



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

**“SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO – CUSCO 2023.”**

Línea de Investigación: Atención integral con enfoque de género por etapas de vida: niño, adolescente, joven, adulto y adulto mayor.

Presentado por:

Bach. Vanessa Noa Chahuayo.

ORCID: 0009-0006-9628-2824.

Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería.

Asesor:

Mtro. Julio Cesar Valencia García.

ORCID: 0000-0003-0788-2459.

CUSCO – PERÚ

2024



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Vanessa Noa Chahuayo
Número de documento de identidad	46051718
URL de Orcid	0009-0006-9628-2824
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Mtro. Lic. Julio Cesar Valencia García
Número de documento de identidad	23966117
URL de Orcid	0000-0003-0788-2459
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dra. Elizabett Mery Cuba Ambia
Número de documento de identidad	23960011
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. Lic. Edo Gallegos Aparicio
Número de documento de identidad	23980069
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Mg. Lic. Sdenka Caballero Aparicio
Número de documento de identidad	23984715
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mtra. Lic. Carmen Rosa Rojas Pariona
Número de documento de identidad	23838326
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Atención integral con enfoque de género por etapas de vida: niño, adolescente, joven, adulto y adulto mayor.



"SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

por Vanessa Noa Chahuayo

Fecha de entrega: 29-feb-2024 12:40a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2307680183

Nombre del archivo: tesis_Vanessa_Noa.pdf (1.43M)

Total de palabras: 22995

Total de caracteres: 126414



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

**"SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO – CUSCO 2023."**

Línea de Investigación: Atención integral con enfoque de género por etapas de vida: niño, adolescente, joven, adulto y adulto mayor.

Presentado por:

Bach. Vanessa Noa Chahuayo.

ORCID: 0009-0006-9628-2824.

Para optar al Título Profesional de

Licenciada en Enfermería.

Asesor:

Mtro. Julio Cesar Valencia García.

ORCID: 0000-0003-0788-2459.

USCO – PERÚ

2024



“SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS,
CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

18%

2

repositorio.uandina.edu

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.upecen.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad de San Martín de
Porres

Trabajo del estudiante

1%

7

Submitted to Universidad Tecnológica de los
Andes

Trabajo del estudiante

<1%

8

redi.unjbg.edu.pe





	Fuente de Internet		<1 %
9	Submitted to Submitted on 1691690044839 Trabajo del estudiante		<1 %
10	Joaquín Calatayud, Laura Perelló-Romero, Rodrigo Núñez-Cortés, Rubén López-Bueno, Thomas Clausen, Lars Louis Andersen. "The importance of a healthy lifestyle despite chronic pain: Prospective cohort with 11-year register follow-up", Preve Publicación		<1 %
11	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet		<1 %
12	Martha Cruzado Tineo. "Satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Complementaria, Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018", Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2019 Publicación		<1 %
13	Sergio Armando Dextre-Vilchez, Richard Jeremy Febres-Ramos, Miguel Raúl Mercado-Rey. "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN HOSPITAL PERUANO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19", Revista Científica Ciencia Medica, 2022 Publicación		<1 %



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Vanessa Noa Chahuayo
Título del ejercicio: Clases ejemplo
Título de la entrega: "SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DES...
Nombre del archivo: tesis_Vanessa_Noa.pdf
Tamaño del archivo: 1.43M
Total páginas: 96
Total de palabras: 22,995
Total de caracteres: 126,414
Fecha de entrega: 29-feb.-2024 12:40a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2307680183

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Tesis

"SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
EN MUJERES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
ORINCHERO - CUSCO 2023"

Línea de Investigación: Atención integral con enfoque de género por etapas
de vida en niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos
mayores

Presentado por:
Bach. Vanessa Noa Chahuayo.
OFICIO: 0038-0038-8628-2423.
Para optar al Título Profesional de
Licenciada en Enfermería.
Aprobado:
Mtro. Julio César Valenzuela Elías.
OFICIO: 0038-0038-0760-2410.
CUSCO - PERÚ
2023



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Andina del Cusco por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi camino profesional, lo que me permitirá contribuir significativamente a la sociedad. Mi gratitud se extiende también a la Escuela Profesional de Enfermería y a todos los docentes que han compartido generosamente sus conocimientos conmigo, enriqueciendo mi formación académica y profesional.

Al Mtro. Julio César Valencia García asesor de la tesis, por su orientación y por compartir sus conocimientos en la elaboración de mi trabajo de investigación. Asimismo, a mis dictaminantes, Mtra. Carmen Rosa Rojas Pariona y Mg. Sdenka Caballero Aparicio, por su paciencia, dedicación y generosidad con la que compartieron su experticia profesional.

Al gerente y al personal del Centro de Salud de Chinchero por su colaboración, al brindarme el espacio necesario para aplicar el instrumento de mi investigación. Su apoyo ha sido fundamental para el desarrollo y éxito de mi estudio.

La tesista.



DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza, bendiciéndome con la vida, la salud y la prosperidad que me acompañan cada día.

A mis padres, Carmelo Noa y Benedicta Chahuayo, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi motivo y guía en el camino hacia mis metas.

A mi hermana, Mary Carmen, por su apoyo inquebrantable y sus consejos valiosos, que han sido fundamentales en cada etapa de mi vida.

A mi hijo Mathius Benyamin, por ser la luz y motivación de mi vida. Su comprensión y amor me han dado la fuerza para superar cada desafío que se presenta en nuestro camino.

La tesista



RESUMEN

El presente trabajo de investigación: “Satisfacción sobre el Control de Crecimiento y Desarrollo en Madres de Niños Menores de 5 Años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.” Tuvo como objetivo determinar la satisfacción sobre el control crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud de Chinchero; la metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental y transversal, la muestra estuvo constituida por 107 madres de niños menores de 5 años, aplicando un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL.

Resultados: características generales, 54,2% tenían entre 31 a 40 años; 56,1% eran conviviente; 54,2% provienen de las comunidades de Chinchero; 60,7% tienen secundaria completa y 61,7% tienen de 1 a 2 hijos. Con respecto a la satisfacción en la dimensión elementos tangibles 51,4% estuvo insatisfecha y 49,6% satisfecho; en la dimensión fiabilidad 56,1% insatisfecha y 43,9% satisfecha; en la dimensión de capacidad de respuesta 24,3% insatisfecha y 75,7% satisfecha; en la dimensión seguridad 21,5% insatisfecha y 78,5% satisfecha; en la dimensión empatía 69,2% insatisfecha y 30,8% satisfecha. El 62,6% estuvo satisfecha con la atención en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo, 37,4% se mostró insatisfecha.

Palabras clave: Satisfacción, Control Crecimiento y Desarrollo.



ABSTRACT

The present research work: "Satisfaction regarding Growth and Development Control among Mothers of Children Under 5 Years Old, Chinchero Health Center - Cusco 2023." aimed to determine the satisfaction with the growth and development control among mothers of children under 5 years old at the Chinchero Health Center; the methodology was of a quantitative approach, descriptive scope, non-experimental and cross-sectional design, the sample consisted of 107 mothers of children under 5 years old, applying a questionnaire based on the SERVQUAL model.

Results: general characteristics, 54.2% were between 31 to 40 years old; 56.1% were cohabiting; 54.2% came from the communities of Chinchero; 60.7% had completed secondary education, and 61.7% had 1 to 2 children. Regarding satisfaction in the tangible elements dimension, 51.4% were dissatisfied and 49.6% satisfied; in the reliability dimension, 56.1% were dissatisfied and 43.9% satisfied; in the responsiveness dimension, 24.3% were dissatisfied and 75.7% satisfied; in the assurance dimension, 21.5% were dissatisfied and 78.5% satisfied; in the empathy dimension, 69.2% were dissatisfied and 30.8% satisfied. 62.6% were satisfied with the care provided in the Growth and Development Control service, 37.4% were dissatisfied.

Keywords: Satisfaction, Growth and Development Control.



ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación de problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Justificación	4
1.3.1 Conveniencia	4
1.3.2 Relevancia social.	4
1.3.3 Implicancias prácticas	4
1.3.4 Valor teórico	5
1.3.5 Utilidad metodológica	5
1.4 Objetivos de investigación	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos	5
1.5 Delimitación del estudio	6
1.5.1 Delimitación espacial.....	6
1.5.2 Delimitación temporal	6



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes internacionales	7
2.1.2 Antecedentes nacionales	8
2.1.3 Antecedentes locales.....	12
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Marco conceptual.....	35
2.4 Variables	36
2.4.1 Identificación de variables	36
2.5.1 Operacionalización de variables.....	37

CAPÍTULO III MÉTODO

3.1 Alcance del estudio	42
3.2 Diseño de investigación	42
3.3 Población.....	42
3.4 Muestra	42
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6 Validez y confiabilidad del instrumento	46
3.7 Plan de análisis de datos	46

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes	57
5.2 Limitaciones del estudio.....	57
5.3 Comparación crítica con la literatura	58



5.4 Implicancias del estudio	61
CONCLUSIONES.....	62
SUGERENCIAS	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	73
ANEXO	



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	PÁG.
Nº1 Edad, estado civil y procedencia de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.....	47
Nº2 Grado de instrucción, número de hijos y ocupación de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023	49
Nº3 Satisfacción en la dimensión elementos tangibles en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023	51
Nº4 Satisfacción en la dimensión de fiabilidad en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023	52
Nº5 Satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.....	53
Nº6 Satisfacción en la dimensión de seguridad en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023	54
Nº7 Satisfacción en la dimensión de empatía en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023	55
Nº8 Nivel de satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023	56



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción en el control del crecimiento y desarrollo infantil se define como la percepción global de las madres sobre la calidad y efectividad de los servicios de salud para el seguimiento de sus hijos menores. Esta percepción incluye la valoración de aspectos como el acompañamiento, calidad de atención, precisión de la información, accesibilidad y conveniencia de los servicios, la empatía y apoyo del personal de salud. Elementos tangibles como las instalaciones y los equipos proporcionados, la confiabilidad del personal, la capacidad de respuesta a las necesidades, y la seguridad en el cuidado de los niños, son evaluados por las madres, determinando su satisfacción general con el servicio de control del desarrollo y crecimiento infantil.¹

La Organización Mundial de la Salud (OMS) subraya la importancia del control en el crecimiento infantil como herramienta esencial para evaluar el estado del desarrollo infantil a nivel global. En el año 2020, 144 millones de niños menores de 5 años padecían de retraso en el crecimiento, 47 millones tenían desnutrición y 38.3 millones enfrentaban sobrepeso u obesidad. De manera significativa, aproximadamente el 45% de las muertes en menores de 5 años están asociadas a la desnutrición, estas cifras resaltan la necesidad crítica de mejorar el control y seguimiento del crecimiento y desarrollo infantil en todo el mundo.²

La OMS en el 2020 también estima que aproximadamente el 43% de los niños menores de 5 años, unos 250 mil en total, no alcanzan su máximo potencial de desarrollo. Esto destaca la necesidad crítica de proveer atención sanitaria de alta calidad, que incluya apoyo y acompañamiento a las familias, especialmente a las madres, para promover el adecuado desarrollo y crecimiento de los niños. Las intervenciones efectivas deben enfocarse en el paciente, adaptándose a sus

¹ Ministerio de salud (MINSA) Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Lima 2020. [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>.

² Organización Mundial de la salud (OMS). Crecimiento infantil. [Internet] Ginebra 2021 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/child-growth#tab=tab_3



necesidades, preferencias y valores, aumentando así la probabilidad de lograr resultados de salud positivos y basados en evidencia.³

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el 2020 enfatizó la importancia de los primeros años de vida en la formación del capital humano en Latinoamérica. Destacó que las intervenciones de calidad en estas etapas tempranas son más efectivas y menos costosas para remediar retrasos en el desarrollo. Así también, asegurar servicios de desarrollo infantil de calidad, que abarcan desde el nacimiento hasta la entrada a la educación primaria, representa uno de los principales desafíos en la región.⁴

En Perú, según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el acceso al Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano (CRED) para niños menores, aumentó en 1,4 puntos porcentuales con un total de 78.2% en el 2019. Este aumento al no ser mayor subraya la necesidad de reforzar las políticas de salud, mejorar la accesibilidad a los servicios y elevar la calidad de atención.⁵

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en el 2022 reportó que en Cusco el 6,4% de los nacimientos en los últimos cinco años registraron bajo peso al nacer (menos de 2.5 kg). Este factor que es importante para el desarrollo y crecimiento del menor, evidenciando necesidad de promover intervenciones focalizadas en mejorar la nutrición y el acompañamiento de las madres, a través, de controles de salud y el monitoreo constante.⁶

El Centro de Salud Chinchero, categoría I-4, ubicado en el distrito de Chinchero, jurisdicción de la Dirección de Salud Cusco, provincia de Urubamba y departamento de Cusco, ofrece el Servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED), para niños menores de 5 años, enfocado en la detección precoz de riesgos en la salud

³ Organización Mundial de la salud (OMS). Calidad de la atención. [Internet] Ginebra 2020 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

⁴ Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Calidad de los servicios de desarrollo infantil en América latina y el Caribe. [Internet] Washington 2020. [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/banco-interamericano-de-desarrollo-informe-de-sostenibilidad-2020#:~:text=La%20sostenibilidad%20es%20un%20elemento,ambiental%2C%20social%20e%20institucionalmente%20sostenible>.

⁵ Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Estado de la Niñez y adolescencia [Internet] Perú 2019 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_ninez-y-adolescencia-abr-may-jun2019.pdf

⁶ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Reporte regional de indicadores sociales del departamento de Cusco. [Internet] Perú 2019 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: <https://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Cusco.pdf>



infantil. A este centro de salud acuden madres de zonas cercanas que se encuentran bajo su jurisdicción, a quienes se las observa impacientes, disgustadas por las largas esperas con sus hijos en brazos sollozantes, sin ninguna orientación y sentadas en el piso. En conversaciones con algunas madres resaltan la falta de un ambiente óptimo para la atención de sus niños los que son percibidos como pequeños, fríos y sin una limpieza constante; asimismo mencionan que el personal de enfermería no demuestra empatía con el llanto de los niños, la falta de materiales y de paciencia en la atención, preocupa a las madres y sobre los procedimientos realizados a sus niños. Este escenario motivó el desarrollo de la presente investigación, enfocada en explorar la satisfacción de las madres, y a través de ella, descifrar la calidad de la atención recibida y su repercusión en la salud de estos. Para ello, se plantearon las siguientes interrogantes.

1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es la satisfacción sobre el control crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero - Cusco 2023?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las características generales de las madres de niños menores de 5 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Chinchero – Cusco 2023?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de elementos tangibles sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de fiabilidad sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023?



- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de seguridad sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023?
- ¿Cuál es la satisfacción en la dimensión de empatía sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023?

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 CONVENIENCIA

La investigación es conveniente, porque se enfoca en el estudio de satisfacción de las madres frente al Control de Crecimiento y Desarrollo infantil (CRED), fundamental para prevenir problemas como retrasos en el crecimiento y desarrollo, dificultades nutricionales, problemas de aprendizaje y desafíos de salud mental, entre otras afecciones infantiles. En ese contexto, la satisfacción con respecto al servicio recibido surge como un indicador clave no solo para impulsar la mejora en la calidad de los servicios de salud, sino también para influir positivamente en la atención, la confianza y alcanzar los resultados de salud en los niños.

