de cuidado buscando establecer una relación adecuada entre enfermero-paciente. La puntualidad en la atención hace referencia a que el tiempo de espera y la satisfacción son factores importantes por monitorear. El tiempo de espera del paciente puede afectar la satisfacción con la atención recibida y generar deserción, puede depender de muchos factores diferentes (26).

-Humana

Hace referencia a la comodidad, privacidad y cuidado libre de riesgo. Los cuidados de enfermería ayudan a las enfermeras a implementar planes de atención de acuerdo con las necesidades, los procedimientos de enfermería, supervisar los cambios en los indicadores sensibles de los pacientes, mejorar los resultados de salud de los pacientes y contribuir a las prácticas de enfermería basadas en la evidencia y el intercambio de recursos de datos globales. La comodidad del paciente y el cuidado de su intimidad son cruciales, además, de bregar por el cuidado seguro (27).

1.2.2 Satisfacción

Definición

Se entiende por satisfacción del usuario de los servicios de salud a la valoración positiva que éste hace sobre diferentes dimensiones de la atención recibida y experiencia vivida (28).

Satisfacción es un término que deriva del campo del consumismo. La evaluación es importante por varias razones: la percepción del paciente sobre el estilo de práctica, los aspectos de gestión y los métodos de tratamiento; búsqueda de mejores resultados de salud y adherencia al tratamiento; explorar la continuidad de la utilización de los servicios de salud y la eficacia del sistema (29).

Dimensiones

La valoración de la satisfacción se hizo con un cuestionario conformado por 18 enunciados y 3 dimensiones que son descritas seguidamente.

-Accesibilidad

Hace referencia al conocimiento científico-empatía-ayuda oportuna. El profesional debe ser competente, además, empático y dar el cuidado oportunamente. Se debe brindar una atención con compromiso, profesionalismo y de forma correcta. Se debe cumplir con los servicios prometidos (30).

-Confort

Hace referencia a presentar consultorios adecuados-ambientes seguros-respeto a la privacidad. Los profesionales comprenden las necesidades de los usuarios para que estos se sientan confortables y cómodos. El ser empático ayuda mucho a entender al paciente (31).

-Mantiene relación de confianza

Para la relación enfermero-paciente, la base es la comunicación; los pacientes deben ver al profesional de salud como alguien con quien pueden hablar sobre sus preocupaciones sin sentirse juzgados; los pacientes pueden sentirse incómodos si la enfermera se muestra indiferente (32).

1.2.3 Rol de enfermería

Las enfermeras que brindan cuidado infantil trabajan en una variedad de entornos con las familias para promover un crecimiento y desarrollo óptimos en los niños desde el nacimiento. Los consultorios de CRED, presentes en establecimientos de atención primaria en salud, buscan identificar posibles riesgos en la salud del menor, así como brindar a los padres o cuidadores consejería de cómo brindar los cuidados a sus menores hijos. La atención debe ser de calidad y se busca que las madres de los menores sea un aliado que favorezca el buen desarrollo del menor (33).

1.2.4 Teorías de enfermería

La teoría que se vincula con este tema es la teoría de Watson (34) quien indica que la atención va más allá de realizar una evaluación de la salud y en base a ello elaborar acciones de cuidado; cuidado de calidad es compromiso, conexión y ciencia, es decir, se debe ser cálido y humanizado mostrando interés por el ser humano que tenemos en frente. King (35) plantea su “Teoría intermedia de la consecución de objetivos”, con la cual plantea un sistema interpersonal y relaciones que tienen lugar entre el enfermero y paciente. El enfermero establece relaciones

intencionales con los pacientes, estando orientada hacia la consecución de metas, que se centran en la comunicación y relación, con una mirada sistémica que va desde establecer vínculos personales, interpersonales y hasta sociales.

1.3 Hipótesis, objetivos y justificación

1.3.1 Hipótesis general:

Hi: Existe relación significativa entre calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

Ho: No existe relación significativa entre calidad de cuidado y satisfacción en madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

Hipótesis específicas:

-Existe relación significativa entre calidad de cuidado en su dimensión entorno y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

-Existe relación significativa entre calidad de cuidado en su dimensión técnica y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

-Existe relación entre calidad de cuidado en su dimensión humana y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

1.3.2 Objetivo del estudio:

-Determinar la relación entre calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023

Los objetivos específicos fueron:

-Determinar la relación entre calidad de cuidado en su dimensión entorno y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

-Determinar la relación entre calidad de cuidado en su dimensión técnica y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

-Determinar la relación entre calidad de cuidado en su dimensión humana y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

-Determinar la calidad de cuidado de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

-Determinar la satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.

1.3.3 Importancia y justificación de la investigación:

El estudio nos muestra un aspecto crucial a tener presente en la atención sanitaria, que es brindar calidad de atención en salud, la cual debe repercutir en que los pacientes de CRED se muestren conformes con su experiencia, solamente así se logrará que los padres se adhieran más a las indicaciones y puedan contribuir con llevar a sus hijos a sus controles de salud y prestar cuidados a sus hijos menores. Se elige el tema en mención ya que a través del cuidado del profesional enfermero de calidad se puede optimizar la evaluación de salud de los niños para garantizar su desarrollo normal. La evidencia encontrada muestra que a pesar de los avances tecnológicos e innovaciones en salud, aún existen deficiencias en la atención brindada a los usuarios de CRED, ante lo señalado es importante generar conocimiento científico sobre cómo mejorar la atención y experiencias positivas en los usuarios de CRED.

Lo señalado justifica el desarrollo del estudio que pretende encontrar relación entre dos variables vinculadas a la atención en salud.

En lo práctico, resaltar que a partir de los conocimientos generados en la investigación se plantearán estrategias que contribuirán a mejorar aspectos de la atención brindada a las madres que acuden con sus niños menores al consultorio de CRED.

En lo social, hay que indicar que de la investigación se desprenden aspectos positivos que contribuirán a mejorar la atención brindada en beneficio de los niños llevados por sus madres al consultorio de CRED.

En lo metodológico, resaltar que esta investigación fue desarrollada teniendo como base al método científico, que asegura que los procesos a seguir estén adecuadamente orientados, garantizando así el rigor metodológico necesario para llegar a resultados y conclusiones sólidas que sirvan como evidencia científica útil para ser empleadas por académicos y clínicos.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

Se llevó a cabo desde la mirada del enfoque cuantitativo, ya que los fenómenos a ser analizados fueron cuantificados a través de instrumentos de medición y el uso de herramientas estadísticas.

El diseño de la investigación fue el correlacional/transversal, fue correlacional ya que buscó evidenciar la relación estadística entre ambos constructos centrales. Fue transversal porque las mediciones se realizaron una sola vez en el transcurso de tiempo que duró desarrollar la investigación (36).

2.2 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)

La población estuvo conformada por 300 madres que acuden al servicio de CRED para la atención de su niño menor a 3 años registrados en una ficha de datos digital. Para obtener la muestra se aplicó la fórmula que emplea población finita.