1.3.2 RELEVANCIA SOCIAL.

El estudio es relevante socialmente, la satisfacción de las usuarias y la atención brindada a los niños menores de 5 años a través de la percepción de las madres obteniendo información sobre la satisfacción del Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED). De esta manera, no solo es beneficioso para las madres y sus hijos, sino que también aporta valor a los profesionales de la salud y a la sociedad en su conjunto. Al obtener una visión clara sobre la calidad del servicio brindado, se establecen las bases para mejorar y optimizar la atención sanitaria, para el bienestar y desarrollo de los niños.

1.3.3 IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

La información del estudio, es útil para priorizar y garantizar una atención adecuada, importante para el desarrollo saludable de los niños de esta manera se benefician directamente la población y profesionales de salud en la búsqueda de la



mejora continua atendiendo eficazmente las necesidades y expectativas de las madres, enfocándose en una atención sanitaria personalizada y ajustada a las necesidades específicas de la población.

1.3.4 VALOR TEÓRICO

Los resultados del presente estudio aportan información sistemática y actual sobre la satisfacción de las madres con respecto al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de 5 años. Los hallazgos basados en datos reales y actuales enriquecen los modelos teóricos existentes sobre la satisfacción en el ámbito de la salud infantil y contribuyen al acervo científico. Además, esta investigación puede servir como una guía valiosa para futuras investigaciones referidas a la salud pública, ampliando su comprensión y las aplicaciones prácticas en el ámbito de la salud pública y académica.

1.3.5 UTILIDAD METODOLÓGICA

La presente investigación utilizó un diseño de un instrumento validado y confiable, contribuyendo al estudio de la problemática y promoviendo la aplicación de este instrumento en futuras investigaciones, enriqueciendo así las herramientas disponibles para el estudio de esta problemática en contextos similares.

1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la satisfacción sobre el control crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero - Cusco 2023.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características generales de las madres de niños menores de 5 años que acuden al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Chinchero – Cusco 2023.



- Identificar la satisfacción en la dimensión de elementos tangibles sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.
- Identificar la satisfacción en la dimensión de fiabilidad sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres que acuden al Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.
- Identificar la satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.
- Identificar la satisfacción en la dimensión de seguridad sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.
- Identificar la de satisfacción en la dimensión de empatía sobre el control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023.

1.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se realizó en el servicio de CRED del Centro de Salud de Chinchero, Distrito de Chinchero, Provincia de Urubamba, Departamento de Cusco.

1.5.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación fue realizada durante los meses de febrero a noviembre del 2023.



CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

CANCHE, F. En su investigación “**CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE PEDIATRÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, HOSPITAL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL DE IBARRA, REALIZADO**” ECUADOR – 2019. Tuvo como objetivo: Analizar el cuidado enfermero y su relación con la satisfacción de los pacientes en el servicio de Pediatría en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de Ibarra. La metodología fue cuantitativa, descriptiva no experimental y de corte transversal; la población fue de 12 enfermeras y 60 padres de familia. Se utilizó un cuestionario.

Resultados: Del total de la población, 46,67% en cuanto a “accesibilidad” tiene un nivel de satisfacción alto, 45% medio y 8,33% bajo; en cuanto a “explica y facilita” 48,33% tiene un nivel medio, 43,33% bajo y 8,33% alto; en cuanto a “confort” 58,33% tiene nivel medio; 41,67% bajo; en cuanto a “se anticipa” 100% tiene nivel bajo; en cuanto a “confianza” 65% tiene nivel alto, 35% medio; en cuanto a “monitorea y seguimiento” 70% tiene nivel medio, 23,33% bajo y 6,67% alto; en cuanto a “educa” 53,33% tiene nivel medio, 40% bajo y 6,67 alto.⁷

LONDOÑO, Y. Y OTROS. En su tesis “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES Y/O CUIDADORES DE LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, QUE ASISTEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN UNA IPS DE PRIMER NIVEL DEL MUNICIPIO DE FINLANDIA, REALIZADO EN COLOMBIA – 2018**”: Quienes tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los padres y cuidadores de los niños menores de 5 años, que asistieron al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de Finlandia, como mínimo en 4 oportunidades. Metodología: El tipo de estudio fue cuantitativo

⁷ Canche F. “Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra” [Internet], Ecuador, 2019 [Citado 6 de diciembre 2023] disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG%20772%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>



descriptivo de corte transversal y se utilizó como instrumento de medida, una encuesta que se aplicó en dos jardines infantiles del municipio de los cuales se tomaron como muestra 65 para la aplicación del instrumento.

Resultados: Los resultados mostraron que 98% eran mujeres, 74% eran de zona urbana, 43% tenían unión libre, 57% bachillerato completo y 68% ama de casa. Se encontró que el 90 % de los padres y/o cuidadores se ubican en un nivel alto de satisfacción cuando acuden al control de crecimiento y desarrollo, el 10 % restante presenta insatisfacción respecto al tiempo de espera antes de la atención, tiempo de duración del control y aclaración de dudas presentadas⁸.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

MUCHA K En su investigación “**CALIDAD DEL CUIDADO DEL ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN AL CONTROL DE CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN UN CENTRO DE SALUD DEL MINSA-2020**” LIMA 2020. Tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control CRED. En la metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 125 madres. Se utilizaron dos cuestionarios como método de recolección de datos.

En los resultados: Del total de la población 35,0% tienen de 31 a 40 años, 31% tienen de 21 a 30 años, 19,0% de 15 a 20 años y 16,0% de 41 a más; 23% son solteras, 45% convivientes y 31% casadas; 59% son amas de casa, 15% trabajadoras independientes, 14% trabajadoras dependientes y 13% se ubica en otras categorías; 37% tiene educación superior, 35% educación secundaria, 27% educación primaria y un 1% es analfabeta; 3% de 1m a 3m, 14% de 4m a 6m, 6% de 7m a 9m, 39% de 10m a 12m, 20% de 2 años, 11% de 3 años, y 7% de 4 años; en la dimensión elementos tangibles 74% están satisfechos y 26% insatisfecho; en la dimensión fiabilidad el 85% está satisfecho y 15% insatisfecho; en la dimensión velocidad de respuesta, el 58% está satisfecho, y 42% insatisfecho; en la dimensión

⁸ Londoño Y. y Otros. Nivel de satisfacción de los padres y/o cuidadores de los niños menores de 5 años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de Finlandia [Internet], Colombia: Fundación Universitaria Del Área Andina; 2018. Recuperado a partir de: <https://n9.cl/pf82a>



seguridad, 82% está satisfecho y 18% insatisfecho finalmente en la dimensión empatía 85% se encuentra satisfecho y 15% insatisfecho.⁹

CHUQUIRUNA Y. En su investigación “**NIVEL SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS, NIÑAS MENORES DE 3 AÑOS. CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA. 2021**” **CAJAMARCA 2022.** Tuvo como objetivo determinar el nivel la satisfacción y calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo. En la metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 74 madres. Se utilizó un cuestionario como método de recolección de datos.

En los resultados: del total de la población en las dimensiones, fiabilidad 03.3% es en alta, 85,4% media y 11.3% baja; 07.5% en capacidad de respuesta es alta, 58.4% media y 34.1% baja; 57.5% bajo en seguridad, 11.1% alto, 31.4% medio; 14.1% en empatía es alto, 32.1% medio y 53.8% bajo; 52.3% en aspectos tangibles es alto, 35.8% medio y 11.9% bajo; en calidad de atención 43% es regular y 57% buena; 15.0% en calidad de atención humana es mala, 55.6% regular y 30.4% buena; 62.6% en la calidad técnica y científica es mala, 13.4% regular y 24.0% buena; 08.0% en la calidad del entorno es buena, 54.0% regular y mala 38.0%; finalmente 12,0% en la satisfacción general es media y 88,0% alta.¹⁰

GAVIDIA A. En su investigación “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE CRED CENTRO DE SALUD SANTA FE**” **CALLAO - LIMA 2022.** Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), Centro de Salud Santa Fe, Callao octubre - noviembre 2022. En la metodología fue de enfoque

⁹Mucha K. Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud del MINSA-2020. 2021 [Internet], Lima, 2020 [Citado 6 de diciembre 2023] disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63032/Mucha_AKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹⁰ Chuquiruna Y. Nivel satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca. 2021 [Internet], Cajamarca, 2022 [Citado 6 de diciembre 2023] disponible en: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5002/Tesis_corregida_Yuriko_Chquiruna%5b1%5d.pdf?sequence=1&isAllowed=y



cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 92 madres. La técnica utilizada para recopilar datos fue la entrevista, y se aplicó un cuestionario.

En los resultados: Del total de la población, 56% tuvo un nivel de satisfacción alto con la atención de enfermería en CRED, 42% medio, 2% bajo; 57% tuvo un nivel de satisfacción alto en la dimensión técnico – científica, 41% medio y 2% bajo; 83% tuvo un nivel de satisfacción alto en la dimensión humana, 13% medio, 3% bajo y 1% muy bajo; 13% tuvo un nivel de satisfacción muy alto en la dimensión entorno, 57% alto, 20% medio y 10% bajo.¹¹

ALVARADO J. Y BUSTIOS R. En su investigación “**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA**” RÍMAC – LIMA, 2019. Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza – Rímac 2019. En la metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 132 madres. La técnica utilizada para recopilar datos fue la entrevista, y se aplicó un cuestionario.

En los resultados: Del total de la población, 46,2% de las madres tuvo entre 18 a 25 años; 62,2% de las madres tuvo un grado de instrucción de secundaria completa; 59,1% de los niños tuvo entre 1 mes a 11 meses; 48,4% tuvo un nivel medio de satisfacción, 45,5% alto y 6,1% bajo; 58,3% en dimensión humana tuvo una satisfacción media, 35,6% alto y un 6,1% bajo; en relación a la dimensión oportuna, 64,4% experimentó un nivel de satisfacción medio, 33,3% alto y 2,3% nivel bajo; 50,7% en dimensión continua tuvo un nivel medio de satisfacción, 43,2%

¹¹ Gavidia, A. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe-Callao, 2022. [Internet]. Lima 2022. [Citado el 14 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12263/gavidia_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y



alto y 6,1% bajo; finalmente, en la dimensión segura, el 67,4% presentó un nivel de satisfacción medio, 16,7% alto y el 15,9% bajo.¹²

ARTEAGA M. En su investigación “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES QUE ASISTEN AL CONSULTORIO DE ENFERMERÍA PARA EL CONTROL DE CRED EN LOS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS**” HUARIACA, HUANCAYO 2020.

Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al consultorio de enfermería para el control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años que asisten al Centro de Salud Huariaca de diciembre a marzo 2020. En la metodología fue de enfoque cualitativo, descriptivo y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 98 madres. La técnica utilizada para recopilar datos fue la entrevista, y se aplicó un cuestionario.

En los resultados: 67% de las madres tuvo un nivel de instrucción de secundaria; 90,82% de las madres contaban con el SIS; 95% acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo son usuarios continuadores; 85,31% tuvo insatisfacción con la fiabilidad al servicio de enfermería para el control CRED; 14,7% tuvo satisfacción con la fiabilidad; 91,8% estuvo insatisfecha con la capacidad de respuesta; 8,4% satisfecha; 78,5% tuvo insatisfacción con la seguridad, 21,4% satisfacción; 89,39% tuvo insatisfacción con la empatía, 10,6% satisfacción; 88,52% tuvo insatisfacción con los aspectos tangibles, 11,5% satisfacción; 86,7% tuvo insatisfacción en el general y 13,3% satisfacción general..¹³

GARCÍA E. En su investigación “**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD**” LIMA, 2019.

Tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de “Crecimiento y desarrollo” en un establecimiento de salud. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La

¹² Alvarado J. y Bustios, R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Mterno Infantil Piedra Liza – Rímac 2019. [Internet]. Lima 2019. [Citado el 18 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹³ Arteaga, M. Nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca 2020. [Internet]. Huancayo 2023. [Citado el 19 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/220/Tesis-Mysela%20%20susy%20Arteaga%20Robles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



muestra de estudio estuvo compuesta por 70 padres se utilizada para recopilar datos fue la entrevista, y se aplicó un cuestionario.

En los resultados: Del total de la población, 85% de los padres fueron mujeres, 59% tuvieron entre 20 y 30 años, 70% fueron convivientes, 80% se sintió insatisfecho con la atención y 20% satisfecho; 73% satisfecho respecto a la fiabilidad y 27% insatisfecho, 56% tuvo satisfacción respecto a la capacidad de respuesta y 44% insatisfacción, 71% satisfacción respecto a la seguridad y 29% insatisfacción; 86% tuvo satisfacción respecto a la empatía y 14% insatisfacción, 54% tuvo satisfacción respecto a los elementos tangibles y 46% insatisfacción.¹⁴

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

CHAPARREA Y. En su investigación “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC CUSCO, 2022**”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022. En la metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 150 madres a quienes se les aplicó un cuestionario.

En los resultados: 50,7% de las madres tuvo entre 26 a 35 años, 65,3% tuvo un grado de instrucción de secundaria completa, 64% tuvo de 1 a 2 hijos, 64,7% hablaron castellano y quechua, 45,3% trabajaba independientemente, 56,7% tuvo un nivel de satisfacción media con los elementos tangibles, 28% tuvo insatisfacción con los elementos tangibles, 15,3% completa; 44,7% tuvo insatisfacción con la fiabilidad, 36% completa; 19,3% media; 45,3% insatisfacción con la capacidad de respuesta y 40% completo y 14,3% medio, 46,7% tuvo insatisfacción con la seguridad, 28,7% completa y 24,7% media, 36,7% tuvo un nivel de satisfacción medio con la empatía, 34% insatisfacción y 29,3% completo; 39,3% tuvo un nivel de

¹⁴García, E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el Consultorio de CRED en un Establecimiento de Salud. [Internet]. Lima 2019. [Citado el 19 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y



satisfacción alto con la atención de enfermería, 29,3% medio y 31,3% insatisfecho.¹⁵

CCA HUA L. En su investigación “**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO**”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huarucondo-Cusco, 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 62 madres a quienes como método de recolección de datos se les aplicó un cuestionario.

En los resultados: Del total de la población 38,7% de las madres tenía entre 18 a 25 años; 53,23% tuvo un grado de instrucción de secundaria completa; 51,61% tuvo de 1 a 2 hijos; 46,8% residía en Huarucondo; 98,4% hablaba castellano y quechua; 72,6% no trabajaba; 40,3% fueron convivientes; 69,4% tuvo un nivel de satisfacción bajo con la dimensión técnico - científico del servicio del CRED, 22,6% medio y 8,1% alto, 50% tuvo un nivel de satisfacción bajo con la dimensión humana, 33,9% medio y 16,1% alto; 96,8% tuvo un nivel de satisfacción bajo con la dimensión entorno, 3,2% alto y 82,3% bajo; 82,3% tuvo un nivel de satisfacción bajo con la atención, 14,5% medio y 3,2% alto y .¹⁶

2.2 BASES TEÓRICAS

SATISFACCIÓN

La satisfacción de los usuarios con respecto a la información puede definirse como un estado psicológico que refleja las reacciones intelectuales, físicas y emocionales de los usuarios ante el grado en que sus necesidades o expectativas de información han sido satisfechas. Este estado es inherentemente evaluativo, implicando un

¹⁵ Chaparrea, Y. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac [Internet]. Cusco 2022. [Citado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4981/Yanet_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

¹⁶ Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarucondo. [Internet]. Cusco 2019. [Citado el 21 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeht_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y



proceso de comparación entre lo esperado y lo obtenido. En el ámbito de la satisfacción del usuario, se consideran tres dimensiones fundamentales: el desempeño del sistema de búsqueda y recuperación de información, la calidad del recurso informativo proporcionado, y la eficacia de los servicios ofrecidos.¹⁷

Philip Kotler define la satisfacción del usuario como "la percepción emocional de una persona que se origina al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".¹⁸

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.