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

n	Tamaño de la muestra	168,70
N	Tamaño de la población	300
Z	Nivel de confianza (al 95%)	1,96
e	Error de estimación máximo (5%)	5%
p	Probabilidad de éxito	50%
q	(1 - p) Probabilidad de fracaso	50%

N=169 madres

El muestreo fue no probabilístico porque el autor del estudio selecciona muestras basándose en el juicio subjetivo de este mismo en lugar de una selección aleatoria (37). Por conveniencia es una estrategia de muestreo de investigación que implica seleccionar participantes en función de su accesibilidad y disponibilidad para el investigador (38).

Los criterios de selección fueron:

Criterios de inclusión

- Madres atendidas en el servicio CRED con hijos menores de 3 años.
- Madres que residan en la jurisdicción del establecimiento de salud.
- Madres mayores de edad.
- Madres que voluntariamente acepten ser parte del estudio dando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Madres que indiquen no querer ser parte de la investigación.
- Madres que tengan alguna discapacidad que les impida participar con todas sus capacidades en el estudio.

2.3 Variables del estudio

Cuenta con dos variables “Calidad de cuidado” y “Satisfacción en madres”, de naturaleza cualitativa y de escala ordinal.

Definición conceptual de calidad de cuidado: Es el grado en que la atención brindada por el profesional enfermero genera mayor probabilidad de encontrar mejores resultados de salud para los pacientes (1).

Definición operacional de calidad de cuidado:

Es el grado en que la atención brindada por el enfermero de CRED del Centro Materno Infantil México en San Martín de Porres genera mayor probabilidad de encontrar mejores resultados de salud para los pacientes, que se expresa en las dimensiones entorno, técnica y humana, los cuales serán medidos con el cuestionario de calidad del cuidado.

Definición conceptual de satisfacción en madres:

Es el grado de conformidad del usuario con la atención de salud que recibe (39).

Definición operacional de satisfacción en madres:

Es el grado de conformidad de las madres de niños menores de 3 años, quienes acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México en San Martín de Porres, con la atención de salud que recibe, lo cual se expresa en accesibilidad,

confort y mantiene relación de confianza, los cuales serán valorados con el cuestionario de satisfacción en madres.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos:

El estudio utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, esta permitió de forma fácil y sistemática abordar a cada uno de los participantes. Esta técnica se determina por ser estandarizada (permite tratar a muchos individuos al mismo tiempo) y flexible (permite a los investigadores adaptarse según la situación o tipo de participante/muestra/población que se presente). Es empleada en una variedad de estudios cuantitativos del área de la salud (40).

Instrumentos de recolección de datos:

-INSTRUMENTO N.º 1: Cuestionario de calidad de cuidado

Cuantificar la calidad de cuidado enfermero es un desafío importante, teniendo en cuenta el significado del constructor y su significado multidimensional. El instrumento empleado tiene propiedades psicométricas adecuadas (validez y confiabilidad) y bien establecidas para nuestra realidad peruana. Es utilizada por personal de salud, en especial enfermeros. Está compuesta por 22 preguntas y tres dimensiones que son: entorno (3 ítems), técnica (11 ítems) y humana (8 ítems). Asimismo, hay que indicar que los ítems presentan alternativas de respuesta con opciones de respuesta tipo Likert que van desde 1=totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo. En relación a los rangos que establece son alto, medio y bajo, siendo la mayor puntuación para una valoración alta (41).

INSTRUMENTO N.º 2: Cuestionario de satisfacción de las madres

El nivel de satisfacción se puede evaluar a través de muchos instrumentos propuestos por una serie de autores. Para este estudio se empleó uno adecuado para nuestra realidad (tiene propiedades psicométricas aceptables), es un instrumento que se usa ampliamente en estudios de satisfacción del paciente y se considera apropiado en entornos de atención en salud (42). Este instrumento es de utilidad para valorar la satisfacción de usuarios. Fue adaptado y está compuesto por 18 preguntas y tres dimensiones que son: accesibilidad (6 ítems), confort (6 ítems) y mantiene relación de confianza (6 ítems). Asimismo, sus enunciados o ítems

presentan una serie de alternativas de respuesta que adoptan una escala valorativa como sigue: desde 1=totalmente en desacuerdo hasta 5=totalmente de acuerdo. En relación a los valores finales, satisfacción alta, media y baja (41).

Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos:

Quizhpe (41), en su estudio realizado en Perú, en el 2022, realizó la validez de contenido del instrumento “calidad de cuidado enfermero”, mediante la participación de tres expertos, los cuales señalaron que era válido para su aplicación (opinión de aplicabilidad favorable). Respecto a la confiabilidad, señala la obtención un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,876, esto señala que es fiable.

También la misma autora en su investigación realizó la validez del instrumento de satisfacción mediante la participación de tres expertos, quienes señalaron que era válido para su aplicación (opinión de aplicabilidad favorable). Respecto a la confiabilidad, señala la obtención un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,852, esto indica que es fiable.

Por otro lado, los autores del presente estudio efectuaron la confiabilidad del “Cuestionario de calidad de cuidado”, donde señalan la obtención un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,931, valor que se traduce en fiable. Asimismo, se hizo la confiabilidad del “Cuestionario de satisfacción de las madres”, donde señalan la obtención de un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,898, valor que también se traduce como fiable (Ver Anexo D).

2.5 Proceso de recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para ser realizado el trabajo de campo se necesitó contar con una serie de autorizaciones, todo parte con solicitar la carta de visita a la universidad para presentarla al equipo de gestión del centro de salud, con ella se obtuvo el acceso al establecimiento y pacientes.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recolección de información se ejecutó en junio del año 2023. Durante el trabajo de campo se brindó a los usuarios participantes la información necesaria sobre el estudio en curso, luego se les solicitó el consentimiento respectivo. Cada madre

tuvo un tiempo de 15 a 20 minutos para llenar los cuestionarios correspondientes. Si el participante tuvo alguna duda, el encuestador a cargo atendió la solicitud de forma inmediata.

2.6 Método de análisis estadístico

Para el correspondiente análisis de datos, primero fue revisado el correcto llenado de las fichas de datos, luego se les asignó un código a estos para luego ser pasados a una matriz estadística en el software SPSS 26. Ahí se realizó el análisis de datos en base a los objetivos del estudio, empleando elementos de la estadística descriptiva como el empleo de frecuencias y la medida de tendencia central para datos cuantitativos, entre otros. Para las pruebas de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Los hallazgos relevantes se muestran en tablas las cuales se rotularon y se agregó su descripción. Finalmente, con estos resultados fueron realizadas las secciones finales de la investigación.

2.7 Aspectos éticos

Al ser un estudio del campo de la salud, se cumplió con aplicar los principios bioéticos, los cuales velan por orientar el estudio con transparencia y respeto a los derechos de los informantes que son personas. Los lineamientos bioéticos que se tienen en cuenta se derivan de documentos como la Declaración de Helsinki (43), y el Reporte Belmont (44), que coinciden en respetar las decisiones del informante. En las siguientes líneas serán detalladas.

Principio de autonomía

Hace énfasis en respetar toda decisión manifestada por los participantes (45).

A cada participante se le explicó lo que significa ser parte de esta investigación, para luego invitarlos a ser informantes por medio del consentimiento respectivo.

Principio de beneficencia

Enfatiza la responsabilidad de promover el mejor bienestar del participante y asegurar su cuidado e integridad (46).

Se les indicó a las madres participantes de los aspectos positivos que se derivan de los hallazgos de la investigación.

Principio de no maleficencia

Enfatizar la necesidad de eliminar cualquier amenaza o riesgo a la integridad del participante (47).

En general, se les informó a las madres que el estudio no ocasionará algún daño que pueda poner en peligro a ellas a sus hijos.

Principio de justicia

Enfatiza en que los responsables de la investigación tienen el deber de actuar con un sentido de equidad al momento de distribuir beneficios del estudio (48).

Al participante se le trató con sentido de equidad, no existiendo preferencias por ninguno de ellos.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de madres participantes (N=169)

Información de los participantes	Total	
	N	%
Total	169	100,0
Edad	Mín. – Máx. 18-38 años	Media ± D.E 28,08 ± 4,328 años
Ocupación	N	%
Tiene trabajo estable	28	16,6
Tiene trabajo eventual	72	42,6
Ama de casa	69	40,8
Estado civil	N	%
Soltero	17	10,1
Casado(a)	65	38,5
Conviviente	87	51,5
Divorciado(a)	0	0
Nivel de instrucción	N	%
Primaria	0	0,0
Secundaria	130	76,9
Técnico	31	18,3
Universitario	8	4,7

Elaboración propia.

En la tabla 1, en la ocupación prevalecieron las madres que tenían trabajo eventual con 42,6% (72). En el estado civil, eran más convivientes con 51,5% (87) y el nivel de instrucción contó con más participantes con secundaria con 76,9% (130).

Tabla 2. Calidad de cuidado y dimensiones (N=169)

Variable y dimensiones		n	%
Calidad de cuidado	Bajo	31	18,3
	Medio	52	30,8
	Alto	86	50,9
Entorno	Bajo	10	5,9
	Medio	62	36,7
	Alto	97	57,4
Técnico	Bajo	10	5,9
	Medio	41	24,3
	Alto	118	69,8
Humana	Bajo	13	7,7
	Medio	19	11,2
	Alto	137	81,1

En la tabla 2, en calidad del cuidado prevaleció un valor alto el 50,9% (86). Según las dimensiones, en entorno prevaleció con un valor alto el 57,4% (97), en técnica con un valor alto el 69,8% (118), y finalmente, en humana con un valor alto el 81,1% (137).

Tabla 3. Satisfacción de madres y dimensiones (N=169)

Variable y dimensiones		n	%
Satisfacción	Bajo	15	8,9
	Medio	48	28,4
	Alto	106	62,7
Accesibilidad	Bajo	1	0,6
	Medio	50	29,6
	Alto	118	69,8
Confort	Bajo	14	8,3
	Medio	34	20,1
	Alto	121	71,6
Mantener la relación de confianza	Bajo	13	7,7
	Medio	33	19,5
	Alto	123	72,8

En la tabla 3, en satisfacción prevaleció el valor alto con el 62,7% (106). Según las dimensiones, en accesibilidad prevaleció el valor alto con 69,8% (118), en confort con un valor alto el 69,8% (118), y finalmente, en mantener la relación de confianza con un valor alto el 72,8% (123).

Tabla 4. Relación entre calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023 (N=169)

	Satisfacción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de cuidado								
Bajo	14	45,2	8	25,8	9	29	31	100,0
Media	0	0,0	8	15,4	44	84,6	52	100,0
Alto	1	1,2	32	37,2	53	61,6	86	100,0
Total	15	8,9	48	28,4	106	62,7	169	100,0

		Calidad de cuidado		Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de cuidado	Coeficiente de correlación	1,000	,183*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	169	169
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,183*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	169	169

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

En la tabla 4, el nivel de significancia fue 0,017 y el rho de Spearman fue 0,183 por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1; por tanto, existe relación significativa y positiva entre las variables principales ($p < 0,05$).

Tabla 5. Relación entre calidad de cuidado en su dimensión entorno y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres -2023 (N=169)

		Satisfacción							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Entorno	Bajo	7	4,1%	2	1,2%	1	0,6%	10	5,9%
	Media	8	4,7%	11	6,5%	43	25,4%	62	36,7%
	Alto	0	0,0%	35	20,7%	62	36,7%	97	57,4%
	Total	15	8,9%	48	28,4%	106	62,7%	169	100,0%

		Entorno		Satisfacción	
Rho de Spearman	Entorno	Coeficiente de correlación	1,000	Coeficiente de correlación	,167*
		Sig. (bilateral)	.	Sig. (bilateral)	,030
		N	169	N	169
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,167*	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	Sig. (bilateral)	.
		N	169	N	169

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

En la tabla 5, el nivel de significancia fue 0,030 y el rho de Spearman fue 0,167 por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1; por tanto, existe relación significativa y positiva entre la dimensión entorno y satisfacción ($p < 0,05$).

Tabla 6. Relación entre calidad de cuidado en su dimensión técnica y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres-2023 (N=169)

		Satisfacción							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Técnico	Bajo	2	20,	1	10,	7	70,	10	100,0
	Media	12	29,3	9	22,	20	48,8	41	100,0
	Alto	1	0,8	38	32,2	79	66,9	118	100,0
Total		15	8,9	48	28,4	106	62,7	169	100,0

		Técnico		Satisfacción	
Rho de Spearman	Técnico	Coefficiente de correlación	1,000		,195*
		Sig. (bilateral)	.		,011
		N	169		169
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,195*		1,000
		Sig. (bilateral)	,011		.
		N	169		169

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

En la tabla 6, el nivel de significancia fue 0,011 y el rho de Spearman fue 0,195 por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1; por tanto, existe relación significativa y positiva entre la dimensión técnica y satisfacción ($p < 0,05$).

Tabla 7. Relación entre calidad de cuidado en su dimensión humana y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023 (N=169)

		Satisfacción							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Humana	Bajo	12	92,3	0	0,0	1	7,7	13	100,0
	Media	2	10,5	6	31,6	11	57,9	19	100,0
	Alto	1	0,7	42	30,7	94	68,6	137	100,0
Total		15	8,9	48	28,4	106	62,7	169	100,0

		Humana	Satisfacción
Rho de Spearman	Humana	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,385**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

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

En la tabla 7, el nivel de significancia fue 0,000 y el rho de Spearman fue 0,385 por lo que se rechaza la H0 y se acepta la H1; por tanto, existe relación significativa y positiva entre la dimensión humana y satisfacción ($p < 0,05$).