En las últimas décadas, se ha observado un aumento en la evaluación de la calidad de los sistemas de salud desde la perspectiva de los usuarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso un marco de referencia para evaluar el desempeño de los sistemas de salud, enfocándose no solo en los resultados en salud, sino también en la satisfacción del usuario y la capacidad de responder a sus expectativas. En Perú, la Ley N° 29344 busca garantizar el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna para toda la población. Aunque ha habido mejoras en el aseguramiento y cobertura, la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) de 2016 reportó insatisfacción entre los usuarios, especialmente en establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales.¹⁹

NIVELES DE SATISFACCIÓN

En el contexto del control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en el Centro de Salud de Chinchero - Cusco 2023, la satisfacción de las madres se entiende como la valoración que estas realizan sobre la capacidad del centro de salud para cumplir con sus expectativas y necesidades de información y atención.

¹⁷ Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. [Internet] México 2011.[citado 17 de diciembre 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Patricia-Salazar-10/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario/links/54cfafea0cf298d6566566cc8/La-importancia-de-la-satisfaccion-del-usuario.pdf

¹⁸ Kotler P. Dirección de Mercadotecnia. [Internet] Pearson Educación México, 2012 [Citado 17 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>

¹⁹ Ministerio de la Salud. Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030. [internet] Lima 2020 [citado 17 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>



La meta de alcanzar la satisfacción de las usuarias se considera primordial para el centro y depende tanto de la calidad del servicio brindado como de las expectativas personales de las madres. Se analizan diversos factores que influyen en esta percepción de satisfacción, incluyendo el tiempo dedicado, los posibles costos asociados y el esfuerzo requerido por parte de las madres.

La evaluación de los diferentes niveles de satisfacción de las madres se deriva de la interacción entre la calidad del servicio recibido y el sacrificio percibido. Estos escenarios se categorizan de la siguiente manera²⁰:

- Sacrificio elevado y calidad de servicio modesta: Este contexto conduce a una insatisfacción significativa o a un nivel mínimo de satisfacción. Las madres pueden emitir una valoración negativa, lo cual podría traducirse en reclamos. Esta actitud crítica debe ser vista como una oportunidad de mejora por el centro de salud. La probabilidad de que las madres opten por no volver a utilizar el servicio es alta.
- Sacrificio modesto y calidad de servicio modesta: En este caso, se produce una insatisfacción moderada o un bajo nivel de satisfacción. La percepción sobre el servicio prestado queda en una zona de incertidumbre, sin garantía de que las madres decidan repetir la experiencia. Solo las necesidades futuras de atención determinarán si se vuelve a acudir al centro.
- Sacrificio elevado y calidad de servicio elevada: Aquí, se experimenta una satisfacción moderada, reflejada en un juicio positivo pero cauteloso sobre el servicio. Aunque existe incertidumbre, la posibilidad de dar otra oportunidad al servicio es mayor debido a la alta calidad percibida en la atención.
- Sacrificio modesto y calidad de servicio elevada: Este escenario representa el nivel más alto de satisfacción, donde las madres emiten un juicio claramente positivo y se muestra una alta confianza en repetir la experiencia. Este alto grado de satisfacción implica que las madres están más inclinadas

²⁰ Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza [Internet] España, 2000. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>



a continuar utilizando el centro de salud, lo cual podría favorecer su fidelización a largo plazo.

ETAPAS DE DESARROLLO HUMANO

Hasta el siglo XIX, existían claramente solo dos categorías reconocidas de seres humanos en términos de desarrollo: los adultos y los niños, quienes a menudo eran considerados de manera similar a los adultos, pero físicamente más pequeños. Este es el primer marco de referencia válido a principios del siglo XX, el cual establece dos amplias categorías de desarrollo humano: los adultos y los menores de edad. Estos grupos también son considerados al iniciar el análisis, al cual incorporamos un período anterior: desde la concepción hasta el nacimiento.²¹

Las fases del desarrollo humano se definen como una sucesión de transformaciones biológicas, físicas, emocionales, psicológicas y sociales experimentadas por los individuos a lo largo de su curso de vida. El ciclo de desarrollo de una persona se compone, en términos ideales, de siete etapas en la vida humana:

- Fase prenatal o embarazo
- Infancia
- Niñez
- Adolescencia o pubertad
- Juventud
- Adulthood
- Ancianidad o vejez

Fase prenatal (embarazo): La etapa prenatal constituye el período de desarrollo que tiene lugar en el seno materno, donde el embrión inicia su proceso evolutivo hasta alcanzar la plena formación como un bebé. Esta fase comprende tres subetapas:

²¹ Mancilla M. Etapas del Desarrollo Humano [Internet] Perú,2023. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4999/4064>



Período germinal: Marca el instante de la concepción, cuando un óvulo es fecundado por un espermatozoide y emprende su trayecto hacia el útero para implantarse.

Período embrionario: Inicia la división celular según las funciones específicas, dando origen a la estructura ósea, muscular y a los distintos órganos del futuro bebé.

Período fetal: Durante esta fase, los órganos comienzan a formarse y madurar. Este proceso de desarrollo se inicia a las 12 semanas de gestación y culmina con el nacimiento del bebé.

Infancia (0 a 6 años): Es la fase de desarrollo que se caracteriza por la adquisición de habilidades y destrezas psicomotoras, así como el desarrollo del lenguaje. Otras particularidades de la etapa de la infancia abarcan:

- Inicio de la introducción de alimentos sólidos para el infante.
- Inicio de los primeros desplazamientos de manera autónoma, primero mediante el gateo y posteriormente mediante la habilidad de caminar.
- Desarrollo de la pronunciación de las primeras palabras.
- Adquisición de nociones fundamentales de lectura y escritura.
- Interacción con el entorno físico, incluyendo actividades como descender escaleras y subirse a una silla, así como la interacción social al conocer a otros niños y participar en juegos con ellos.²²

CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO.

El Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) constituye un examen de salud periódico al que deben someterse todos los infantes y niños menores de cinco años. Estos controles son llevados a cabo tanto por instituciones privadas como públicas de atención sanitaria, incluyendo aquellas vinculadas al Ministerio de Salud y

²² Enciclopedia. Etapas del Desarrollo Humano [Internet] España,2023. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.significados.com/etapas-del-desarrollo-humano/>



ESSALUD. De manera gratuita y conforme a un calendario preestablecido, estas entidades ofrecen dicho servicio, adaptándolo a la edad de los niños.

A través de estos controles, los progenitores, tutores y/o cuidadores tienen la posibilidad de dar seguimiento al crecimiento y desarrollo de sus hijos, permitiéndoles identificar de manera oportuna situaciones de riesgo, como el caso de encontrarse por debajo de las medidas esperadas para su edad (riesgo de desnutrición crónica o aguda). El personal de salud puede identificar precozmente enfermedades, facilitando su diagnóstico y tratamiento inmediato; se posibilita la evaluación de los aspectos del desarrollo del niño, asegurándose de que adquiera las habilidades correspondientes a su edad.

Este proceso permite a los padres, madres y/o cuidadores involucrarse activamente en el cuidado de sus hijos y acompañarlos en su desarrollo. Durante el CRED, se llevan a cabo exámenes físicos, tales como evaluaciones del estado nutricional, detección de enfermedades prevalentes, problemas visuales, auditivos, de salud oral y señales de violencia familiar o maltrato. Los niños reciben las dosis de vacunas de acuerdo con el cronograma establecido, ofreciéndoles protección contra enfermedades prevalentes para su grupo etario. Los cuidadores reciben de manera gratuita el suplemento de hierro para el niño, con el objetivo de prevenir la anemia²³.

ACTIVIDADES QUE SE REALIZA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO

El profesional de salud realiza las siguientes evaluaciones y actividades:

- Evalúa el peso y talla del bebe, niño o niña
- Evalúa las habilidades psicomotoras
- Vacuna del bebe, niño o niña según el esquema vigente
- Entrega suplementos de hierro
- Brinda consejería para el cuidado adecuado del menor.

²³Fundación Baltazar y Nicolas. ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED? [Internet], Lima, 2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/>



- Descarta enfermedades como la anemia y la parasitosis.

FRECUENCIA DE LOS CONTROLES EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO

Los primeros años de vida de los seres humanos son muy importantes para potenciar su crecimiento y desarrollo. Por ello, las citas se programan de acuerdo con la edad de la siguiente manera:

- Recién nacidos de 0 a 29 días: la cita es semanal.
- Entre el primer mes y los 11 meses: la cita es mensual.
- Entre el primer año y los 2 años: la cita es bimestral (cada 2 meses).
- Entre los 2 y 4 años: la cita es trimestral (cada 3 meses).
- Entre los 5 y 11 años: la cita es semestral.²⁴

CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO: VALORACIÓN

Evaluación de factores de riesgo biopsicosociales. Durante la supervisión del crecimiento y desarrollo, se procederá a la identificación de diversos factores de riesgo que podrían incidir o afectar adversamente el óptimo desarrollo infantil.

Evaluación psicosocial: Se lleva a cabo en el primer seguimiento (al recién nacido), integrando y revaluando los factores identificados durante el control prenatal. En las revisiones posteriores, se reevalúa la situación de riesgo detectada en los controles anteriores.

Para el manejo de casos que involucren riesgo psicosocial en niñas y niños, el profesional de la salud a cargo de la supervisión del crecimiento y desarrollo debe identificarse y mantenerse en permanente comunicación con los distintos actores que integran la red de protección y apoyo familiar o materno-infantil en su jurisdicción. Además, deberá establecer un sistema de referencia y contrarreferencia local con instituciones o entidades especializadas en el manejo de niños con vulnerabilidad psicosocial.

²⁴ MINSA. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [Internet] Lima,2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>



En caso de identificar factores de riesgo ambientales, el profesional de la salud encargado de la supervisión del crecimiento y desarrollo informará a la instancia responsable del saneamiento ambiental correspondiente a su ámbito.²⁵

Evaluación Física y Neurológica: El examen físico se lleva a cabo en cada revisión del crecimiento y desarrollo, adaptándose a la edad de la niña o el niño y utilizando diversas técnicas, como inspección, auscultación, palpación y percusión, así como instrumentos especializados, entre los que se incluyen: estetoscopio pediátrico/neonatal, linterna, cinta métrica acrílica, guantes, pantoscopio, podoscopio, termómetro digital de uso personal, tensiómetro pediátrico, camilla pediátrica, solera, papel toalla, jabón líquido y/o alcohol gel, estufas o ventilador según las necesidades regionales. Según la edad de la niña o el niño, el examen físico puede realizarse en una camilla, colchoneta, en brazos de la madre o sentado en la falda del padre o cuidador. Es imperativo explicar el procedimiento de manera clara, sencilla y directa, tanto a la niña o niño como a la madre, padre o cuidador principal, independientemente de la edad del infante.

Durante el examen físico, se debe priorizar el respeto en el trato, la consideración del pudor y la participación de la niña o el niño en el proceso. Aunque la norma establece los puntos clave a examinar en cada control del crecimiento y desarrollo, se destaca que el criterio clínico y las necesidades individuales de cada niña, niño o familia son determinantes al realizar el examen físico.

Evaluación neurológica: Parte integral de la evaluación física, se realiza conforme a la edad de la niña o niño, como se detalla en el Anexo N° 9 y 10. Antes de iniciar el examen físico, es esencial garantizar medidas de bioseguridad, incluyendo el lavado de manos, la desinfección de instrumentos y equipos médicos, la privacidad y la temperatura adecuada del entorno.²⁶

²⁵ Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Perú 2017. [Citado el 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DE%20SARROLLO%20DEL%20NI%20%20C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%20%20C3%91OS.pdf

²⁶ Sierra, L., Promoción del crecimiento y desarrollo en la primera infancia. Buenas prácticas y lecciones aprendidas del programa buen inicio, ed. UNICEF. [Internet] Lima, Perú. 2021 [Citado el 16 de diciembre de 2023.] Disponible en: <https://www.unicef.org/peru/media/1856/file/Promoci%C3%B3n%20del%20crecimiento%20y%20desarrollo%20en%20la%20primera%20infancia.pdf>



Evaluación de la Función Visual: La evaluación de la función y el sistema visual se lleva a cabo en cada revisión del crecimiento y desarrollo, ajustándose a la edad de la niña o niño.

El profesional de la salud encargado del control debe reconocer la relevancia de la visión en el desarrollo integral de la infancia. La falta de detección temprana de errores refractivos puede tener consecuencias permanentes en la agudeza visual, ya que la carencia de estímulo visual puede provocar su disminución.

El propósito de la evaluación en los controles es la detección precoz de anomalías visuales en la niña o niño, remitiéndolos oportunamente a un especialista para su evaluación y tratamiento.

Los recién nacidos con factores de riesgo en la función visual deben ser referidos de inmediato para su evaluación especializada. Estos factores de riesgo incluyen prematuridad, hipoxia al nacer, síndrome de Down, anomalías congénitas en otros órganos o sistemas, retardo en el crecimiento intrauterino, historia familiar de condiciones visuales, ametropías elevadas en familiares, traumas craneofaciales y diversas enfermedades sistémicas.²⁷

Evaluación de la Función Auditiva: La evaluación de la función y el sistema auditivo se realiza en cada control del crecimiento y desarrollo, adaptándose a la edad de la niña o el niño.

El profesional de la salud encargado del control debe reconocer la importancia de la audición en el desarrollo integral durante el proceso de aprendizaje. Es fundamental tener en cuenta que la pérdida de la función auditiva puede provocar déficits irreversibles en la comunicación, habilidades psicosociales, cognición y alfabetización. Se destaca la necesidad de abordar el diagnóstico precoz (antes de los 3 meses), la implementación temprana del tratamiento con prótesis auditivas bilaterales (antes de los 6 meses) y un seguimiento adecuado, así como la

²⁷ Santos C. Valoración funcional de la visión en niños con deficiencia visual cerebral. [Internet] España 2018. [Citado el 16 de diciembre de 2023] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349856428014>



educación a la familia, permitiendo que niñas y niños hipoacúsicos se desarrollen de manera equiparable a sus pares normo-oyentes o conforme a su nivel cognitivo.

El objetivo de la evaluación es la identificación temprana de cualquier elemento (factores de riesgo, antecedentes conductuales) relacionado con la hipoacusia (congénita o adquirida) y referir oportunamente para su evaluación y manejo por un especialista.

Los factores de riesgo para hipoacusia en el recién nacido incluyen la permanencia por más de cinco días en UCI/UTI neonatal, infecciones neonatales, infecciones durante el periodo de lactante, alteraciones craneofaciales, peso menor a 2.000 g, prematuros, hiperbilirrubinemia que requirió transfusión sanguínea, historia familiar de hipoacusia sensorio neural, síndromes asociados a hipoacusia, uso de ototóxicos, ventilación mecánica prolongada, distrés respiratorio, y fractura del hueso temporal.²⁸

DESARROLLO EN LA INFANCIA

El personal de salud a cargo del control del crecimiento y desarrollo en la institución asume la responsabilidad del seguimiento y debe implementar estrategias para garantizar la atención de las niñas y niños.