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión

En estos últimos años se toma cada vez mayor importancia en brindar una de atención en salud dirigida a optimizar los resultados de salud, así como la satisfacción del usuario. En el caso de los consultorios de CRED, la atención se brinda al niño sano, el cual es llevado a la consulta por su madre, quien es la persona que opina por los cuidados que recibe el menor y por la conformidad con la atención. La satisfacción del usuario afecta los resultados clínicos, la retención de pacientes y los reclamos de estos. En concreto afectan la atención oportuna, eficiente y centrada en el paciente. Por ello en los entornos de CRED es crucial tomar la opinión de las madres, que será de utilidad para establecer cada vez mejoras en los cuidados y atención a los menores. Por ello el estudio buscó establecer la relación entre la calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED.

-En cuanto a la primera variable prevaleció el valor alto con 50,9% (n=86), seguido de medio con 30,8% (n=52) y bajo con 18,3% (n=31). Estos resultados coinciden con los resultados de Huaytalla (22), quien reportó una calidad de cuidado de nivel alto con 77,5% y medio con 22,5%. A pesar de los resultados alentadores, tanto las instituciones de salud como los enfermeros deben seguir trabajando por dar un mejor cuidado en las áreas de CRED, de ello dependerá que las madres acudan con sus menores hijos a los controles de rutina. Asimismo, Sánchez (21), señaló que las madres reportaron un nivel de calidad de cuidado bueno (63,97%), seguido de regular (33,09%) y deficiente (2,94%). No se deben descuidar estos aspectos en los procesos de atención. Un buzón de sugerencias para los usuarios podría ser un elemento importante para considerar. Por otro lado, Apaza (20), reportó que las madres recibieron una calidad de cuidado de nivel promedio (70%), seguido de baja (19%) y alta (11%). Se debe trabajar para cubrir las expectativas de los padres, quienes de no sentirse bien atendidos se irán defraudados y se podrá perder la continuidad de controlar continuamente a su menor hijo. En la misma línea Flores

(19), señala que el nivel de calidad en atención expresado por cinco padres fue bajo, 27 padres fue medio y 28 padres fue alto. Estos resultados preocupan y debe trabajarse más para mejorar la calidad del servicio y calidad del cuidado enfermero. -En cuanto a la segunda variable prevaleció el valor alto con 62,7% (n=106), seguido de medio con 28,4% (n=48) y bajo con 8,9% (n=15). Un indicador de atención en salud es la satisfacción del usuario, quienes en este estudio son las madres. Estos resultados son similares a los de Sánchez (21), quien reportó que el nivel de satisfacción que prevaleció fue el alto (75%), seguido de medio (22,06%) y bajo (2,94%). Mejorar la satisfacción implica mejorar la atención y cuidados que se brinda a los usuarios. Asimismo, Huaytalla (22), señaló que el nivel de satisfacción fue alto con 90% y medio con 10%. A pesar de estos resultados se debe seguir trabajando con el personal de salud y administrativo para lograr mejores resultados en la atención y satisfacción de usuarios. Otokwala et al. (17), indicaron que 58,3% de madres estaban parcialmente satisfechas, 38,3% de madres estaban muy satisfechas, mientras que 3,5% de madres indicaron no estar nada satisfechas. En general, los padres indicaron un alto grado de satisfacción con el servicio y en particular con el profesional enfermero, esto indica que las enfermeras son buenas para establecer relaciones con los padres y gestionar una buena colaboración con ellos durante las consultas.

Por otro lado, Flores (19), reporta que el 44,29% de los padres indican un nivel de satisfacción medio, por el contrario, 19% de padres señalan tener un nivel de satisfacción alto. El equipo de gestión del servicio debe de impulsar cada vez as una mejor atención en salud. También Káiser et al. (18), señalaron que más del 90% está satisfecho con el servicio y siente que recibe la ayuda que necesita. Finalmente, Apaza (20), señala en su estudio que en la satisfacción prevaleció un nivel medio (86%), seguido de baja (10%) y alta (4%). La satisfacción con las enfermeras es un indicador de que los padres se sienten seguros y conformes con la competencia de la enfermera.

-En la hipótesis general se encontró relación significativa entre las variables calidad de cuidado y satisfacción de madres ($p < 0,05$). Una atención que involucre un cuidado óptimo favorece la satisfacción de los padres que acuden con sus menores

hijos. Estos resultados coinciden con los de Apaza (20), quien señala en su estudio que las variables principales se relacionan ($p=0,000$). Señala que hubo relación entre calidad de cuidado y satisfacción de las madres, es decir, el incremento del valor de uno de ellos se asocia al incremento del valor del otro. Para lograr una mejor calidad de cuidado y satisfacción son necesarias medidas de formación y actualización del personal para mejorar la atención, a través de charlas que incidan en la empatía o igualdad de trato. Es crucial aumentar la sensibilización del personal de enfermería en la forma como se dirigen a los pacientes y sus padres. También Sánchez (21), reportó que la calidad de cuidado y la satisfacción se relacionan significativamente ($p=0,000$). Para la mejora de la calidad de cuidado y la satisfacción es necesario que el profesional debe actualizarse constantemente para brindar cada vez una mejor atención y así tener la conformidad de los padres de menores. Una madre satisfecha puede ser más fácilmente empoderada y ser así un aliado importante del enfermero para el cuidado del menor. Por otro lado, Huaytalla (22), señala que ambas variables tienen una relación significativa ($p<0,05$). Señala que las instituciones sanitarias deben cubrir las necesidades de las personas que reciben en la atención de salud. El personal de enfermería debe trabajar en base a indicadores que deben ser evaluados y en base a ello establecer cada vez más mejoras.

Es necesario mantener y promover la satisfacción de las madres y asegurar una adecuada calidad de la atención. Para lograr este objetivo es necesario que los planificadores de salud y profesionales que brindan la atención directa lo hagan de forma sistemática basado en guías, asimismo, se debe educar a todo el personal de salud para brindar atención de alta calidad a todas las madres que derivan a estos centros (49).

-En la primera hipótesis específica se encontró relación significativa entre entorno y satisfacción de madres ($p<0,05$). El entorno debe ser propicio para brindar los cuidados de enfermería. Estos resultados coinciden con los de Apaza (20), quien señala que existe relación entre la dimensión segura que se vincula al entorno y satisfacción de madres ($p=0,012$). Resalta que mantener un mejor entorno en los centros de salud es parte de brindar una atención óptima, lo cual mejora la

conformidad de las madres. Se debe brindar un buen servicio con un ambiente adecuado para que las madres se sientan seguras y puedan así seguir asistiendo con sus menores hijos a sus siguientes controles de salud. Asimismo, Sánchez (21), reportó que existe relación significativa entre entorno y satisfacción de madres ($p < 0,05$). Para el autor cada institución debe esforzarse por brindar mejores servicios, haciendo sentir cómodo a los usuarios, asimismo, los costos del servicio deben ser razonables. Finalmente, Huaytalla (22), señala que existe relación entre la dimensión entorno y satisfacción ($p = 0,05$). Un buen entorno en el centro de salud se encarga de elevar los niveles de satisfacción de las madres, a su vez estas pueden tener mayor predisposición a escuchar, aprender y aplicar lo aprendido en favor de sus menores hijos.