Para llevar a cabo el seguimiento, se empleará un sistema de citas programadas, acordadas en cada control de común acuerdo con la madre, padre o cuidador. Estas citas se establecerán respetando los intervalos mínimos definidos en el esquema de periodicidad para el control del crecimiento y desarrollo.

La frecuencia de las citas se ajustará en caso de identificarse riesgos o problemas en la niña o niño. En situaciones de problemas de crecimiento y nutrición, se programarán citas con intervalos de 7 días, según la necesidad, hasta lograr la recuperación. La visita domiciliaria se considera la estrategia principal para el seguimiento y consolidación de las prácticas en el cuidado de la niña y el niño,

²⁸ García A. Evaluación auditiva de niños. [Internet] Granada 2010. [Citado el 16 de diciembre de 2023] Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/48323/26753637.pdf?isAllowed=y&sequence=1>



Otras características de esta fase incluyen la falta de maduración en las estructuras biológicas y la imposibilidad de aprender simultáneamente a través del entorno social y sensorial.

Período neonatal: Comprende los primeros 28 días o todo el primer mes de vida. A pesar de la alta mortalidad y morbilidad en esta etapa, los niños aprenden de su entorno, distinguen fonemas y comienzan a comunicarse sin dominar aún el lenguaje. A nivel físico, el cuerpo comienza a crecer, especialmente la cabeza.

Etapa lactante: Destacan cambios físicos y psicológicos significativos, con una notable evolución en el comportamiento. Desarrolla una musculatura fuerte, se inicia el balbuceo y se establece la comunicación a través de la lactancia, que además fortalece el vínculo con la madre.

Etapa de la primera infancia: Desde el primer año hasta el tercero, los niños aprenden a controlar el uso del lenguaje, demostrando curiosidad y control de esfínteres. Experimentan cambios físicos, como el crecimiento de torso y extremidades, y una reducción en la diferencia de tamaño entre la cabeza y el resto del cuerpo.

Período preescolar: De tres a los seis años, se destacan la curiosidad, el ingenio y los descubrimientos. Los niños son más independientes, controlan los esfínteres y muestran autocuidado. Al integrarse a comunidades como la escuela, interactúan con otros niños, desarrollando relaciones y compartiendo experiencias.

Período escolar: Con un crecimiento y maduración más lentos pero constantes, esta etapa se caracteriza por la adopción de hábitos saludables, como ejercicio físico y una dieta equilibrada. Los niños se desenvuelven en entornos más amplios y comienzan a configurar su identidad influidos tanto por la familia como por su entorno social.³⁰

³⁰ Esneca. Características de la infancia: 6 etapas de desarrollo físico y mental. [Internet] España, 2020. [Citado el 16 de diciembre de 2023.] Disponible en: <https://www.esneca.lat/blog/caracteristicas-infancia-etapas/>



CRECIMIENTO FÍSICO

Se distinguen principalmente cuatro tipos de crecimiento físico que abarcan diversos órganos y tejidos. La conceptualización de estos tipos de crecimiento se basa en la curva propuesta por Scammon en 1930, la cual presenta el desarrollo del crecimiento somático (general), neural, genital y linfoide mediante porcentajes.

Crecimiento General: Este tipo de crecimiento abarca las dimensiones externas totales del cuerpo, excluyendo la cabeza y el cuello. Incluye el desarrollo del tejido muscular, óseo, volumen sanguíneo, así como los órganos del sistema respiratorio, circulatorio, digestivo, riñones y bazo. Estas dimensiones se registran mediante mediciones antropométricas que involucran gráficas y tablas de diversas variables como peso, estatura, envergadura, perímetros braquiales, de cintura, de cadera, de muslo, de pantorrilla, longitud de extremidades, pliegues cutáneos, entre otros.

Crecimiento Neural: Incluye las dimensiones cefálicas, excluyendo el área facial. Se refiere al desarrollo del encéfalo, cerebelo, y estructuras asociadas a los órganos de la visión, oído, y partes vinculadas al cráneo. Este tipo de crecimiento exhibe una velocidad significativamente mayor en los dos primeros años de vida, siendo representado por el aumento del perímetro cefálico que se incrementa aproximadamente 20 cm desde el nacimiento hasta los 18 meses.

Crecimiento Linfoide: Describen el crecimiento de las glándulas relacionadas con el sistema inmunológico, mientras que el crecimiento Genital se refiere al desarrollo de las características sexuales primarias y secundarias.³¹

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CRECIMIENTO FÍSICO

Hace más de 185 años, se evidenció la posibilidad de la intervención de factores extrínsecos en el crecimiento físico, un fenómeno que se observó en los soldados del ejército de Napoleón al clasificarlos según su origen en barrios más empobrecidos o distantes.

³¹ MINSA. Enfoque teórico del crecimiento físico de niños y adolescentes [Internet] Pamplona, 2013. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2174-51452016000300011&script=sci_arttext&lng=en#bajo



En la actualidad, se acepta que el crecimiento físico está determinado por la herencia genética, se ve significativamente influenciado por el entorno físico y social, especialmente en relación con las enfermedades y el estado nutricional. Los factores culturales, como el tipo de alimentación, la higiene, la actividad física y la tendencia secular, ejercen una influencia considerable sobre el proceso de crecimiento físico en diversas regiones del mundo.³²

Factores Intrínsecos: Se examinan los factores asociados al sistema neuroendocrino, explicando que el componente genético determina la adquisición de una estatura que refleje el 100% de la capacidad de crecimiento del individuo, y que cualquier disminución, exceso o expresión anormal del material genético resultará en una estatura inferior a la esperada. A pesar de que el impacto del factor genético puede ser modulado por factores externos, la persistencia de condiciones adversas puede obstaculizar el alcance del potencial genético máximo en niños. Dentro de estos factores, se destaca la herencia genética, ya que el factor genético presente en el cigoto determina las potencialidades máximas para la estatura, peso, longitud de miembros, estructuras óseas y aspectos faciales. Asimismo, las hormonas desempeñan un papel relevante, dado que las instrucciones bioquímicas influenciadas por las funciones neural y hormonal afectan diversos órganos y sistemas corporales, y el sistema endócrino actúa como el mecanismo que integra la interacción entre los genes y el entorno. Por último, la presencia de enfermedades constituye otro factor que provoca una velocidad de crecimiento anormal, una disminución en la relación peso/estatura y un retraso en la edad ósea con respecto a la edad cronológica.³²

Factores Extrínsecos: Se consideran los factores vinculados al sistema neuroendocrino, destacando:

- **Aspectos socioeconómicos:** Actúan como factores de riesgo directos o indirectos que afectan el estado nutricional infantil y tienen influencia sobre los hábitos alimentarios. La renta per cápita y familiar están relacionadas con la educación, tipo de vivienda, servicios de sanidad, acceso a servicios de salud y bienes de consumo. Esto establece una relación indirecta entre la disponibilidad de comida rápida y la obesidad, explicada por el aumento en el consumo de alimentos procesados de bajo contenido nutricional,



alterando patrones de alimentación tradicionales y aumentando la prevalencia de sobrepeso y obesidad.

- **Factores étnicos:** El estilo de vida, dieta, educación y vivienda son culturalmente determinados, generando diferencias de crecimiento entre grupos étnicos. Conductas sedentarias y falta de actividad física están, en parte, determinadas por factores familiares.
- **Aspecto nutricional:** Es crucial para funciones fisiológicas y el proceso de crecimiento físico. La subalimentación provoca alteraciones irreversibles en el crecimiento, mientras que la hiperalimentación lleva a condiciones de sobrepeso y obesidad.
- **Actividad física:** La práctica regular favorece el crecimiento normal y mantiene la integridad de los tejidos. Sin embargo, la carga de entrenamiento excesiva puede afectar negativamente al crecimiento y la maduración, según alerta la literatura.
- **Factores geográficos:** Las condiciones climáticas, como temperatura, humedad, radiación solar e hipoxia, influyen en el crecimiento. Habitantes de zonas con características específicas presentan un crecimiento lento y prolongado, afectando el tamaño corporal en la edad adulta.
- **Tendencia secular:** Se refiere a cambios generacionales en el crecimiento y desarrollo de las poblaciones. Actualmente, se destaca su importancia en el seguimiento de la prevalencia de sobrepeso y obesidad en intervalos de tiempo, permitiendo identificar cambios en variables como la composición corporal, somatotipo, crecimiento físico, maduración biológica, consumo de alimentos, patrones de actividad física, entre otros. Las influencias ambientales positivas se caracterizan por un aumento en la disponibilidad de alimentos y mejoras en condiciones sanitarias y de salud, reflejando el estado de salud y nutricional de un país, utilizado como indicador de desarrollo socioeconómico. La evolución de la estatura se relaciona con condiciones de vida, variabilidad de la especie humana y contextos socioeconómicos a lo largo de la historia.³²

³² Revista española de nutrición humana y dietética [Internet] España,2016. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2174-51452016000300011&script=sci_arttext&lng=en#bajo



VALORACIÓN DEL CRECIMIENTO FÍSICO

La evaluación se define como el procedimiento de recopilación y adquisición de información con el fin de evaluar alternativas de decisión. En todo proceso de evaluación, es esencial contar con un parámetro o criterio de referencia para comparar las medidas obtenidas de un sujeto con características similares a los que se busca estudiar. Esto asegura la emisión de un juicio válido respaldado científicamente. En el ámbito específico del crecimiento físico, la técnica antropométrica se utiliza para establecer patrones de vigilancia en el desarrollo de niños y adolescentes, requiriendo el uso de estándares asociados a normas y criterios.³³

ESTÁNDARES REFERIDOS A NORMAS PARA EL CRECIMIENTO

En la evaluación, se utiliza una norma como punto de referencia, comparando los resultados de un individuo o población con una población de referencia para establecer un nivel de normalidad. El estándar, definido como un objetivo a alcanzar, generalmente refleja un crecimiento óptimo, indicando que todos los niños tienen el potencial para alcanzar ese nivel. Los estándares basados en normas requieren datos de poblaciones en condiciones óptimas de bienestar, con muestras seleccionadas de manera probabilística para evitar sesgos y garantizar representatividad. La OMS sugiere la adopción de las tablas de crecimiento de los Estados Unidos en ausencia de normativas locales, estas no reflejan completamente los patrones de crecimiento de diversas poblaciones con distintas culturas y etnias. Sirven como herramienta para diagnosticar, vigilar y monitorizar el estado de crecimiento en relación con la población general, identificando posibles problemas de salud. Entre las curvas internacionales más utilizadas se encuentran las del National Center for Health Statistic (NCHS), Center for Disease Control (CDC) y la de la OMS.³⁴

³³ Gomez R. y Otros. Enfoque teórico del crecimiento físico de niños y adolescentes. [Internet] Chile ,2016. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000300011

³⁴ Organización Panamericana de la Salud. Patrón Internacional de Crecimiento Infantil. [Internet] Nueva York ,2006. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www3.paho.org/Spanish/DD/PIN/ps060502a.htm>



MODELO SERVQUAL

Es un servicio de calidad se define como la diferencia entre las expectativas previas y las percepciones reales de los clientes, cuando superan de manera positiva a las expectativas, se logra un equilibrio favorable que resulta en una alta calidad percibida del servicio y una satisfacción elevada por parte de los clientes³⁵.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN SEGÚN EL MODELO DE SERVQUAL

ELEMENTOS TANGIBLES

Dentro de un centro de salud, la interacción del profesional de salud con su entorno de trabajo, incluyendo la utilización de instrumentos médicos, el espacio de trabajo asignado y la exposición a zonas que pueden tener riesgos para la salud respiratoria. Se enfatiza en los factores de riesgo inherentes al entorno de trabajo, como pueden ser agentes biológicos, químicos o físicos, que tienen el potencial de afectar negativamente la salud del trabajador y generar enfermedades ocupacionales.³⁶

En esta dimensión, la satisfacción del usuario se relaciona con la calidad percibida de la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación. Esto implica que la satisfacción de los usuarios depende en gran medida de cómo se perciben los aspectos visuales de la prestación de servicios de salud. Por ejemplo, cuando los equipos médicos tienen un aspecto moderno, cuando las instalaciones físicas de la empresa de servicios son atractivas a la vista, cuando el personal se presenta de manera ordenada y profesional, y cuando los materiales como folletos y estados de cuenta son visualmente agradables.

La infraestructura de un hospital está especialmente diseñada para cumplir con las funciones de prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Se compone de elementos y servicios necesarios para el funcionamiento efectivo de una

³⁵ Cabello E. y Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. [Internet]. Lima 2012. [Citado 22 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S1018-130X2012000200003

³⁶ Acimed Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina [Internet] Cuba,2000. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1024-94352006000400005&script=sci_arttext&tlng=en



organización o el desarrollo de una actividad. Además, la infraestructura material de una sociedad es la base que determina su estructura social, su desarrollo y su cambio social. Esto incluye las fuerzas productivas y las relaciones de producción presentes en la sociedad.

La infraestructura hospitalaria determina la cantidad de funcionamiento de un servicio de salud a nivel nacional, tanto en atención ambulatoria como de internamiento enfocados en la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, siendo importante contar con la infraestructura hospitalaria adecuada de lo contrario la atención no cubrirá los servicios de salud de forma completa.³⁷

Dentro de la infraestructura hospitalaria, se destacan los siguientes componentes:

Equipos y Mobiliario: Estos recursos físicos y tecnológicos son esenciales para la capacidad de ofrecer servicios médicos. Estos elementos se organizan en unidades de producción de servicios de salud y varían en su nivel tecnológico según su especialización y nivel de tecnificación.

Personal de atención: Es importante que el personal de atención presente una apariencia uniforme y estandarizada para que los pacientes puedan identificar fácilmente sus roles y especialidades. Esto se logra mediante la utilización de uniformes con colores específicos según la función, como los usados por enfermeras, técnicos y médicos. Esta uniformidad contribuye a la percepción positiva de la calidad de atención.

Materiales de Comunicación: Estos materiales de apoyo son esenciales para mejorar la eficacia de la atención y optimizar la calidad del entorno. Incluyen elementos de señalización y materiales gráficos que facilitan la orientación de los pacientes. Proporcionar materiales informativos a los prestadores de servicios también puede mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, ya que refuerzan la información verbal proporcionada.

³⁷ Ministerio de Salud (MINSa). Diagnóstico de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud [Internet] Perú, 2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/DIAGNOSTICO-DE-BRECHAS.pdf>



Servicios Básicos: Los servicios relacionados con el suministro de agua, saneamiento e higiene en los establecimientos de atención médica representan los requisitos más esenciales para la prevención y control de infecciones, así como para asegurar la calidad de la atención. Estos aspectos son cruciales para preservar la dignidad y los derechos humanos de todas las personas que requieren atención médica, incluyendo a los profesionales de la salud. Numerosos establecimientos de salud presentan deficiencias en cuanto a la disponibilidad de instalaciones esenciales para la higiene de las manos, así como para la adecuada segregación y eliminación segura de los desechos médicos.³⁸

Bioseguridad: Cuando el equilibrio y la simbiosis entre el hombre y un extenso número de microorganismos se ven perturbados, dichos agentes biológicos desafían los mecanismos de defensa del hospedero, resultando en daño. Por esta razón, al manipular muestras biológicas, es imperativo adherirse a las buenas prácticas de laboratorio y microbiología con el fin de reducir el riesgo de exposición. Esta afirmación fue formulada por la Organización Mundial de la Salud en su guía de bioseguridad de laboratorio vinculada al coronavirus tipo 2, causante del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2).³⁹

Confort: En la lengua española, el término "confort" se refiere al "bienestar o comodidad material". Kolcaba lo conceptualiza como la vivencia inmediata de sentirse fortalecido al satisfacer las necesidades de alivio, tranquilidad y trascendencia en cuatro contextos: físico, psicoespiritual, sociocultural y ambiental. El confort se percibe como algo más que la mera ausencia de dolor o comodidad física.⁴⁰

Trabajo en Equipo: Trabajar en equipo implica colaborar de manera organizada para alcanzar un objetivo compartido. Esto implica comprender las interdependencias entre los miembros del equipo y aprovechar al máximo esas conexiones en busca de la consecución de la meta común o misión. Cada miembro

³⁸ Unicef. Uno de cada cuatro centros de atención de la salud carece de servicios básicos de agua, según UNICEF y la OMS [Internet] EE. UU,2019. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/uno-cada-cuatro-centros-salud-carece-de-servicios-basicos-agua>

³⁹ Revista Cubana de Higiene y Epidemiología. Bioseguridad en el contexto actual [Internet] Cuba,2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en:<http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v58/1561-3003-hie-58-e192.pdf>

⁴⁰ Mora A. y otros. confort de pacientes hospitalizados con úlceras por presión [Internet] Mexico,2020. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/3210/2700>



del equipo aporta una personalidad específica, así como habilidades, conocimientos y experiencias particulares que difieren de los demás. En otras palabras, cada miembro posee aptitudes y posiciones particulares que deben manifestarse y relacionarse de manera coordinada en función del objetivo. Todas estas contribuciones son fundamentales para la eficacia del trabajo en equipo.⁴¹

Señalización: La señalización emplea una serie de estímulos diseñados para atraer la atención de manera rápida e inteligente hacia objetos y situaciones que puedan representar un riesgo de accidente laboral o enfermedades profesionales, o para indicar la ubicación de dispositivos y equipos de especial importancia desde el punto de vista de la seguridad. Aunque la OMI establece algunos tipos de señalización, muchos equipos, máquinas y entornos laborales requieren adherirse a las normativas relacionadas con diversas condiciones de trabajo para contribuir al control de situaciones de riesgo. El propósito de este estudio es proporcionar información sobre este tipo de señalización.⁴²

FIABILIDAD:

Según las directrices del MINSA, la fiabilidad se refiere a la capacidad de llevar a cabo el servicio ofrecido de manera adecuada y consistente. En el ámbito de la salud, esto implica proporcionar atención sin discriminación, es decir, brindar el mismo nivel de atención a todos los pacientes, independientemente de su edad, género o cualquier otra característica²⁶

En términos más generales, la fiabilidad se relaciona con la habilidad de ofrecer un servicio de manera precisa, segura y consciente³⁰. Esto significa que se espera que el servicio se preste de manera confiable y precisa, sin errores ni fallos, lo que garantiza que el usuario reciba la atención óptima que necesita.⁴³

⁴¹ Cardona P. y Wilkinson H. Trabajo en equipo [Internet] España,2006. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/OP-07-10.pdf>

⁴² Congreso Panamericano de Ingeniería Marítima, Portuaria y Naval. Señalización de seguridad en buques [Internet] España,2015. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Raul-Villa-Caro/publication/270892024_Titulo_Senalizacion_de_seguridad_en_buques/links/54b80c730cf269d8cbf6c4af/Titulo-Senalizacion-de-seguridad-en-buques.pdf

⁴³ Blanco M. Atención al cliente y calidad en el servicio Málaga: IC Editorial; 2019.



La confiabilidad desempeña un papel esencial en el ámbito de la salud, ya que asegura que los servicios se entreguen de manera efectiva y oportuna, de acuerdo con los estándares y protocolos establecidos en el centro de salud. Esto es fundamental para proporcionar una atención de calidad al paciente cuando más la necesita.⁴⁴

La calidad fundamental que se espera de la persona en su labor es la paciencia, la cual debe manifestarse de manera constante en todas las circunstancias, incluso en momentos desafiantes. Al igual que la empatía, la paciencia es una virtud valiosa al enfrentar cualquier eventualidad con pacientes y sus familiares, incluso cuando la situación resulta difícil de manejar.⁴⁵

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Según las indicaciones del MINSA, la velocidad de respuesta se define como la disposición de atender a los usuarios de manera rápida y oportuna en respuesta a sus necesidades, garantizando al mismo tiempo la calidad del servicio y un tiempo de espera. aceptable.⁴⁶

En un contexto más amplio, la velocidad de respuesta se relaciona con la capacidad de brindar un servicio de manera puntual y eficaz ³².

Esto implica estar dispuesto a ayudar a los clientes o usuarios y proporcionarles un servicio rápido y eficiente.

Esta dimensión se refiere a la disposición de asistir a los pacientes a través de un servicio efectivo, respondiendo a sus preguntas y necesidades de manera eficaz y rápida, con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario. También implica cumplir con los plazos y compromisos establecidos en la prestación del servicio, de manera que el cliente o usuario pueda satisfacer sus expectativas en cuanto a tiempos y respuestas ³².

⁴⁴ Izquierdo F. Atención al cliente en el proceso comercial Málaga: Ic Editorial; 2019.

⁴⁵ Indeed Cualidades de enfermería esenciales en los enfermeros [Internet].; 2021 [Citado el 9 de diciembre de 2023] <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/cualidades-de-enfermeria-esenciales-enfermeros>

⁴⁶ Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2011-12220. Monitoreo del Desempeño de Gestión en Establecimientos de Salud del I, II, III Nivel de Atención [Internet] 2012. [Citado el 9 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2359.pdf>



SEGURIDAD:

Según el MINSA, la seguridad se relaciona con la evaluación de la confianza que genera la actitud del personal encargado de brindar los servicios de salud. A través de la demostración de conocimiento, respeto a la privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse fluidamente y la capacidad de inspirar confianza en los usuarios.⁴⁷

La seguridad se basa en el conocimiento y la cortesía del personal, así como en su habilidad para comunicarse de manera efectiva³¹. Se refiere a la capacidad de los empleados para transmitir seguridad y confianza a los usuarios durante el proceso de atención.⁴⁸

Esta dimensión de seguridad es esencial en el ámbito de la salud, ya que se relaciona con la atención y el conocimiento que demuestran los profesionales de la salud. También se trata de la credibilidad y la confianza que se establece entre el personal de salud y los pacientes durante su atención médica.⁴⁹

EMPATÍA:

La empatía se define como la habilidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y comprender y atender de manera adecuada las necesidades de esa persona. En el contexto de la atención de salud, esto implica proporcionar una personalizada y cuidadosa a los usuarios, mostrando una profunda comprensión de sus necesidades y preocupaciones.⁵⁰

Desde una perspectiva más amplia, la empatía se relaciona con la adaptación del servicio a las demandas y preferencias del cliente, respetando sus intereses y comprendiendo sus necesidades individuales. Esta dimensión se enfoca en la

⁴⁷ Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica Para la Evaluación en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de Apoyo. [Internet] 2012. [Citado el 12 de diciembre de 2023] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

⁴⁸ Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. [Internet] Bolivia 2014. [Citado el 13 de diciembre de 2023] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

⁴⁹ León C. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. [Internet] Cuba 2006. [Citado el 15 de octubre de 2023] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000300007

⁵⁰ Mejía M. Conducta empática en los estudiantes de las Ciencias de la Salud. [Internet] Venezuela 2012. [Citado el 15 de diciembre de 2023] Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1



capacidad de los profesionales de la salud para comprender las emociones y las preocupaciones de los pacientes, y brindarles una amable atención y atenta, sin importar su género, edad o cualquier otra característica.⁵¹

La satisfacción del usuario se da cuando se brinda atención individualizada en los servicios de salud; en horarios de trabajo convenientes sin discriminación alguna es decir a todos los usuarios, donde el servicio se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios y que la atención sea personalizada y específica, donde el profesional demuestra su capacidad para ponerse en el lugar del usuario y para darle una atención provista de un trato amable, información detallada con respeto.

La empatía elimina toda barrera comunicacional entre el prestador y el cliente, requiere un mismo tiempo para posibilitar la satisfacción del cliente, para que elija por el mismo entre las opciones que el prestador le presenta, implica también cortesía, amabilidad una relación horizontal con el cliente, activa, personalizada, simple y eficaz una consulta operativa y con poca información imposibilitara que haya empatía entre el cliente y el prestador

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Satisfacción: La satisfacción del usuario se refiere a la percepción positiva que un usuario tiene sobre diferentes aspectos de la atención médica que ha recibido. Este concepto abarca la percepción del usuario sobre la calidad de la atención, la comunicación con el personal de salud, la accesibilidad a los servicios y otros elementos que influyen en su experiencia general de atención médica.

Satisfacción de las madres: Se refiere a cómo se sienten las madres con respecto a la atención médica y el seguimiento que reciben para sus hijos en lo que respecta al crecimiento físico y el desarrollo psicomotor de los niños. Este tipo de evaluación es importante en el ámbito de la atención médica pediátrica, ya que las madres desempeñan un papel fundamental en el cuidado de sus hijos y su bienestar.

⁵¹ Cervantes C. Y otros. Empatía y calidad del servicio. [Internet] México 2021. [Citado el 16 de diciembre de 2023.] Disponible en: file:///C:/Users/ofit_kr3mnmq/Downloads/Dialnet-EmpatiaYCalidadDeServicioPapelClaveEnLasEmocionesP-8292893.pdf



Control de crecimiento y desarrollo: Es un proceso fundamental en la atención médica y pediátrica que implica la evaluación continua y el seguimiento del crecimiento físico y el desarrollo psicomotor de los niños desde el nacimiento hasta la adolescencia. El objetivo principal de este control es asegurarse de que los niños estén creciendo y desarrollándose de manera adecuada y saludable.

2.4 VARIABLES

2.4.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE IMPLICADA

- Satisfacción

VARIABLES NO IMPLICADAS

- Edad
- Estado Civil
- Procedencia
- Grado de instrucción
- Hijos
- Ocupación



2.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE IMPLICADA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INDICADOR	NATURALEZA	EXPRESIÓN PARCIAL	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL
Satisfacción	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrezca.	Hace referencia a la sensación de que las necesidades o expectativas de una persona se han cumplido de manera positiva	Dimensión de elementos tangibles	Ambiente adecuado para la atención al usuario	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Satisfacción 23-33	Ordinal	Satisfacción 44-66
				Centro de salud cuenta con servicios básicos para su uso	Siempre A veces Nunca	Cualitativa		Ordinal	
				El ambiente donde se atiende al usuario cuenta con equipos modernos	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Insatisfacción 11-22	Ordinal	Insatisfacción 22-43
				Ambientes se mantienen limpios, cómodos y acogedores	Siempre A veces Nunca	Cualitativa		Ordinal	
				Ambiente cuenta con equipos y materiales	Siempre A veces	Cualitativa		Ordinal	



		necesarios para su atención	Nunca		
		Personal de enfermería se presenta uniformado de acuerdo con la norma.	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Ordinal
		Personal de enfermera mantiene una apariencia limpia	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Ordinal
		Personal de enfermería realiza trabajo en equipo con otros profesionales	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Ordinal
		Las señalizaciones son adecuadas para la orientación del usuario	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Ordinal
		Ayudas visuales en el ambiente donde se presta atención al usuario son atractivas	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Ordinal
		Materiales impresos refuerza a la información	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Ordinal



			brindada en la atención				
Dimensión fiabilidad	El personal de enfermería presta atención a los problemas que presente el niño	Siempre	Cualitativa	Satisfacción - 6-9	Ordinal		
		A veces					
		Nunca					
Dimensión de capacidad de respuesta	El personal de enfermería brinda un tiempo para que se pueda expresar	Siempre	Cualitativa	Insatisfacción 3-5	Ordinal		
		A veces					
		Nunca					
Dimensión de capacidad de respuesta	Personal de enfermería otorga paciencia en la atención brindada	Siempre	Cualitativa	Satisfacción - 6-9	Ordinal		
		A veces					
		Nunca					
Dimensión de capacidad de respuesta	El personal de enfermería asigna un tiempo para contestar dudas o preguntas	Siempre	Cualitativa	Insatisfacción 3-5	Ordinal		
		A veces					
		Nunca					
Dimensión de capacidad de respuesta	El personal de enfermería utiliza palabras fáciles de entender	Siempre	Cualitativa	Satisfacción - 6-9	Ordinal		
		A veces					
		Nunca					
Dimensión de capacidad de respuesta	El personal de enfermería posee conocimientos	Siempre	Cualitativa	Insatisfacción 3-5	Ordinal		
		A veces					
		Nunca					



			amplios para cubrir dudas				
		Dimensión de seguridad	Personal de enfermería transmite confianza al usuario	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Satisfacción - 6-9 Insatisfacción 3-5	Ordinal
			seguridad en manos del personal de enfermería	Siempre A veces Nunca	Cualitativa		Ordinal
			Seguridad transmitida del personal de enfermería con procedimientos brindados al niño	Siempre A veces Nunca	Cualitativa		Ordinal
		Dimensión de empatía	Atención brindada por el personal de enfermería sin importar condición socio económica, cultural o religión	Siempre A veces Nunca	Cualitativa	Satisfacción - 5-6 Insatisfacción 2-4	Ordinal
			Personal de enfermería escucha atentamente y brinda amabilidad	Siempre A veces Nunca	Cualitativa		Ordinal



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES NO IMPLICADAS

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Naturaleza	Escala
Edad	Número de años de vida cumplidos desde el nacimiento hasta la fecha actual de las madres.	<ul style="list-style-type: none">• De 18 a 30 años.• De 31 a 40 años.• Más de 41 años.	Cuantitativa	Intervalo
Estado Civil	Situación en la que se encuentran las madres respecto a su unión una persona frente a la ley	<ul style="list-style-type: none">• Soltera• Casada• Divorciada• Viuda• Conviviente	Cualitativa	Nominal
Procedencia	Lugar de origen de las madres	<ul style="list-style-type: none">• Cusco• Chinchero pueblo• Chinchero comunidades• Otros	Cualitativa	Nominal
Grado de instrucción	Grado más elevado de estudios realizados o en curso de las madres	<ul style="list-style-type: none">• Sin estudios• Primaria• Secundaria• Superior	Cualitativa	Nominal
Hijos	Número actual de hijos de las madres	<ul style="list-style-type: none">• 1-2• 3-4• Mas de 5	Cuantitativa	Intervalo
Ocupación	Conjunto de actividades o tareas de las madres	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo dependiente• Trabajo independiente• Ama de casa	Cualitativo	Nominal



CAPÍTULO III MÉTODO

3.1 ALCANCE DEL ESTUDIO

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema, el enfoque del estudio fue cuantitativo debido a que la investigación se basó en la recopilación de datos numéricos, con el propósito de determinar la satisfacción de las madres de niños menores de 5 años que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo.