-En la segunda hipótesis específica se encontró relación significativa entre la dimensión técnica y satisfacción de madres ($p < 0,05$). El enfermero debe tener habilidad y destreza para el cuidado. Estos resultados son similares a los de Apaza (20), quien reportó que existe relación entre la dimensión oportuna que va de la mano con la dimensión técnica y satisfacción de las madres ($p = 0,012$). La dimensión técnica se refiere a cómo el profesional enfermero trata/cuida y se comunica con las madres, para ello se requiere implementar medidas para evitar incidentes que hagan que el paciente no este conforme con la atención.

La calidad de la atención de enfermería es de suma importancia para la salud y el bienestar de los usuarios. Las enfermeras desempeñan un papel crucial en el sistema sanitario, ya que brindan atención directa a los pacientes y garantizan un seguimiento y gestión eficaces de sus necesidades sanitarias. Para ello están capacitadas para aplicar su ciencia del cuidado (50).

Asimismo, Sánchez (21), reportó que existe relación significativa entre la dimensión técnica y satisfacción de madres ($p < 0,05$). El enfermero debe estar en constante capacitación y actualización permanente. Finalmente, Huaytalla (22), señala que existe relación entre la dimensión técnica y satisfacción ($p = 0, 209$). Señala que el profesional de enfermería tiene la obligación de brindar atención de calidad que se basa en principios y valores, de forma oportuna y continua, la atención de

enfermería se entiende como un conjunto de cuidados básicos y especializados que debe ser dado en base a la mejor evidencia científica.

-En la tercera hipótesis específica se encontró relación significativa entre la dimensión humana y satisfacción de madres ($p < 0,05$). Los cuidados deben ser centrados en la persona, la cual debe ser vista con un sentido humano. Estos resultados se asemejan a los de Apaza (20), quien reportó que existe relación entre la dimensión humana y satisfacción de madres ($p = 0,036$). El enfermero debe estar dispuesto a servir empáticamente al paciente, por ello debe dar los cuidados con sentido humanizado. También los resultados coinciden con los de Sánchez (21), reportó que existe relación significativa entre la dimensión humana y satisfacción de madres ($p < 0,05$). El enfermero debe estar actualizado sobre cómo brindar una atención con sentido humanizado, teniendo en cuenta las características de cada establecimiento de salud, a la afluencia de usuarios y las características de estos. De igual manera los resultados coinciden con los de Huaytalla (22), quien señala que existe relación entre la dimensión humana y satisfacción ($p = 0,000$). Los resultados reflejan el trabajo efectivo del enfermero, donde la satisfacción del usuario (en este caso la madre) está completamente relacionada con una atención óptima recibida.

Los resultados en el presente estudio muestran valores predominantes positivos en calidad de cuidado y satisfacción de las madres, lo cual representa un importante factor que favorece la salud de los menores. Pero aún se debe seguir dando esfuerzos por optimizar la atención brindada en los entornos de CRED, los cuales deben ser de calidad e integrales, ya que ahí se realizan cuidados de tipo preventivos y se pueden identificar problemas en el desarrollo de los niños, los cuales deben ser atendidos oportunamente para evitar problemas en su crecimiento y salud en general. Los cuidados en CRED deben incluir también la atención a las madres, quienes deben ser constantemente educadas para que así sean aliadas importantes en el cuidado del menor. Una madre educada y satisfecha podrá asumir con mayor criterio y disposición las indicaciones del enfermero que permitan cuidar mejor a sus menores, brindando en su hogar un entorno saludable para su adecuado crecimiento y desarrollo.

4.2 Conclusiones

- En cuanto a la calidad de cuidado, predominó el valor alto.
- En cuanto a la satisfacción de madres, prevaleció el valor alto.
- En cuanto a la relación entre calidad de cuidado y satisfacción de madres, hubo relación significativa.
- En cuanto a la relación entre entorno y satisfacción de madres, hubo relación significativa.
- En cuanto a la relación entre la dimensión técnica y satisfacción de madres, hubo relación significativa.
- En cuanto a la relación entre la dimensión humana y satisfacción de madres, hubo relación significativa.

4.3 Recomendaciones

- Se recomienda al establecimiento de salud que a través de su equipo de gestión y en coordinación con los responsables del servicio de CRED, diseñen estrategias para fortalecer la experiencia de atención y cuidados de enfermería que vivencian los usuarios, ello permitirá mejorar la persuasión para que estos acudan al servicio con sus niños y asuman las indicaciones que favorezcan el cuidado de sus menores hijos.
- El enfermero es un profesional formado sólidamente en lo técnico y científico, ello le permite aplicar su ciencia del cuidado de forma oportuna y segura. A pesar de ello, este debe seguir actualizándose permanentemente, para así incorporar nuevos aspectos y aportes en base a la nueva evidencia científica que va apareciendo.
- El enfermero debe generar un entorno óptimo para desplegar sus acciones de cuidado, ello permitirá que no existan factores que puedan influir en la conformidad que muestre el usuario luego de la atención recibida.
- Si bien los cuidados de enfermería tienen un fuerte contenido técnico científico, no se debe dejar de lado lo humano, por ello los cuidados deben estar centrados en el

paciente el cual debe ser visto como una persona desde el punto de vista integral. La empatía y el respeto por las personas atendidas es crucial en este punto.

-Finalmente, se debe trabajar en base a indicadores de calidad de atención, donde la satisfacción tiene un peso importante ya que nos muestra que tan conforme está la madre que acude a CRED con los cuidados que recibe su menor hijo. El equipo de gestión del establecimiento de salud en conjunto con el equipo de calidad debe trabajar de la mano, asimismo, deben sensibilizar al personal de salud que ahí labora.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. Quality of care [Internet]. Ginebra-Suiza: WHO; 2022 [actualizado en 2022; citado en junio de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. United Nations International Children's Emergency Fund - UNICEF. A Child or Youth Died Once Every 4.4 Seconds in 2021 – UN Report [Internet]. <https://www.who.int/news/item/10-01-2023-a-child-or-youth-died-once-every-4.4-seconds-in-2021---un-report>. New York-USA; 2023. Disponible en: <https://www.who.int/news/item/10-01-2023-a-child-or-youth-died-once-every-4.4-seconds-in-2021---un-report>
3. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. Salud del niño [Internet]. Washington D.C.-Estados Unidos: OPS; 2021 [actualizado en 2022; citado 3 de junio de 2022]. [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>
4. Moser M, Müllner C, Ferro P, Albermann K, Jenni O, von Rhein M. The role of well-child visits in detecting developmental delay in preschool children. *BMC Pediatr* [Internet]. 2023 [citado 14 de junio de 2023];23(1):1-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10111735/>
5. Kujawski S, Yao L, Wang H, Carias C, Chen Y. Impact of the COVID-19 pandemic on pediatric and adolescent vaccinations and well child visits in the United States: A database analysis. *Vaccine* [Internet]. 2022 [citado 10 de junio de 2023];40(5):706-713. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8719942/>
6. Onimoe G, Angappan D, Chandar M, Rikleen S. Effect of COVID-19 Pandemic on Well Child Care and Vaccination. *Front Pediatr* [Internet]. 2022 [citado 10 de junio de 2023];10(1):1-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35515354/>
7. Esan D, Sokan A, Rasdaq N. Assessment of satisfaction with delivery care among mothers in selected health care facilities in Ekiti state. *J Public Health Res* [Internet]. 2022 [citado 15 de mayo de 2023];11(4):1-10. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9549099/>
8. Mocumbi S, Högberg U, Lampa E, Saco C, Valá A. Mothers' satisfaction with care during facility-based childbirth: A cross-sectional survey in southern Mozambique. *BMC Pregnancy and Childbirth* [Internet]. 2019 [citado 10 de mayo de 2023];19(1):1-14. Disponible en: <https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-019-2449-6>
9. Kamanda S, Majaliwa J, Shehe R, Muro F, Njau B. Pregnant Women Level of Satisfaction on Quality of Care in Reproductive and Child Health clinic at

- Huruma Designated District Hospital in Rombo District, Kilimanjaro Region, Tanzania. East African Health Research Journal [Internet]. 2020 [citado 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8279275/>
10. Esfandiari R, Shabestari A, Citation E, Shabestari A. Mothers' satisfaction with Hospital care in children. Ann Med Health Sci Res [Internet]. 2019 [citado 10 de junio de 2023];9(3):608-613. Disponible en: <https://www.amhsr.org/articles/mothers-satisfaction-with-hospital-care-in-children.pdf>
 11. Amoah V, Opoku D, Ayis N, Osarfo J, Apenteng G, Amponsah O, et al. Determinants of Maternal Satisfaction with the Quality of Childbirth Services in a University Hospital in Kumasi, Ghana: A Cross-Sectional Study. BioMed Research International [Internet]. 2022 [citado 18 de junio de 2023];1(1):1-8. Disponible en: <https://www.hindawi.com/journals/bmri/2022/9984113/>
 12. Hernández-Vásquez A, CRojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [citado 18 de junio de 2023];36(4):1-10. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
 13. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del MiNSA: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. peru. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 [citado 5 de octubre de 2023];36(2): 304-311. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020
 14. Valladares M, Quiñones A, Sánchez J, Basurto P, Inga F. Factores asociados a satisfacción en el primer nivel de atención en cuatro establecimientos de salud peruanos. Revista del Cuerpo Médico del HNAAA [Internet]. 2019 [citado 8 de junio de 2023];12(4):258-266. Disponible en: <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/557/292>
 15. Ministerio de Salud. Día del Niño: Minsa insta a padres a llevar a sus hijos a controles de crecimiento y desarrollo en tiempos de pandemia [Internet]. Lima-Perú- MINSA; 2021 [actualización 15 de agosto de 2021; citado 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/511517-dia-del-nino-minsa-insta-a-padres-a-llevar-a-sus-hijos-a-controles-de-crecimiento-y-desarrollo-en-tiempos-de-pandemia>
 16. The Lancet Global Health. Adding quality to primary care. Lancet Glob Health. [Internet]. 2018 [citado 12 de abril de 2023];6(11):e1139. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30322644/>

17. Otokwala O, Peretomode E, Peretomode E, Amadi E, Diorgu F. Mothers' Satisfaction With Nursing Care Received By Pediatric Patients In A Tertiary Hospital In South-South Nigeria. *International Journal of Nursing and Health Science* [Internet]. 2020 [citado 15 de julio de 2023];6(2):27-33. Disponible en: <https://www.internationaljournalsrsg.org/IJNHS/2020/Volume6-Issue2/IJNHS-V6I2P106.pdf>
18. Kaiser S, Lillevik CC, Jakobsen K, Hansen MB, Martinussen M. Parent satisfaction with child health centres for children 0–5 years old in Norway: A cross-sectional study. *Nordic Journal of Nursing Research* [Internet]. 2022 [citado 28 de mayo de 2023];42(3):158-165. Disponible en: [https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/20571585211031133#:~:text=Most users were satisfied with,received from it \(91%25\)](https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/20571585211031133#:~:text=Most users were satisfied with,received from it (91%25))
19. Canché F. Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra [tesis Magíster]. Ibarra-Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2019. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG_772_TRABAJO_DE_GRADO.pdf
20. Apaza H. Calidad de atención y satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el P.S Virgen de la candelaria Puno-2023 [tesis licenciatura]. Puno-Perú: Universidad Privada San Carlos; 2023 [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/534/Heylen_APAZA_CHALCO.pdf?sequence=3&isAllowed=y
21. Sanchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo-2022 [Tesis maestría]. Trujillo-Peru: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez_VNS - SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
22. Huaytalla M. Calidad de cuidado enfermero y satisfacción en madres de niños de 3 años, consultorio de Cred, C.M.I - Magdalena, Lima – 2022 [Tesis licenciatura]. Lima-Peru: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9048/T061_46744462_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Donabedian A. *An Introduction to Quality Assurance in Health Care* [Internet]. Oxford Uni. USA; 2002 [citado 28 de mayo de 2023]. 200 p. Disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/An_Introduction_to_Quality_Assurance_in/fDSriunx6UEC?hl=es-419&gbpv=0
24. Aiken L, Sloane D, Ball J, Bruyneel L, Rafferty A, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study.

- BMJ Open [Internet]. 2018 [citado 17 de mayo de 2023];8(1):1-8. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5781188/pdf/bmjopen-2017-019189.pdf>
25. Hjørhøy L, Thomsen T, Beck M. Physical Environment as a Tool in Caring for the Hospitalized Patient: A Qualitative Study of Nurses' Experiences in Hospitals. *HERD* [Internet]. 2022 [citado 10 de junio de 2023];15(3):143-153. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35437044/>
 26. Meneses M, Suyo J, Fernández V. Humanized Care From the Nurse-Patient Perspective in a Hospital Setting: A Systematic Review of Experiences Disclosed in Spanish and Portuguese Scientific Articles. *Front Public Health* [Internet]. 2021 [citado 8 de junio de 2023];9(1):1-10. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8678081/>
 27. Zhang T, Wu X, Peng G, Zhang Q, Chen L, Cai Z, et al. Effectiveness of Standardized Nursing Terminologies for Nursing Practice and Healthcare Outcomes: A Systematic Review. *Int J Nurs Knowl* [Internet]. 2021 [citado 10 de junio de 2023];32(4):220-228. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33580632/>
 28. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspect Public Health*. [Internet]. 2015 [citado 25 de marzo de 2023];135(5):243-50. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26187638/>
 29. Hardy GE, West MA, Hill F. Components and predictors of patient satisfaction. *Br J Health Psychol*. [Internet]. 1996 [citado 3 de mayo de 2023];1(1):65-85. Disponible en: <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8287.1996.tb00492.x>
 30. Mohammadi-Sardo MR, Salehi S. Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified Servqual Model; a Cross-sectional Study. *Adv J Emerg Med*. [Internet]. 2019 [citado 2 de mayo de 2023];3(1): e3. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6548076/>
 31. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S. The Role of Empathy in Health and Social. *Healthcare* [Internet]. 2020 [citado 5 de diciembre de 2023];8(1):1-9. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7151200/pdf/healthcare-08-00026.pdf>
 32. Molina J, Gallo J. Impact of nurse-patient relationship on quality of care and patient autonomy in decision-making. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [Internet]. 2020 [citado 25 de julio de 2023];17(3): 1-24. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7036952/pdf/ijerph-17-00835.pdf>