Así mismo, la investigación fue de alcance: **Descriptivo**. Porque se procedió a determinar y describir la satisfacción y sus dimensiones, así como las características generales de las madres de niños menores de 5 años que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Chinchero – Cusco 2023.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue **no experimental**, porque no se manipularon ni cambiaron las variables de estudio, por el contrario, se observaron los fenómenos que se dan en la realidad. Asimismo, la investigación fue de corte **transversal**, ya que se analizó los datos recopilados en un periodo de tiempo determinado.

3.3 POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 297 madres de niños que acuden al Control de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Chinchero.

3.4 MUESTRA

La muestra se determinó por un muestreo aleatorio simple que incluyó a las madres de niños que acuden al Centro de Salud de Chinchero, utilizando la fórmula para muestras finitas, lo que permitió extraer un número representativo de madres de la población:

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



Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= Población o universo (297)

Z= nivel de confianza al 95% (1,96)

p= probabilidad a favor (0,5)

q= probabilidad en contra (0,5)

E= error muestral (0,05)

$$n = \frac{297 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (297 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{285,23}{1,7004}$$

$$n = 167,75 = 168$$

Seguidamente se utilizó una fórmula para la reducción de muestra:

La fórmula para reducción de muestra el cálculo del tamaño de muestra, de acuerdo con el margen de error de 5% establecido.

Tamaño de la muestra definitivo:

$$n = \frac{n^1}{1 + \left(\frac{n^1}{N}\right)}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

n1= numero de la muestra anterior (168)

N= población (297)

$$n = \frac{168}{1 + \left(\frac{168}{297}\right)}$$

$$n = \frac{168}{1,56}$$

$$n = 107$$



CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Madres de niños menores de 5 años que acudieron al control de crecimiento y desarrollo CRED del Centro de Salud de Chinchero.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Madres que asistieron al control de crecimiento y desarrollo por primera vez.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA

Para la investigación, se consideró como técnica la encuesta.

INSTRUMENTO

El instrumento utilizado en el presente estudio fue el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL (Service and Quality), cuestionario adaptado por el MINSA y utilizado por Illacutipa y Mamani⁵². En base a los objetivos y las variables del presente estudio, que consta de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y datos generales. Este cuestionario tuvo un total de 22 ítems respecto a las dimensiones en las cuales se puede determinar la satisfacción frente a los servicios otorgados en el Control de Crecimiento y Desarrollo.

En la primera parte del instrumento: Se recopilaron datos generales de las usuarias que visitan el consultorio CRED en el centro de Salud de Manco Ccapac. Estos datos incluyeron información sobre la edad, nivel educativo, número de hijos, idioma y ocupación de las participantes.

En la segunda parte del instrumento: Se desarrolló la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo adaptado, que consta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones específicas. La primera dimensión, llamada "Elementos Tangibles" consta de 11 preguntas; la segunda dimensión, "Fiabilidad" incluye 3 preguntas; la tercera dimensión, "Capacidad de Respuesta" se compone de 3 preguntas; la



cuarta dimensión, "Seguridad" contiene 3 preguntas y finalmente, la quinta dimensión, "Empatía" presenta 2 preguntas. Cada ítem en el cuestionario incluye opciones de respuesta múltiple.

Para los puntajes de cada ítem, se asignó una puntuación de la siguiente manera:

- Siempre: 3 puntos, cuando siempre realiza la actividad.
- A veces: 2 puntos, cuando casi siempre o eventualmente realiza la actividad
- Nunca: 1 punto, cuando nunca realiza la actividad.

Donde el puntaje total por dimensión se dio de acuerdo con las categorías de la siguiente manera:

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

- Satisfacción 23 - 33 puntos
- Insatisfacción 11 - 22 puntos

DIMENSIÓN FIABILIDAD

- Satisfacción 6 – 9 puntos
- Insatisfacción 3 – 5 puntos

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Satisfacción 6 – 9 puntos
- Insatisfacción 3 – 5 puntos

DIMENSIÓN SEGURIDAD

- Satisfacción 6 - 9 puntos
- Insatisfacción 3 – 5 puntos

DIMENSIÓN EMPATÍA

- Satisfacción completa 5 - 6 puntos
- Insatisfacción 2 – 4 puntos



El puntaje total de la encuesta fue de 66 puntos.

NIVEL SATISFACCIÓN	PUNTAJE TOTAL
• Satisfacción completa	44 – 66 puntos
• Insatisfacción	22 – 43 puntos

3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El cuestionario SERVQUAL (Service and Quality), utilizado como instrumento de recolección de datos en el presente estudio, ha sido validado por el MINSA a través de la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo". Cada respuesta del cuestionario utiliza una escala Likert que ha demostrado contar con la validez y confiabilidad necesaria. Esto se respalda mediante investigaciones previas en contextos nacionales, como se evidencia en el estudio realizado por Illacutipa y Mamani en el año 2018, titulado "Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niños C.S. San Francisco - Tacna"⁵². En el cual se alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach ($\alpha=0,959$).

3.7 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento se ingresaron a una base de datos en Excel, posteriormente los resultados fueron introducidos al software estadístico SPSS v24 para obtener tablas y gráficos para su posterior interpretación y análisis.

⁵² Illacutipa y Mamani. Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco – Tacna - 2018 [Internet]. Lima 2020. [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_bf80e73d451688b6e0ffbd06bda44c34



CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

I: DATOS GENERALES

**TABLA N°1
EDAD, ESTADO CIVIL Y PROCEDENCIA DE LAS MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023**

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 18 a 30 años	49	45,8%
	De 31 a 40 años	58	54,2%
	Mas de 41 años	0	0%
	Total	107	100%
		Frecuencia	Porcentaje
Estado civil	Soltera	7	6,5%
	Casada	38	35,5%
	Divorciada	2	1,9%
	Viuda	0	0%
	Conviviente	60	56,1%
	Total	107	100%
		Frecuencia	Porcentaje
Procedencia	Cusco	00	0%
	Chincher o pueblo	41	38,3%
	Chincher o comunidades	58	54,2%
	Otros	8	7,5%
	Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla edad se observa que 54,2% de las madres tienen entre de 31 a 40 años y 45,8% de 18 a 30 años; con respecto al estado civil, 56,1% son convivientes y 1,9% divorciadas; la procedencia 54,2% son de las comunidades de Chinchero y 7,5% de otros lugares.

Respecto a la edad de las madres los resultados no se asemejan a la investigación realizada por **ALVARADO J. Y BUSTIOS R.** Denominada “**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA**”. Quien halló que el 27,3% tienen de 31 a 40 años.



En cuanto a los resultados se puede observar, que las madres encuestadas se encuentran dentro del rango de edad idóneo, ya que se encuentran emocional, física y psicológicamente maduras, así mismo se pudo apreciar que existen madres que son muy añosas, el cual puede representar un peligro ginecológico, ya que se encuentran en los rangos que no son adecuados para procrear un hijo.

Respecto al estado civil de las madres los resultados no se asemejan la investigación realizada por **CCA HUA L.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO**”. Quien halló que el 40,3% son convivientes.

De acuerdo con los resultados del estado civil, la convivencia es más común que el matrimonio en algunas localidades como es el caso de Chinchero, la convivencia es la parte más importante del matrimonio para muchas parejas, esto puede deberse a la preocupación de las parejas por su futuro; y así poder fortalecer lazos que puedan repercutir en el cuidado de sus menores hijos.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI en el último censo nacional realizado el 2021, la provincia de Chinchero cuenta con una población de 32 026 personas.

Respecto a la procedencia de las madres, por ser un Distrito, Chinchero cuenta con una gran cantidad de población y las madres que acuden al Centro de Salud provienen de las comunidades y centros poblados de dicha localidad.



TABLA N°2
GRADO DE INSTRUCCIÓN, NÚMERO DE HIJOS Y OCUPACIÓN DE LAS
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO – CUSCO 2023

		Frecuencia	Porcentaje
Grado de instrucción	Sin estudios	2	1,9%
	Primaria	4	3,7%
	Secundaria	65	60,7%
	Superior	36	33,6%
	Total	107	100%

		Frecuencia	Porcentaje
Número de Hijos	1-2 hijos	66	61,7%
	3-4 hijos	40	37,4%
	más de 5 hijos	1	0,9%
	Total	107	100%

		Frecuencia	Porcentaje
Ocupación	Trabajo dependiente	15	14,0%
	Trabajo independiente	44	41,1%
	Ama de casa	48	44,9%
	Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla sobre el grado de instrucción se observa que 60,7% tienen educación secundaria, 33,6% tienen educación superior y 1,9% no tienen estudios; el número de hijos, 61,7% tienen de 1 a 2 hijos y 0,5% más de 5 hijos; la ocupación 44,9% tienen un trabajo independiente y 14,0% dependiente.

Respecto al grado de instrucción los resultados se asemejan a la investigación realizada por **ALVARADO J. Y BUSTIOS R.** Denominada "**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA**". Quien halló que el 62,3% tienen grado de instrucción secundaria.

Los resultados del grado de instrucción nos demuestran que las madres culminaron su educación secundaria, lo que sugiere que tienen una base de conocimientos que podría facilitar la comprensión de la información sobre la salud y el desarrollo infantil, así como la importancia de los controles regulares y las intervenciones preventivas, como también hay un porcentaje no tan significativo



pero que no pone en alerta por que algunas madres no pudieron acceder a la educación, el cual se pudo haber dado a falta de apoyo, comunicación, entre otros aspectos.

Respecto al número de hijos los resultados se asemejan la investigación realizada por **CHAPARREA Y.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC CUSCO, 2022**”. Quien halló que el 64,0% tienen entre 1 y 2 hijos.

Estos resultados indicaría que las familias practican una buena planificación familiar, estas cifras muestran que las familias optarían por tener la cantidad mínima de hijos para darles una buena calidad de vida, y así poder satisfacer con las necesidades de sus hijos.

Respecto a la ocupación los resultados no se asemejan a la investigación realizada por **CCA HUA L.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO**”. Quien halló que el 72,6% son amas de casa.

Con respecto a los resultados, las madres se dedican al cuidado sus hijos y su familia, mostrando flexibilidad en sus horarios para asistir a citas médicas, programas comunitarios o sesiones informativas en el centro de salud; por otro lado, también podrían enfrentarse a limitaciones económicas que afecten su capacidad para procurar servicios de salud adicionales o desplazarse a centros de atención.



II: DIMENSIONES

TABLA N°3
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN MADRES
DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO –
CUSCO 2023

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	55	51,4%
Satisfacción	52	49,6 %
Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla se observa que 51,4% de las madres de niños menores de 5 años se encuentran insatisfechas en la dimensión de elementos tangibles y 49,6% satisfechas.

Respecto a la dimensión elementos tangibles los resultados se asemejan a la investigación realizada por **GARCÍA E.** Denominada “**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD**”. Quien halló que el 46,0% de las madres tienen satisfacción media.

Esto indica que las opiniones sobre los elementos tangibles en el centro de salud estarían divididas, debido a que se evalúan la infraestructura, equipos, mobiliarios, y la presencia del personal de enfermería debidamente uniformado. Por lo que las madres percibieron que en ocasiones la enfermera no se presenta con el uniforme que la caracteriza, los consultorios o en los pasillos del Centro de Salud en ocasiones no presentan la limpieza o el orden adecuado para la atención de los usuarios, factores que podrían afectar negativamente en la participación de los programas brindados en el servicio de crecimiento y desarrollo de sus hijos.



TABLA N°4

SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	60	56,1%
Satisfacción	47	43,9%
Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla se observa que el 56,1% de las madres de los niños menores de 5 años se encuentran insatisfechas en la dimensión fiabilidad y 43,9% satisfechas.

Respecto a la dimensión elementos fiabilidad los resultados no se asemejan a la investigación realizada por **CHAPARREA Y.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC CUSCO, 2022**”. Quien halló que el 19,3% están insatisfechos.

Los resultados reflejan que las madres expresan insatisfacción en la fiabilidad por parte del personal de enfermería, esto se debería a la percepción con una falta de comunicación efectiva o posibles deficiencias en la capacitación del personal; la poca empatía, amabilidad, paciencia por parte del personal de enfermería es parte de una percepción negativa, donde las madres esperan un cierto nivel de atención que no se ve reflejado en su experiencia.



TABLA N°5
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO – CUSCO 2023.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	26	24,3%
Satisfacción	81	75,7%
Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla se observa que el 75,7% de las madres de niños menores de 5 años se encuentran insatisfechas en la dimensión capacidad de respuesta y 24,3% satisfechas.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta los resultados no se asemejan a la investigación realizada por **CHUQUIRUNA Y. Denominada “NIVEL SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS, NIÑAS MENORES DE 3 AÑOS. CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA. 2021”**. Quien halló que el 7,5 % se encuentra satisfechos.

La dimensión de capacidad de respuesta es tener la capacidad de interactuar con las madres sobre la información que se le vaya a brindar y la respuesta a procedimientos que se realizan por parte del personal de enfermería, en este caso las madres refirieron que las enfermeras si tienen la capacidad suficiente para atender y realizar los procedimientos en el consultorio; por otro lado un número madres se refieren que profesionales nuevos muestran dudas al momento de realizar algún procedimiento y/o al momento de brindar la información sobre tratamientos o dudas que pueda presentar la madre.



TABLA N°6
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	23	21,5%
Satisfacción	84	78,5%
Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla se observa que el 78,5% de las madres de niños menores de 5 años se encuentran satisfechas en la dimensión seguridad y 21,5% insatisfechas.

Respecto a la dimensión seguridad los resultados se asemejan a la investigación realizada por **MUCHA K.** Denominada **“CALIDAD DEL CUIDADO DEL ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN AL CONTROL DE CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN UN CENTRO DE SALUD DEL MINSA-2020” LIMA 2020**”. Quien halló que el 82,0 % se encuentra satisfechos.

Los resultados respecto a la dimensión seguridad revelan que el personal de enfermería inspira confianza y proporciona un entorno seguro durante la prestación de atención a los niños. Estos resultados podrían deberse a que el personal de enfermería muestra un comportamiento confiable y seguro al llevar a cabo procedimientos durante la atención de los niños, pudiendo generar que las usuarias acudan al Centro de Salud con mayor confianza y sientan mayor seguridad durante la atención de sus hijos.



TABLA N°7
SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA EN MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	74	69,2%
Satisfacción	33	30,8%
Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla se observa que el 69,2% de las madres de los niños menores de 5 años se encuentran insatisfechas dimensión empatía y 30,8% satisfechas.

Respecto a la dimensión empatía los resultados no se asemejan a la investigación realizada por **GARCÍA E.** Denominada “**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD**” LIMA, 2019. Quien halló que el 14,0% se encuentra insatisfechos.

Los resultados mostraron que las madres expresaron insatisfacción con respecto a la empatía que demuestra el personal de enfermería, lo que podría indicar que existe una brecha importante entre las expectativas de las madres respecto a la atención recibida y la realidad de su experiencia, lo cual puede derivar en una menor disposición a participar en programas de salud, en el seguimiento de recomendaciones médicas o incluso en un retraso en la búsqueda de atención médica necesaria para sus hijos; por otro lado, existen madres que si se encuentran satisfechas.



TABLA N°8
NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE
SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	40	37,4%
Satisfacción	67	62,6%
Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla se observa que el 62,6% de las madres de los niños menores de 5 años se encuentran satisfechas sobre el control de crecimiento y desarrollo mientras que 37,4% insatisfechas.

Respecto a la satisfacción los resultados no se asemejan a la investigación realizada por **ALVARADO J. Y BUSTIOS R.** Denominada “**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA**” Quien halló que el 45,5% se encuentra insatisfechos.

Los resultados muestran que las madres de niños menores de 5 años están satisfechas con los servicios de crecimiento y desarrollo ofrecidos en el Centro de Salud de Chinchero, lo que podría atribuirse a la competencia, amabilidad del personal de enfermería, la adecuación de las instalaciones y la efectividad de los procedimientos de control de crecimiento y desarrollo implementados; sin embargo, existen madres que se encuentran insatisfechas.



CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES

En las características generales de las madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud de Chinchero, se halló que 54,2% tienen de 31 a 40 años; 56,1% es conviviente; 54,2% provienen de las comunidades de Chinchero; 60,7% tienen secundaria completa; 61,7% tienen de 1 a 2 hijos y el 44,9% es ama de casa.

Respecto a la satisfacción en la dimensión de elementos tangibles se obtuvo que, 51,4% de las madres se mostraron insatisfechas, donde el 81,3% percibe que a veces las enfermeras se encuentran uniformadas y 84,1% considera que ocasionalmente las ayudas visuales que están en los consultorios de los niños son atractivas. Respecto a la dimensión de fiabilidad se muestra que 56,1% de las madres se mostró insatisfecha, donde el 84,1% considera que a veces las enfermeras tienen paciencia al momento de la atención. En la dimensión capacidad de respuesta 24,3% de las madres perciben insatisfacción, en el que 58,9% considera que la enfermera(o) a veces le explica con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron a su hijo. En cuanto a la dimensión de seguridad 21,5% de las madres se mostró insatisfecha, donde 21,5% menciona que a veces se siente seguro en manos de la enfermera(o). Y respecto a la dimensión de empatía 69,2% se muestra insatisfecha, donde 57,9% menciona que la enfermera (o) a veces la escucha atentamente y la trata con amabilidad.

Finalmente, en términos generales, el 62,6% de las madres se muestra satisfecha con el Control de Desarrollo y Crecimiento de niños menores de 5 años del Centro de Salud de Chinchero.

5.2 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La investigación enfrentó limitaciones metodológicas debido a las dificultades experimentadas durante la aplicación del instrumento. Una de las complicaciones encontradas fue la negativa inicial de algunas madres a participar en la encuesta, ya sea por la falta de tiempo, la inquietud de sus niños o el ambiente que no era adecuado para entablar una conversación, este desafío se abordó estableciendo



horarios adecuados para las encuestas. Además, se tuvo limitaciones relacionados con los procesos administrativos para la obtención de los permisos necesarios en el Centro de Salud de Chinchero; este trámite se prolongó más de lo previsto debido a los procedimientos jerárquicos internos, lo que llevó a la ampliación de tiempos para la culminación de la investigación y a la implementación de un cronograma flexible por parte de la tesista para garantizar la aplicación oportuna del cuestionario.

5.3 COMPARACIÓN CRÍTICA CON LA LITERATURA

En cuando a los datos generales de las madres, la edad en la investigación realizada por **ALVARADO J. Y BUSTIOS R.** Denominada **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA”**. Quien halló que el 27,3% tienen de 31 a 40 años. Resultado que se asemejan de a la presente investigación donde 54,2% tienen entre 31 a 40 años.

Respecto al estado civil de las madres, la investigación realizada por **CCAHUA L.** Denominada **“NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO”**. Quien halló que el 40,3% son convivientes. Resultado que se asemejan de a la presente investigación donde 56,1% son convivientes.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI en el último censo nacional realizado el 2017, la provincia de Chinchero cuenta con una población de 32 026 personas.

Respecto al grado de instrucción, la investigación realizada por **ALVARADO J. Y BUSTIOS R.** Titulada **“SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA”**. Quien halló que el 62,3% tienen grado de instrucción secundaria. Resultado que se asemejan de a la presente investigación donde 60,7% tienen secundaria.



Respecto al número de hijos, la investigación realizada por **CHAPARREA Y.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC CUSCO, 2022**”. Quien halló que el 64,0% tienen entre 1 y 2 hijos. Resultado que se asemejan de a la presente investigación donde 61,7% tienen entre 1 y 2 hijos.

Respecto a la ocupación, la investigación realizada por **CCAHUA L.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS. SERVICIO CRED, PUESTO DE SALUD HUAROCONDO**”. Quien halló que el 72,6% son amas de casa. Resultado que no se asemejan de a la presente investigación donde 41,9% son amas de casa.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, la investigación realizada por **GARCÍA E.** Denominada “**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD**”. Quien halló que el 46,0% de las madres tienen satisfacción media. Resultado que se asemejan de a la presente investigación donde 51,4% están insatisfechas.

Respecto a la dimensión elementos fiabilidad, la investigación realizada por **CHAPARREA Y.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC CUSCO, 2022**”. Quien halló que el 19,3% están insatisfechos. Resultado que no se asemejan de a la presente investigación donde 56,1% están insatisfechas.

Respecto a la dimensión elementos capacidad de respuesta, la investigación realizada por **CHUQUIRUNA Y.** Denominada “**NIVEL SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS, NIÑAS MENORES DE 3 AÑOS. CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA. 2021**”. Quien halló que el 7,5 % se encuentra satisfacción completa. Resultado que no se asemejan de a la presente investigación donde 75,7% están satisfechas.



Respecto a la dimensión elementos capacidad de respuesta, la investigación realizada por **CHUQUIRUNA Y.** Denominada “**NIVEL SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS, NIÑAS MENORES DE 3 AÑOS. CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA. 2021**”. Quien halló que el 7,5 % se encuentra satisfacción completa. Resultado que no se asemejan de a la presente investigación donde 75,7% tienen satisfacción completa.

Respecto a la dimensión elementos capacidad de respuesta, la investigación realizada por **CHAPARREA Y.** Denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC CUSCO, 2022**”. Quien halló que el 7,5 % se encuentra satisfacción completa. Resultado que no se asemejan de a la presente investigación donde 75,7% tienen satisfacción completa.

Respecto a la dimensión seguridad, la investigación realizada por **MUCHA K.** Denominada “**CALIDAD DEL CUIDADO DEL ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN AL CONTROL DE CRED DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN UN CENTRO DE SALUD DEL MINSA-2020**” LIMA 2020”. Quien halló que el 82,0 % se encuentra satisfechos. Resultado que se asemejan de a la presente investigación donde 78,5% están satisfechos.

Respecto a la dimensión empatía, la investigación realizada por **GARCÍA E.** Denominada “**SATISFACCIÓN DE LOS PADRES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD**” LIMA, 2019. Quien halló que el 14,0% se encuentra insatisfechos. Resultado que no se asemejan de a la presente investigación donde 69,2% están insatisfechos.

Respecto a la satisfacción, la investigación realizada por **ALVARADO J. Y BUSTIOS R.** Denominada “**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRED EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL PIEDRA LIZA**”. Quien halló que



el 45,5% se encuentra insatisfechos. Resultado que se asemejan de a la presente investigación donde 62,6% están satisfechos.

5.4 IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO

Este estudio proporciona una visión detallada de la satisfacción sobre el Control de Crecimiento y Desarrollo en madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Chinchero; donde la mayoría de las madres se encuentra satisfecha sobre la atención recibida por parte del personal de salud. Sin embargo, se tiene algunas dimensiones e indicadores con los que las madres no están satisfechas, lo cual enfatiza la necesidad de mejorar la calidad de atención.

Los hallazgos obtenidos acerca de los datos generales de las madres, nos ayuda a personalizar los servicios y programas de salud, asegurando que se ajusten a sus necesidades específicas, lo que puede mejorar la eficacia de la atención y la adherencia a los programas de salud.

Se identificaron las dimensiones en la que las madres se muestran insatisfechas los cuales son: Elementos tangibles, la fiabilidad y la empatía, donde los resultados sugieren la necesidad de implementar mejoras en infraestructura y recursos en los centros de salud; la implementación de capacitación adicional y desarrollo del profesional para el personal de salud, especialmente en habilidades de comunicación y manejo del estrés, mejorando la atención personalizada y empática.



CONCLUSIONES

- Las características generales de las madres de niños menores de 5 años que acuden al centro de Salud Chinchero mostraron que 54,2% tienen entre 31 a 40 años; 56,1% es conviviente; 54,2% provienen de las comunidades de Chinchero; 60,7% tienen secundaria completa; 61,7% tienen de 1 a 2 hijos y 44,9% es ama de casa.
- En la dimensión de elementos tangibles se obtuvo que, 51,4% de las madres se mostraron insatisfechas y 49,5% satisfechas.
- En la dimensión fiabilidad se obtuvo que, 56,1% de las madres se mostraron insatisfechas y 43,9% satisfechas.
- En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo que, 24,3% de las madres se mostraron insatisfechas y 75,7% satisfechas.
- En la dimensión seguridad se obtuvo que, 21,5% de las madres se mostraron insatisfechas y 78,5% satisfechas.
- En la dimensión empatía se obtuvo que, 69,2% de las madres se mostraron insatisfechas y 30,8% satisfechas.
- Finalmente, en la satisfacción general de las madres sobre el Control de Crecimiento y Desarrollo de niños menores de 5 años, el 37,4% se muestra insatisfecha y el 62,6% se muestra satisfecha.



SUGERENCIAS

AL GERENTE DEL CENTRO DE SALUD

Garantizar que el centro de salud cumpla con los estándares de calidad en la atención y responda de manera efectiva a las necesidades de los niños en el Control de Crecimiento y Desarrollo; a través de la supervisión, capacitación, provisión de recursos y el fomento de la mejora continua; con la finalidad de contribuir en la mejora del bienestar de los niños y las madres.

AL JEFE DE ÁREA

Fomentar en el personal de salud la capacitación continua en aspectos clave de la atención; organizando talleres y sesiones de formación centrados en mejorar la capacidad de respuesta, la empatía y la comunicación efectiva, para mejorar las competencias y sensibilidad del personal de salud en la atención a las madres y sus hijos.

Establecer actividades de gestión para implementar el Consultorio del Control de Crecimiento y Desarrollo con equipos, servicios básicos, señalización adecuada y mobiliarios necesarios para contribuir a la mejora de la calidad de la atención para la madre y el hijo.

A LOS PROFESIONALES EN ENFERMERÍA

Adherir prácticas de atención centradas en el usuario durante el control de crecimiento y desarrollo del niño, aplicando técnicas de atención personalizada, participando de las capacitaciones para mejorar la calidad de servicio y enfocándose en las necesidades de cada madre y niño, con la finalidad de aumentar la satisfacción de las madres para mejorar la calidad del servicio.

A LAS MADRES

Mantener una comunicación abierta y efectiva con el personal de salud, a través de diversos canales de comunicación, como participar en encuestas o utilizar cajas de sugerencias, con el propósito de mantener al personal de salud informado sobre sus inquietudes y sugerencias de manera clara y precisa; mejorando así, la calidad



de la atención que tanto las madres como sus hijos reciben en Centro de Salud y al mismo tiempo contribuir con la creación de un ambiente de atención más transparente y satisfactorio para todos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de salud (MINSA) Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Lima 2020. [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>.
2. Organización Mundial de la salud (OMS). Crecimiento infantil. [Internet] Ginebra 2021 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/child-growth#tab=tab_3
3. Organización Mundial de la salud (OMS). Calidad de la atención. [Internet] Ginebra 2020 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
4. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Calidad de los servicios de desarrollo infantil en América latina y el Caribe. [Internet] Washington 2020. [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: <https://publications.iadb.org/es/banco-interamericano-de-desarrollo-informe-de-sostenibilidad-2020#:~:text=La%20sostenibilidad%20es%20un%20elemento,ambiental%20social%20e%20institucionalmente%20sostenible.>
5. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Estado de la Niñez y adolescencia [Internet] Perú 2019 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_ninez-y-adolescencia-abr-may-jun2019.pdf
6. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Reporte regional de indicadores sociales del departamento de Cusco. [Internet] Perú 2019 [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: <https://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Upload/regional/Cusco.pdf>
7. Canche F. “Cuidado enfermero en el servicio de pediatría y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra” [Internet], Ecuador, 2019 [Citado 6 de diciembre 2023]



disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG%20772%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

8. Londoño Y. y Otros. Nivel de satisfacción de los padres y/o cuidadores de los niños menores de 5 años, que asisten al control de crecimiento y desarrollo en una IPS de primer nivel del municipio de Finlandia [Internet], Colombia: Fundación Universitaria Del Área Andina; 2018. Recuperado a partir de: <https://n9.cl/pf82a>
9. Mucha K. Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un Centro de Salud del MINSA-2020. 2021 [Internet], Lima, 2020 [Citado 6 de diciembre 2023] disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63032/Mucha_AKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Chuquiruna Y. Nivel satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños, niñas menores de 3 años. Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca. 2021 [Internet], Cajamarca, 2022 [Citado 6 de diciembre 2023] disponible en:
https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5002/Tesis_corregida_Yuriko_Chuquiruna%5b1%5d.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Gavidia, A. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe-Callao, 2022. [Internet]. Lima 2022. [Citado el 14 de diciembre de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12263/gavidia_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Alvarado J. y Bustios, R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Mterno Infantil Piedra Liza – Rímac 2019. [Internet]. Lima 2019. [Citado el 18 de diciembre de 2023]. Disponible en:



https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7277/Satisfaccion_AlvaradoMinaya_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Arteaga, M. Nivel de satisfacción de las madres que asisten al consultorio de enfermería para el control de CRED en los niños menores de 5 años, Huariaca 2020. [Internet]. Huancayo 2023. [Citado el 19 de diciembre de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/220/Tesis-Mysela%20%20susy%20Arteaga%20Robles.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. García, E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el Consultorio de CRED en un Establecimiento de Salud. [Internet]. Lima 2019. [Citado el 19 de diciembre de 2023]. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Chaparrea, Y. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac [Internet]. Cusco 2022. [Citado el 20 de diciembre de 2023]. Disponible en:
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4981/Yan et_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4981/Yan_et_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Ccahua L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarcondo. [Internet]. Cusco 2019. [Citado el 21 de diciembre de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3006/Lizbeth_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. [Internet] México 2011. [citado 17 de diciembre 2023]. Disponible en:
https://www.researchgate.net/profile/Patricia-Salazar-10/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario/links/54cfafea0cf298d656656cc8/La-importancia-de-la-satisfaccion-del-usuario.pdf



18. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia. [Internet] Pearson Educación México, 2012 [Citado 17 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
19. Ministerio de la Salud. Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030. [internet] Lima 2020 [citado 17 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es/>
20. Rey C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza [Internet] España, 2000. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
21. Mancilla M. Etapas del Desarrollo Humano [Internet] Perú, 2023. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4999/4064>
22. Enciclopedia. Etapas del Desarrollo Humano [Internet] España, 2023. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.significados.com/etapas-del-desarrollo-humano/>
23. Fundación Baltazar y Nicolas. ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED? [Internet], Lima, 2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/>
24. MINSA. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años [Internet] Lima, 2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
25. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Perú 2017. [Citado el 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20



%20NI%C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%C3%91
OS.pdf

26. Sierra, L., Promoción del crecimiento y desarrollo en la primera infancia. Buenas prácticas y lecciones aprendidas del programa buen inicio, ed. UNICEF. [Internet] Lima, Perú. 2021 [Citado el 16 de diciembre de 2023.] Disponible en: <https://www.unicef.org/peru/media/1856/file/Promoci%C3%B3n%20del%20crecimiento%20y%20desarrollo%20en%20la%20primera%20infancia.pdf>
27. Santos C. Valoración funcional de la visión en niños con deficiencia visual cerebral. [Internet] España 2018. [Citado el 16 de diciembre de 2023] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349856428014>
28. García A. Evaluación auditiva de niños. [Internet] Granada 2010. [Citado el 16 de diciembre de 2023] Disponible en: <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/48323/26753637.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
29. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Perú 2017. [Citado el 15 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%C3%91OS.pdf
30. Esneca. Características de la infancia: 6 etapas de desarrollo físico y mental. [Internet] España, 2020. [Citado el 16 de diciembre de 2023.] Disponible en: <https://www.esneca.lat/blog/caracteristicas-infancia-etapas/>
31. MINSA. Enfoque teórico del crecimiento físico de niños y adolescentes [Internet] Pamplona, 2013. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2174-51452016000300011&script=sci_arttext&tlng=en#bajo



32. Revista española de nutrición humana y dietética [Internet] España, 2016. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2174-51452016000300011&script=sci_arttext&tlng=en#bajo
33. Gomez R. y Otros. Enfoque teórico del crecimiento físico de niños y adolescentes. [Internet] Chile ,2016. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2174-51452016000300011
34. Organización Panamericana de la Salud. Patrón Internacional de Crecimiento Infantil. [Internet] Nueva York ,2006. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www3.paho.org/Spanish/DD/PIN/ps060502a.htm>
35. Cabello E. y Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. [Internet]. Lima 2012. [Citado 22 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S1018-130X2012000200003
36. Acimed Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina [Internet] Cuba, 2000. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1024-94352006000400005&script=sci_arttext&tlng=en
37. Ministerio de Salud (MINSA). Diagnóstico de Brechas de Infraestructura y Equipamiento del Sector Salud [Internet] Perú, 2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/DIAGNOSTICO-DE-BRECHAS.pdf>
38. Unicef. Uno de cada cuatro centros de atención de la salud carece de servicios básicos de agua, según UNICEF y la OMS [Internet] EE. UU, 2019. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en:



<https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/uno-cada-cuatro-centros-salud-carece-de-servicios-basicos-agua>

39. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología. Bioseguridad en el contexto actual [Internet] Cuba, 2021. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v58/1561-3003-hie-58-e192.pdf>
40. Mora A. y otros. confort de pacientes hospitalizados con úlceras por presión [Internet] Mexico, 2020. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/articulo/view/3210/2700>
41. Cardona P. y Wilkinson H. Trabajo en equipo [Internet] España, 2006. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/OP-07-10.pdf>
42. Congreso Panamericano de Ingeniería Marítima, Portuaria y Naval. Señalización de seguridad en buques [Internet] España, 2015. [Citado 13 de diciembre 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Raul-Villa-Caro/publication/270892024_Titulo_Senalizacion_de_seguridad_en_buques/links/54b80c730cf269d8cbf6c4af/Titulo-Senalizacion-de-seguridad-en-buques.pdf
43. Blanco M. Atención al cliente y calidad en el servicio Málaga: IC Editorial; 2019.
44. Izquierdo F. Atención al cliente en el proceso comercial Málaga: Ic Editorial; 2019. Indeed Cualidades de enfermería esenciales en los enfermeros [Internet].; 2021 [Citado el 9 de diciembre de 2023] <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/cualidades-de-enfermeria-esenciales-enfermeros>
45. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2011-12220. Monitoreo del Desempeño de Gestión en Establecimientos de Salud del I, II, III Nivel de Atención [Internet] 2012. [Citad el 9 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2359.pdf>



46. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica Para la Evaluación en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de Apoyo. [Internet] 2012. [Citado el 12 de diciembre de 2023] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
47. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. [Internet] Bolivia 2014. [Citado el 13 de diciembre de 2023] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
48. León C. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. [Internet] Cuba 2006. [Citado el 15 de octubre de 2023] Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000300007
49. Mejía M. Conducta empática en los estudiantes de las Ciencias de la Salud. [Internet] Venezuela 2012. [Citado el 15 de diciembre de 2023] Disponible en: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1
50. Cervantes C. Y otros. Empatía y calidad del servicio. [Internet] México 2021. [Citado el 16 de diciembre de 2023.] Disponible en: <file:///C:/Users/ofitkr3mnqv/Downloads/Dialnet-EmpatiaYCalidadDeServicioPapelClaveEnLasEmocionesP-8292893.pdf>
51. Illacutipa y Mamani. Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco – Tacna - 2018 [Internet]. Lima 2020. [Citado 24 noviembre 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_bf80e73d451688b6e0ffb-d06bda44c34



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

3= SIEMPRE: Cuando siempre realiza tu actividad.

2= A VECES: Cuando casi siempre o eventualmente realiza la actividad.

1= NUNCA: Cuando nunca realiza la actividad.

N°	ITEMS	Siempre	a veces	Nunca
I	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES			
1	El ambiente donde le atendían a su niño(a) son adecuados.			
2	Al centro de salud que usted acude para la atención de su niño(a) cuenta con servicios higiénicos.			
3	En el consultorio de niño(a) donde le atienden cuenta con equipos modernos.			
4	Los ambientes del servicio donde le atienden a su niño(a) son limpios, cómodos, y acogedores.			
5	En el consultorio donde atienden a su niño(a) cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.			
6	La enfermera(o) se encuentra uniformado.			
7	La enfermera(o) mantiene una apariencia limpia.			
8	La enfermera(o) trabaja en equipo con los demás profesionales.			
9	Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuados para que usted se oriente.			
10	Las ayudas visuales que están en los consultorios de niño son atractivas para usted.			
11	Los folletos que le entrega la enfermera(o) le es de gran ayuda.			
II	DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	Siempre	A veces	Nunca
12	La enfermera(o) se preocupa por conocer problemas y necesidades de su niño.			
13	La enfermera(o) le da tiempo para que Ud. exprese su opinión.			
14	La enfermera(o) tiene paciencia al momento de atenderla.			
III	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Siempre	A veces	Nunca
15	La enfermera(o) brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño(a).			
16	La enfermera(o) le explica a Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron.			
17	Tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.			



IV	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	Siempre	A veces	Nunca
18	El comportamiento de la enfermera(o) inspira confianza.			
19	Usted se siente seguro en manos de la enfermera(o).			
20	La enfermera(o) muestra seguridad en los procedimientos que le brinda a su niño(a).			
V	DIMENSIÓN DE EMPATÍA	Siempre	A veces	Nunca
21	La enfermera(o) la atendió sin importar su condición socio económica, cultural o religiosa.			
22	La enfermera(o) la escucha atentamente y la trata con amabilidad.			



ANEXOS



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

SOLICITUD: Solicito autorización para desarrollar
proyecto de investigación.

DR. C.D. JHON CUIRO LLANCAY
Gerente del centro de salud de chinchero.

Yo, Vanessa Noa Chahuayo, identificada con
DNI N° 46051718, Bachiller de la Escuela
Profesional de Enfermería de la Universidad
Andina del Cusco, domiciliada en APV. Altiva
Canas C8-B, del Distrito de San Jerónimo.
Ante usted me dirijo y expongo lo siguiente:

El suscrito que habiendo culminado mis estudios universitarios en la Escuela
Profesional de Enfermería, deseo realizar un trabajo de investigación titulado
"SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO
EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD
CHINCHERO – CUSCO 2023", para el cual solicito a su persona el permiso
correspondiente para desarrollar el presente trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO
Sírvasse acceder a mi solicitud, con la seguridad de su amable atención, y
reiterándole a su digna persona las consideraciones de mi estima persona.

Cusco, 20 de Junio del 2023.

Atentamente:

BCH. VANESSA NOA CHAHUAYO
DNI. 46051718



ch/29/06/23
hora: 12:37 pm



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: M. P. Q......, en pleno uso de mis facultades
estoy en acuerdo de participar en la encuesta del tema de investigación
denominada: **"SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE
SALUD CHINCHERO – CUSCO 2023"**, el cual se me ha brindado una
explicación minuciosa de la finalidad, los objetivos y el procedimiento que se
desarrollara dentro de la investigación el cual mi incorporación será voluntaria.

Por lo tanto, al firmar este consentimiento autorizo mi participación en la
investigación.


Firma de la participante


Firma de la investigadora



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

3= SIEMPRE: Cuando siempre realiza tu actividad.

2= A VECES: Cuando casi siempre o eventualmente realiza la actividad.

1= NUNCA: Cuando nunca realiza la actividad.

N°	ITEMS	VALOR		
		Siempre	a veces	Nunca
I	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES			
1	El ambiente donde le atendían a su niño(a) son adecuados.		X	
2	Al centro de salud que usted acude para la atención de su niño(a) cuenta con servicios higiénicos.	X		
3	En el consultorio de niño(a) donde le atienden cuenta con equipos modernos.		X	
4	Los ambientes del servicio donde le atienden a su niño(a) son limpios, cómodos, y acogedores.		X	
5	En el consultorio donde atienden a su niño(a) cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.		X	
6	La enfermera(o) se encuentra uniformado.	X		
7	La enfermera(o) mantiene una apariencia limpia.	X		
8	La enfermera(o) trabaja en equipo con los demás profesionales.		X	
9	Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuados para que usted se oriente.		X	
10	Las ayudas visuales que están en los consultorios de niño son atractivas para usted.		X	
11	Los folletos que le entrega la enfermera(o) le es de gran ayuda.		X	
II	DIMENSIÓN DE FIABILIDAD	Siempre	A veces	Nunca
12	La enfermera(o) se preocupa por conocer problemas y necesidades de su niño.		X	
13	La enfermera(o) le da tiempo para que Ud. exprese su opinión.		X	
14	La enfermera(o) tiene paciencia al momento de atenderla.		X	
III	DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	Siempre	A veces	Nunca
15	La enfermera(o) brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño(a).		X	
16	La enfermera(o) le explica a Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron.		X	



17	Tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.	<input checked="" type="checkbox"/>		
IV	DIMENSIÓN DE SEGURIDAD	Siempre	A veces	Nunca
18	El comportamiento de la enfermera(o) inspira confianza.		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Usted se siente seguro en manos de la enfermera(o).	<input checked="" type="checkbox"/>		
20	La enfermera(o) muestra seguridad en los procedimientos que le brinda a su niño(a).		<input checked="" type="checkbox"/>	
V	DIMENSIÓN DE EMPATÍA	Siempre	A veces	Nunca
21	La enfermera(o) la atendió sin importar su condición socio económica, cultural o religiosa.	<input checked="" type="checkbox"/>		
22	La enfermera(o) la escucha atentamente y la trata con amabilidad.		<input checked="" type="checkbox"/>	



TABLAS POR INDICADORES:

TABLA 1.
SATISFACCIÓN POR SUB DIMENSIONES DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

ÍTEMS	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
El ambiente donde le atendían a su niño(a) son adecuados.	Nunca	0	0%
	A veces	22	20,5%
	Siempre	85	79,5%
	Total	107	100%
Al centro de salud que usted acude para la atención de su niño(a) cuenta con servicios higiénicos.	Nunca	0	0%
	A veces	36	33,6%
	Siempre	71	66,4%
	Total	107	100,0%
En el consultorio de niño(a) donde le atienden cuenta con equipos modernos.	Nunca	0	0%
	A veces	17	15,9%
	Siempre	90	84,1%
	Total	107	0,0%
Los ambientes del servicio donde le atienden a su niño(a) son limpios, cómodos, y acogedores.	Nunca	0	0%
	A veces	75	70,1%
	Siempre	32	29,9%
	Total	107	0,0%
En el consultorio donde atienden a su niño(a) cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.	Nunca	0	0%
	A veces	24	22,4%
	Siempre	83	77,6%
	Total	107	100%
La enfermera(o) se encuentra uniformado.	Nunca	0	0%
	A veces	87	81,3%
	Siempre	20	18,7%
	Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia



TABLA 2
SATISFACCIÓN POR SUB DIMENSIONES DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS
TANGIBLES EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE
SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

ÍTEMS	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera(o) mantiene una apariencia limpia.	Nunca	0	0,0%
	A veces	0	0,0%
	Siempre	107	100,0%
	Total	107	100,0%
La enfermera(o) trabaja en equipo con los demás profesionales.	Nunca	0	0,0%
	A veces	42	39,3%
	Siempre	65	60,7%
	Total	107	100,0%
Las señalizaciones de (carteles, letreros y flechas) son adecuados para que usted se oriente.	Nunca	0	0,0%
	A veces	35	32,7%
	Siempre	72	67,3%
	Total	107	100,0%
Las ayudas visuales que están en los consultorios de niño son atractivas para usted.	Nunca	12	11,2%
	A veces	90	84,1%
	Siempre	5	4,7%
	Total	107	100,0%
Los folletos que le entrega la enfermera(o) le es de gran ayuda.	Nunca	0	0,0%
	A veces	82	76,6%
	Siempre	25	23,4%
	Total	107	100,0%

Fuente: Elaboración propia



TABLA 3

**SATISFACCIÓN POR SUB DIMENSIONES DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO – CUSCO 2023**

ÍTEMS	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera(o) se preocupa por conocer problemas y necesidades de su niño.	Nunca	0	0%
	A veces	6	5,6%
	Siempre	101	94,4%
	Total	107	100%
La enfermera(o) le da tiempo para que Ud. exprese su opinión.	Nunca	0	0%
	A veces	63	58,9%
	Siempre	44	41,1%
	Total	107	100%
La enfermera(o) tiene paciencia al momento de atenderla.	Nunca	0	0%
	A veces	90	84,1%
	Siempre	17	15,9%
	Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia



TABLA 4

SATISFACCIÓN POR SUB DIMENSIONES DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO – CUSCO 2023

ÍTEMS	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera(o) brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su niño(a).	Nunca	0	0%
	A veces	27	25,2%
	Siempre	80	74,8%
	Total	107	100,0%
La enfermera(o) le explica a Ud. Con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron.	Nunca	0	0%
	A veces	63	58,9%
	Siempre	44	41,1%
	Total	107	100%
Tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas.	Nunca	0	0%
	A veces	17	15,9%
	Siempre	90	84,1%
	Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia



TABLA 5
SATISFACCIÓN POR SUB DIMENSIONES DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD
EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO – CUSCO 2023

ÍTEMS	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
El comportamiento de la enfermera(o) inspira confianza.	Nunca	0	0%
	A veces	20	18,7%
	Siempre	87	81,3%
	Total	107	100
Usted se siente seguro en manos de la enfermera(o).	Nunca	0	0%
	A veces	21	19,6%
	Siempre	86	80,4%
	Total	107	100
La enfermera(o) muestra seguridad en los procedimientos que le brinda a su niño(a).	Nunca	0	0
	A veces	23	21,5%
	Siempre	84	78,5%
	Total	107	100.0

Fuente: Elaboración propia



TABLA 6
SATISFACCIÓN POR SUB DIMENSIONES DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN
MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO – CUSCO 2023

ÍTEMS	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera(o) la atendió sin importar su condición socio económica, cultural o religiosa.	Nunca	0	0%
	A veces	13	12,1%
	Siempre	94	87,9%
	Total	107	100%
La enfermera(o) la escucha atentamente y la trata con amabilidad.	Nunca	12	11,2%
	A veces	62	57,9%
	Siempre	33	30,9%
	Total	107	100%

Fuente: Elaboración propia