33. Ministerio de Salud. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [Internet]. Lima-Perú; 2023 [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
34. Watson J. Human Science and Human Care. A theory of Nursing. Canadá: Jones & Bartlett Learning; 1999. 111 p.
35. Raile M, Ann Marriner. Modelos y teorías en enfermería. Madrid-España: Elsevier; 2022. 624 p.
36. Polit D, Tatano CH. Investigación en enfermería. Fundamentos para el uso de la evidencia en la practica de la enfermería. 9ª ed. Madrid - España: Wolters Kluwer Health; 2021. 512 p.
37. Turban J, Almazan A, Reisner S, Keuroghlian A. The Importance of Non-Probability Samples in Minority Health Research: Lessons Learned from Studies of Transgender and Gender Diverse Mental Health. Transgender Health [Internet]. 2023 [citado 18 de febrero de 2024];8(4):302-306. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37525831/>
38. Wu Suen L, Huang H, Lee H. A comparison of convenience sampling and purposive sampling. Journal of Nursing [Internet]. 2014 [citado 19 de febrero de 2024];61(3):105-111. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24899564/>
39. Hernández L, Miranda R, Rodríguez H. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermeria [Internet]. 2021 [citado 20 de mayo de 2023];37(4):1-23. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Introducción%3A La satisfacción del usuario,calidad que demandan los usuarios.>
40. Nardi P. Doing Survey Research. A Guide to quantitative methods. 4ª ed. Londres-Inglaterra: Editorial Routledge; 2018. 272 p.
41. Quizhpe N. Calidad de atención y grado de satisfacción de las madres atendidas en el servicio de enfermería área control de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Nivel I-4 Consuelo Velasco ,2022. [tesis titulación]. Piura-Perú: UCV; 2022 [citado 28 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111657/Quizhpe_CNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Zun AB, Ibrahim MI, Hamid AA. Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia. Oman Med J. [Internet]. 2018 [citado 10 de marzo de 2023];33(5):416–422. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6131925/>

43. World Medical Association. WMA Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. World Medical Association [Internet]. 2021 [citado 30 de agosto de 2023];20(59):1-15. Disponible en: <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
44. Brothers K, Rivera S, Cadigan R, Sharp R, Goldenberg A. A Belmont reboot: Building a normative foundation for human research in the 21st Century. *J Law Med Ethics* [Internet]. 2019 [citado 27 de mayo de 2023];47(1):1-8. [Internet]. USA; Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6587582/pdf/nihms-1036525.pdf>
45. Johnstone MJ. *Bioethics. A Nursing Perspective*. 8ª ed. Ámsterdam-Países Bajos: Elsevier Health Sciences; 2023. 422 p.
46. Battaglia L. *Bioetica*. Italia: Editrice Bibliografica; 2022. 140 p.
47. Veatch RM, Guidry-Grimes LK. *The basics of bioethics*. 4ª ed. Londres-Reino Unido: Routledge; 2020. 324 p.
48. Cantu P. *Bioetica e investigacion en salud*. 4ª ed. Mexico DF: Editorial Trillas; 2020. 190 p.
49. Ahmadinezhad M, Vizeshfah F, Pakniat A. Mothers' Perceptions of the Quality of Postnatal Care Provided in Health Centers and the Associated Factors: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Community Based Nursing and Midwifery* [Internet]. 2021 [citado 31 de enero de 2024];1. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8957657/pdf/IJCBNM-10-110.pdf>
50. Areia C, King E, Ede J, Young L, Tarassenko L, Watkinson P, et al. Experiences of current vital signs monitoring practices and views of wearable monitoring: A qualitative study in patients and nurses. *Journal of Advanced Nursing* [Internet]. 2021 [citado 31 de enero 2023];78(3): 810-822. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9293408/pdf/JAN-78-810.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar es la relación entre la calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023</p>	V1: Calidad de cuidado	-Entono -Técnico -Humano	-El tipo de investigación es Cuantitativo -El diseño metodológico asumido será el correlacional-transversal
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado en su dimensión entorno y satisfacción en madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del centro Materno Infantil México-San Martín de Porres-2023? ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado en su dimensión técnico y satisfacción en madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del centro Materno Infantil México-San Martín de Porres-2023? ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado en su dimensión humana y satisfacción en madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del centro Materno Infantil México-San Martín de Porres-2023?</p>	<p>Objetivos específicos: -Determinar la relación entre la calidad de cuidado en su dimensión entorno y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023. -Determinar la relación entre la calidad de cuidado en su dimensión técnico y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023. -Determinar la relación entre la calidad de cuidado en su dimensión humana y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023. -Determinar la calidad de cuidado de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023. -Determinar la satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas: -Existe relación significativa entre la calidad de cuidado en su dimensión entorno y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023. -Existe relación significativa entre la calidad de cuidado en su dimensión técnico y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023. -Existe relación entre la calidad de cuidado en su dimensión humana y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres - 2023.</p>	V2: Satisfacción de las madres	-Accesibilidad -Confort -Mantiene relación de confianza	-La investigación tendrá como técnica para recolectar datos a la encuesta -Los instrumentos son 2 cuestionarios, uno para calidad del cuidado y otro para satisfacción. -La población está conformada por 300 madres, de los cuales 169 madres que representó la muestra.

Anexo B. Operacionalización de las variables

CALIDAD DE CUIDADO Y SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRED DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MEXICO, SAN MARTIN DE PORRES - 2023								
VARIABLE	Tipo de Variable	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	criterios para asignar valores
Calidad de cuidado	Es variable cualitativa y su escala de medición es de tipo ordinal	Es el grado en que la atención brindada por el profesional enfermero genera mayor probabilidad de encontrar mejores resultados de salud para los pacientes (1).	Es el grado en que la atención brindada por el enfermero del Centro Materno Infantil México, San Martín de Porres genera mayor probabilidad de encontrar mejores resultados de salud para los pacientes, que se expresa en dimensiones de entorno, técnico humano, el cual será medido con el cuestionario de calidad del cuidado.	Entorno	Eficacia Eficiencia Efectividad Seguridad	22 ítems	Alto	82 a 110 puntos
				Técnico	Trato digno Comunicación Oportuna		Media	52 a 81 puntos
				Humana	Comodidad Privacidad Libre de riesgo		Bajo	22 a 51 puntos

CALIDAD DE CUIDADO Y SATISFACCIÓN DE MADRES DE NIÑOS MENORES DE 3 AÑOS QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRED DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MEXICO, SAN MARTIN DE PORRES - 2023

VARIABLE	Tipo de Variable	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	VALOR FINAL	critérios para asignar valores
Satisfacción	Es variable cualitativa y su escala de medición es de tipo ordinal	Es el grado de conformidad del usuario con la atención de salud que recibe (37).	Es el grado de conformidad de las madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del Centro Materno Infantil México-San Martín de Porres con la atención de salud que recibe, lo cual se expresa en accesibilidad, confort y mantiene relación de confianza, lo cual será medido con el cuestionario de satisfacción en madres.	Accesibilidad	Conocimiento científico Empatía Ayuda oportuna	18 ítems	Alta	67 a 90 puntos
				Confort	Consultorios adecuados Ambientes seguros Respeto la privacidad		Media	43 a 66 puntos
				Mantiene relación de confianza	Orientación integral. Amabilidad Seguridad		Baja	18 a 42 puntos

Anexo C. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTOS

I. PRESENTACION

Buenos días, soy egresada de enfermería de la Universidad Ciencias y Humanidades en esta oportunidad estamos realizando un estudio. Ante ello solicitamos su mayor sinceridad al responder las siguientes preguntas.

II. DATOS GENERALES DEL PARTICIPANTE

Edad en años:

Estado Civil:

() Soltero(a) () Casado () Conviviente () Divorciado(a)

Nivel de instrucción: () Primaria () Secundaria () Técnico () Universitario

Ocupación: () Estable () Eventual () Ama de casa () Estudiante () No aplica

II. INSTRUCCIONES

Recuerda que para las siguientes preguntas solo tienes que marcar una respuesta para cada una de ellas. Si tiene alguna pregunta o sugerencia, no dude en pedir apoyo a los investigadores responsables.

A. CUESTIONARIO CALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO

Seguidamente, se muestran una serie de enunciados, que corresponden al estudio donde debe elegir solo una respuesta la cual marcara con un aspa (X). Su respuesta elegida es confidencial. Se le agradece por su colaboración.

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

N.º	ASEVERACIONES					
DIMENSION: Entorno						
		TA	A	I	D	TD
1	Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de CRED es limpio, ordenado y adecuado para la atención de su niño (a)					
2	El consultorio de CRED cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).					
3	Considera usted que el consultorio de CRED brinda la privacidad que se necesita para la atención de su niño (a)					
DIMENSION: Técnico						
		TA	A	I	D	TD
4	El profesional de enfermería realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño(a).					
5	Realiza el examen físico céfalo-caudal (cabeza hasta los pies) del menor y le brinda información sobre evaluación.					
6	Evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento social, control de postura y coordinación, motricidad gruesa y fina.					
7	El profesional le recomienda pasos a seguir de acuerdo a su edad del menor, para estimular el desarrollo psicomotor de su niño (a).					
8	Realiza el control de peso y talla de su niño, registra en el carnet de CRED y le brinda información sobre la evaluación.					
9	La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
10	La enfermera le brinda a su niño(a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham y le explica si le va realizar algún procedimiento.					
11	Realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.					

12	El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el consultorio de CRED, es adecuado.					
13	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
14	Se siente segura con los cuidados que brinda la enfermera a su niño(a).					
	DIMENSIÓN: Humana	TA	A	I	D	TD
15	La enfermera le saluda y se despide de usted usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).					
16	La enfermera mantiene buena comunicación, trata con respeto y brinda un trato amable durante la consulta con un tono de voz adecuada.					
17	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha					
18	Le explica sobre los análisis de laboratorio que debe tener su niño (a).					
19	Brinda consejería nutricional según la edad.					
20	Orienta sobre las vacunas que le corresponde a su niño de acuerdo a su edad.					
21	Brinda los cuidados post-vacunal durante la consulta en el consultorio de CRED.					
22	Cree usted importante la atención que brindan a su niño (a) en el consultorio de CRED.					

B. CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Seguidamente, se muestran una serie de interrogantes, que corresponden al estudio; por ello se le solicita leer cada enunciado y así pueda marcar con un aspa (X) la alternativa que usted elija. La respuesta que dé es confidencial.

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

N.º	ASEVERACIONES					
DIMENSION: Accesibilidad		TA	A	I	D	TD
1	El profesional de enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicitar a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
2	El profesional de enfermería está pendiente de la seguridad de su niño(a) en el ambiente durante la atención.					
3	Brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
4	El personal de enfermería le aplica las vacunas a su niño de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de que protege cada vacuna.					
5	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
6	Brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
DIMENSION: Confort		TA	A	I	D	TD
7	El profesional de enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado					
8	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.					
9	El profesional de enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.					
10	Durante el examen físico la Enfermera(o) no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	El profesional de enfermería durante la atención cierra la puerta.					
12	El profesional de enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.					
DIMENSIÓN: Mantener la relación de confianza		TA	A	I	D	TD
13	El profesional de enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a).					
14	El profesional de enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a las actividades realizadas a su niño.					
15	Durante la atención lo pone a su niño(a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16	El personal de enfermería es amistoso y agradable con usted y su niño(a).					
17	El profesional de enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño(a).					
18	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					

Anexo D. Confiabilidad de instrumentos

-Confiabilidad de cuestionario calidad de cuidado

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	22

-Confiabilidad de cuestionario satisfacción de las madres

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	18

Anexo E. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del centro Materno Infantil México, San Martín de Porres-2023.

Nombre de los investigadores principales:

-Apaza Espinoza Gladys

-Sánchez Aragón Marisol

Propósito del estudio: Determinar la relación entre calidad de cuidado y satisfacción de madres de niños menores de 3 años que acuden al control de CRED del centro Materno Infantil México, San Martín de Porres-2023.

Beneficios por participar: Usted tiene el derecho de acceder a los resultados de este estudio, el cual debe hacerlo a través de los procedimientos regulares (de manera individual/grupal), además debe ser informado sobre los beneficios directos e indirectos que trae esta investigación.

Inconvenientes y riesgos: Al ser un estudio no experimental, su participación no implica riesgo alguno, solo se le solicitará brinde información en base a las preguntas consignadas en la ficha de datos.

Costo por participar: Ser parte del estudio no implica algún costo que usted deba asumir.

Confidencialidad: La información/datos que brinde al encuestador, será anónima y estrictamente confidencial. Los responsables del estudio garantizan la protección de dichos datos.

Renuncia: Usted está en el derecho de poder retirarse de la investigación cuando lo crea conveniente. Esta determinación no implica algún tipo de sanción.

Consultas posteriores: Ante alguna duda o consulta sobre el curso del estudio, puede dirigirse a el responsable del mismo. En este caso específico el coordinador responsable es Apaza Espinoza Gladys, cuyo email es: apaza_gladys_cancer@hotmail.com y teléfono es: 980908308

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Dr. Segundo German Millones Gómez, presidente del Comité de Ética de la Universidad de Ciencias y Humanidades, ubicada en la av. Universitaria N°5175, Los Olivos, teléfono 7151533 anexo 1254, correo electrónico: comite_etica@uch.edu.pe.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del encuestador(a)	Firma
Apaza Espinoza Gladys	
N° de DNI	
DNI: 47816226	
N° teléfono	
980908308	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, 04 de junio de 2023

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante