

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA**



**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE  
MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO  
DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO  
DEL NIÑO SANO CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL  
INCA- 2024.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

**AUTOR:**

**Bach. APAÉSTEGUI MARÍN SANDRA MADELEINE**

**ASESORA:**

**MSC. TULIA PATRICIA CABRERA GUERRA**

**CAJAMARCA- PERÚ**

**2024**



## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. **Investigador: Sandra Madeleine Apaéstegui Marín**  
DNI: 73664369  
Escuela Profesional/Unidad UNC: Escuela Profesional de Enfermería
2. **Asesora: M. Cs. Tulla Patricia Cabrera Guerra**  
Facultad/ Unidad UNC: Facultad de Ciencias de la Salud
3. **Grado académico o título profesional**  
 Bachiller                       Título profesional                       Segunda especialidad  
 Maestro                       Doctor
4. **Tipo de Investigación:**  
 Tesis                       Trabajo de investigación                       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. **Título de Trabajo de Investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO SANO CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA – 2024.**
6. **Fecha de evaluación: 14/11/2024**
7. **Software antiplagio:  Turnitin                       Urkund (original) (\*)**
8. **Porcentaje de Informe de Similitud: 12%**
9. **Código Documento: oid 3117:405523353**
10. **Resultado de la Evaluación de Similitud:**  
 Aprobado                       Para levantamiento de observaciones o desaprobado

Cajamarca, 15 de noviembre de 2024



COPYRIGHT © 2024 by

**Sandra Madeleine Apaéstegui Marín**

Todos los derechos reservados

**Apaéstegui S. 2024.**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO SANO CENTRO DE SALUD BAÑOS DEL INCA- 2024.**

Tesis para optar el Grado Académico de Licenciada en Enfermería Universidad Nacional de Cajamarca.

Disertación académica para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería-  
UNC 2024.

68 páginas

Asesora:

MCs. Tulia Patricia Cabrera Guerra

Docente Universitaria Principal de la EAP de Enfermería

## HOJA DE JURADO EVALUADOR

### TÍTULO DE LA TESIS:

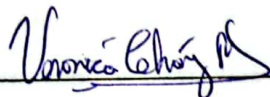
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE MADRES DE MENORES DE 5 AÑOS QUE ACUDEN  
AL SERVICIO DE CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO  
SANO C.S BAÑOS DEL INCA- 2024."

**AUTORA:** Bach. Enf. Sandra Madeleine Apaéstegui Marín

**ASESORA:** MCs. Tulia Patricia Cabrera Guerra.

Tesis evaluada y aprobada para la obtención del Título de Licenciada en enfermería en la  
Universidad Nacional de Cajamarca; por los siguientes miembros:

### JURADO EVALUADOR:



**Dra. Verónica María Chávez Rosero.**

**Presidente**



**Lic. Enf. Luisa Carmela Salazar Pajares.**

**Secretaría**



**MCs. Julia Bertha Ortiz de Céspedes.**

**Vocal**



MODALIDAD "A"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA

En Cajamarca, siendo las 4 p.m. del 05 de Noviembre del 2024, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente 13-106 de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada:

Nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acuden al servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del niño sano Centro de Salud Baños del Inca 2024

del (a) Bachiller en Enfermería:

Sandra Madeleine Apaéstegui Marín

Siendo las 5:18 p.m. del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos:

Muy Bueno, con el calificativo de 18, con lo cual el (la) Bachiller

en Enfermería se encuentra Apta para la obtención del Título Profesional de: LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA.

Table with 2 columns: Miembros Jurado Evaluador (Nombres y Apellidos) and Firma. Rows include Presidente (Dra. Verónica María Chávez Rosero), Secretario(a) (Lic. Enf. Luisa Carmela Salazar Pajares), Vocal (M.Cs. Julia Bertha Ortiz de Cespedes), Accesitaria, Asesor (a) (M.Cs. Tolia Patricia Cabrera Guerra), and Asesor (a).

Términos de Calificación:

EXCELENTE (19-20)

MUY BUENO (17-18)

BUENO (14-16)

REGULAR (12-13)

REGULAR BAJO (11)

DESAPROBADO (10 a menos)

## **DEDICATORIA A:**

Dios por su inmenso amor, por su protección en cada uno de mis días, el fortalecimiento e iluminación de mi mente, para poder desempeñarme en la senda que he elegido.

Mis padres quienes me brindan su apoyo incondicional, y hacen posible que pueda culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación y en un futuro pueda convertirme en una mejor persona que brinde una atención de calidad y calidez a todas las madres que acudan con sus menores hijos a sus controles de crecimiento y desarrollo del niño sano.



## **AGRADECIMIENTO**

A cada uno de los docentes de la Universidad Nacional de Cajamarca de la Escuela Académico Profesional de Enfermería por haberme brindado conocimientos y valores en servicio de la humanidad permitiéndome obtener una mejor formación profesional .

A mi asesora MSC. Tulia Patricia Cabrera Guerra por su apoyo incondicional, por sus conocimientos impartidos, por su valioso tiempo y lo más importante por sus orientaciones para el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

A las licenciadas del Centro de Salud Baños del Inca por brindarme las facilidades y apoyo para la ejecución de esta tesis y finalmente y no menos importante a las madres con hijos menores de 5 años que se atienden en este Centro de salud Baños del Inca , que participaron este trabajo e investigación..



<b>Índice de contenido</b>	<b>Pág.</b>
LISTA DE TABLAS	VI
LISTA DE ANEXOS Y APÉNDICE	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
GLOSARIO	X
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.	1
1.2. Pregunta de investigación	3
1.3. Objetivos	3
1.4. Justificación	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	5
Nivel Internacional	5
Nivel Nacional	5
Nivel Regional	7
2.2. BASES TEÓRICA	8
2.2.1. Satisfacción.	8
2.2.2. Satisfacción del usuario	8
2.2.3. Satisfacción del usuario brindada por en el equipo de salud	9
2.2.4. Niveles de satisfacción de usuarios	9
2.2.5. Expectativas del usuario	10
2.2.6. El Modelo de satisfacción del usuario.	10
2.3. BASES CONCEPTUALES	11
2.3.1. Calidad de atención	11
2.3.2. Dimensiones en la atención en los Servicios de Enfermería	11
2.3.2.1. Dimensiones en la atención	11
2.3.3. Características de Atención Humana.	12

2.3.1.4. Norma Técnica de Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años (2017)	14
<b>CAPÍTULO III.:</b>	<b>22</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>22</b>
3.1. Diseño y tipo de estudio	22
3.2. Población de estudio	22
3.3. Marco muestral	22
3.4. Muestra o tamaño muestral.	23
3.5. Criterios de inclusión	24
3.6. Criterios de exclusión	24
3.7. Unidad de análisis	24
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.9. Procedimientos para la recolección de datos	25
3.10. Procesamiento y análisis de datos.	25
3.11. Validez y confiabilidad	26
3.12. Consideraciones éticas	26
3.13. Dificultades y limitaciones del estudio	27
<b>CAPITULO IV</b>	<b>28</b>
4.1. Resultados y Discusión:	28
<b>CAPITULO V</b>	<b>38</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
5.1. Conclusiones	38
5.2. Recomendaciones	39
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>40</b>
<b>APÉNDICE</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>

## LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Nivel de satisfacción de madres de menores de cinco años en la Dimensión Humana. CRED - Centro de Salud Baños del Inca, 2024.	28
Tabla 2	Nivel de satisfacción de madres de menores de cinco años con la dimensión Técnica-Científica. CRED - Centro de Salud Baños del Inca, 2024.	30
Tabla 3	Nivel de satisfacción de madres de menores de cinco años con la dimensión Entorno. CRED - Centro de Salud Baños del Inca, 2024.	32
Tabla 4	Características demográficas en sexo y edad en menores de 5 años que acuden a los Consultorios de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud Baños del Inca, 2024.	34
Tabla 5	Nivel de satisfacción global de madres de menores de 5 años sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en los consultorios CRED. Centro de Salud Baños del Inca, 2024.	36

## LISTA DE ANEXOS Y APÉNDICE

		<b>Pág.</b>
Apéndice 1	Prueba de Alfa de Cronbach.	46
Anexo 1	Cuestionario : Satisfacción de las madres sobre la atención del profesional de enfermería en los Consultorios de crecimiento y desarrollo del niño sano C.S Baños del Inca .	48
Anexo 2	Solicitud de autorización para recoger la información.	54
Anexo 3	Documento de aceptación para la recolección de datos	55
Anexo 4	Consentimiento informado	56
Anexo 5	Datos estadísticos complementarios	57

## RESUMEN

El presente estudio de investigación, titulado "Nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano Centro de Salud Baños del Inca- 2024". Tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de madres con hijos menores de 5 años que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano en el Centro de Salud Baños del Inca. Estudio de tipo descriptivo, corte transversal, no experimental, con una muestra de 148 madres con hijos menores de 5 años, determinada por muestreo probabilístico aleatorio simple, se les aplicó un cuestionario sobre el nivel de satisfacción a las madres con hijos menores de 5 años que acuden a dicho Centro de Salud. Como resultado de nivel de satisfacción global en las madres con hijos menores de cinco años es media (53 %). Según dimensiones: Dimensión humana es media (50 %), la dimensión técnica – científico, es media (67.6%) y dimensión entorno es alta (93.9%). Concluyo que el nivel de satisfacción de las madres con hijos menores de 5 años que acuden a sus controles CRED, según sus dimensiones: Humana y Técnica Científica presentan una satisfacción media y en la dimensión entorno satisfacción alta.

**Palabras claves:** Satisfacción de las madres, profesional de Enfermería, crecimiento y desarrollo.

## ABSTRACT

The present research study entitled “Level of satisfaction of mothers of children under 5 years of age who attend the service for monitoring the growth and development of healthy children at the Baños del Inca Health Center - 2024”. The objective was to determine the level of satisfaction of mothers with children under 5 years of age who attend the growth and development control service for healthy children at the Baños del Inca Health Center. Descriptive, cross-sectional, non-experimental study, with a sample of 148 mothers with children under 5 years of age, determined by simple random probabilistic sampling, a questionnaire on the level of satisfaction was applied to mothers with children under 5 years of age. who go to said Health Center. As a result, the level of global satisfaction in mothers with children under five years of age is average (53%). According to dimensions: Human dimension is medium (50%), the technical – scientific dimension is medium (67.6%) and environment dimension is high (93.9%). I conclude that the level of satisfaction of mothers with children under 5 years of age who attend their CRED controls, according to their dimensions: Human and Scientific Technique, present medium satisfaction and high satisfaction in the environment dimension.

**Key words:** Mothers' satisfaction, nursing professional, growth and development.

## GLOSARIO

**Satisfacción:** La satisfacción representa la sensación de placer del ser cuando han hecho realidad un deseo o han podido visualizar cubierta una necesidad

**Madres:** Mujer que ha concebido o ha parido uno o más hijos

**Crecimiento:** Proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia).

**Desarrollo:** Proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas: biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social.

**Riesgo para Trastorno del Desarrollo:** Probabilidad que tiene una niña o un niño por sus antecedentes pre, peri o postnatales, condiciones del medio ambiente o su entorno.

**Trastorno del Desarrollo:** Es la desviación significativa del “curso” del desarrollo, como consecuencia de acontecimientos de salud o de relación con el entorno que comprometen la evolución biológica, psicológica y social.

**CRED:** Crecimiento y desarrollo.

**TPED:** Test Peruano de Evaluación del Desarrollo del Niño.

**EEDP:** Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor.

**TEPSI:** Test de Desarrollo Psicomotor.



# INTRODUCCIÓN

La satisfacción en las madres es un sentimiento de bienestar o placer, porque fueron cubiertas sus expectativas con la atención que se le brinda a sus menores hijos, a cargo del profesional de enfermería el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), es fundamental que las madres cubran sus expectativas para que sean motivadas a regresar a los siguientes controles, esto es muy importante para garantizar un buen seguimiento por parte del profesional de enfermería en el crecimiento y desarrollo en los niños menores de 5 años y principalmente en el primer año de vida, ya que de esto dependerá que el niño o niña se desarrolle de manera adecuada, físicamente, cognitivamente, emocionalmente y socialmente, contribuyendo a que más adelante puedan desempeñarse en la sociedad. Además, que es una fuente importante para que el centro de salud pueda lograr sus coberturas establecidas para el control de Crecimiento y desarrollo en menores de 5 años.

El Ministerio de Salud brinda el servicio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en sus distintos establecimientos a nivel nacional, donde se realiza un conjunto de actividades ordenadas periódicamente para los niños menores de 5 años, con el fin de contribuir con un desarrollo integral y detectar oportunamente riesgos en el estado de salud del niño física, mental, emocional y social (1). Esta atención es desarrollada por el profesional de Enfermería, el cual cuenta con conocimientos científicos y técnicos para que pueda identificar riesgos o alteraciones en el crecimiento y desarrollo de los niños, además que brinda estimulación y consejería (2).

La atención de enfermería que se brinda a los menores de 5 años es fundamental y debe estar orientada a otorgar seguridad y confianza a las madres de los menores de 5 años. Por esta razón es importante evaluar la satisfacción de las madres, que es cada vez más relevante dentro del monitoreo y evaluación de políticas sociales y en particular de políticas de salud (3).

La investigación está estructurada de la siguiente manera: Introducción. Capítulo I. Problema de investigación, incluye planteamiento del problema, objetivos y justificación. Capítulo II. Marco teórico: se presentan los antecedentes del estudio, base teórica y variable. Capítulo III. Marco metodológico, describe el tipo y diseño, población, criterios de selección, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y

análisis de datos, consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados, discusión y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo manifiesta que, la insatisfacción en los usuarios en un centro de salud, causa el deterioro en la confianza, ya que los usuarios consideran que su sistema de salud debe ser reformado.” La baja calidad asistencial puede resultar en condiciones peores de salud, tal como: las complicaciones del estado de salud de los pacientes, pérdida de funcionalidad e inclusive desconfianza de regresar al centro de atención” (4).

El Comisionado de la oficina de la Defensoría del Pueblo Perú- Ancash. Ubicó en el primer puesto del ranking de las Instituciones más quejadas, a las instituciones de salud, con pacientes disconformes por la atención brindada. Los cuales indicaron que existió una mala atención, dejando como resultado, pacientes insatisfechos con la atención brindada en sus establecimientos de salud (5). Además; la ex presidenta del Consejo de Ministros Ana Jara en el 2015 manifiesto: “Del total de quejas recibidas, un 35.9% está vinculado al acceso a los servicios de salud. Sin embargo, esta cifra se no se refleja en toda su magnitud la insatisfacción de los usuarios con su centro de salud”. “Solo un mínimo de personas se queja ante una insatisfacción provocada por el personal de salud en su desempeño cotidiano y la atención al paciente en los servicios públicos de Salud " (6).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Mediante una comparación de los datos en el segundo trimestre del año 2018 y el año 2023, demuestra que existió un aumento de 1.4 a nivel nacional en los menores de 3 años que accedieron al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano (CRED), sin embargo, el 21.8% no recibió dicha atención (7). Por otro lado, la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE-MIDIS) a nivel de Cajamarca, hizo también dicha comparación en este grupo etario en los mismos años, obteniendo como resultado una disminución en 12 % en la atención brindada en los consultorios CRED, y un 70% de estos niños no fueron atendidos en dichos consultorios (8).

Lo cual es alarmante ya que los niños que no accedieron a este servicio, se pueden ver afectados su crecimiento y desarrollo, no detectándose algunos trastornos oportunamente, afectando directamente a su crecimiento y desarrollo óptimo, principalmente en sus primeros 5 años de vida. Además, es fundamental que la madre del menor pueda cubrir sus expectativas en la atención brindada, ya que, si existiese una insatisfacción en estos acompañantes, puede generarse una desconfianza en la atención que reciben sus menores hijos, provocando que ya no los traigan a sus controles, o si lo hacen ya no regularmente como lo indica la norma técnica.

En el desarrollo de las prácticas preprofesionales realizadas en el Centro de Salud Baños del Inca, se identificó, que muchas madres que acudían a los consultorios externos de CRED, no se encontraban satisfechas con la atención brindada, haciendo referencia a algunos aspectos como, el trato recibido por el profesional de enfermería, el tiempo de espera, el orden de ingreso a otras actividades como son las inmunizaciones a pacientes que no tenían cita y por lo cual se tenía que realizar pequeñas pausas para realizar esta actividad, generando incomodidad en los citados, además las orientaciones brindadas son muy rápidas y algunas madres no comprenden en su totalidad las indicaciones dadas por el profesional de enfermería, generando desconfianza.

Por la problemática anteriormente expuesta; sobre la insatisfacción de las madres con la atención brindada por el profesional de enfermería a sus menores hijos, las madres perciben que no cubren sus expectativas ni deseos, generando desconfianza por la atención que reciben sus hijos, ella consideran que existen algunos aspectos que deben de mejorarse como el trato humanitario, la confianza, la seguridad, la empatía y la atención oportuna para identificar ciertos problemas de salud y factores de riesgo que influyen negativamente, generando trastornos en el crecimiento y desarrollo de menores de 5 años. La realización de esta investigación va a permitir que los encargados del establecimiento de salud pueda proponer e implementar algunas estrategias al momento que se brinde la atención en los consultorios CRED, generando una atención de calidad y calidez logrando así los objetivos de la norma CRED, con mayor cobertura y mayor satisfacción en las madres que acompañan a los menores de 5 años, garantizando un buen desarrollo y crecimiento.

## **1.2.PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres de menores de 5 años que acuden al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Baños del Inca periodo 2024?

## **1.3.OBJETIVOS**

### **1.3.1. General**

Determinar el nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano C.S. Baños del Inca - Cajamarca 2024.

### **1.3.2. Específicos**

1.3.2.1. Identificar el nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que se atienden en el Centro de Salud Baños del Inca en su dimensión Humana.

1.3.2.2. Identificar el nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que se atienden en el Centro de Salud Baños del Inca en su dimensión Técnico-Científico.

1.3.2.3. Identificar el nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que se atienden en el Centro de Salud Baños del Inca en su dimensión Entorno.

1.3.2.4. Identificar las características demográficas en sexo y edad en los menores de 5 años que acuden al Centro de Salud Baños del Inca.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación identificó el nivel de satisfacción de las madres con hijos menores de 5 años que acuden al Centro de Salud Baños del Inca, consultorios de CRED, debido a la insatisfacción de las madres con la atención brindada por el profesional de enfermería a sus menores hijos, generando desconfianza e inasistencias a sus controles según norma técnica, trayendo como resultado niños con retraso en el desarrollo y crecimiento, además exponiéndolos a que más adelante puedan presentar problemas intelectuales, sociales, físico y psicológico. Por lo cual es fundamental que las madres puedan cubrir sus expectativas al momento de llevar sus menores hijos a su control CRED, contribuyendo que el niño (a) pueda crecer y desarrollarse satisfactoriamente sin presentar problemas a futuro.

Además, esta investigación permitirá concientizar al profesional de enfermería para que tome en cuenta la satisfacción de las madres o acompañantes, ya que si existe una madre satisfecha esta podrá cumplir estrictamente con los controles y con las indicaciones brindadas por el profesional de enfermería; brindando así, una mejor calidad de vida para los niños menores de 5 años.

Los resultados del estudio estarán orientados a proporcionar información actualizada al personal de Enfermería que labora en el servicio de CRED, con la finalidad de que la Jefatura de enfermería del centro de salud puedan implementar algunas estrategias, con el único fin de mejorar la atención al niño (a), y que la madre se encuentre satisfecha o pueda cubrir su perspectiva al verificar la atención brindada a su menor hijo, además del cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud. Con este estudio se favorecerán tanto los niños que acuden a este centro de salud, las enfermeras que laboran en dicho centro de salud en consultorios CRED como las madres con hijos menores de 5 años, con este trabajo se concientizará a todas las enfermeras que accedan a verificar este trabajo de investigación para que tomen en cuenta la importancia de tener madres satisfechas y brindar una atención de calidad, calidez, eficacia, optimismo, oportuno en los consultorios CRED.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.**

##### **NIVEL INTERNACIONAL**

Madero P. et al. En Colombia (2023), realizaron una investigación titulada “Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo”, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo en Cartagena. Estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal con una muestra de 604 madres con hijos menores de 1 año que asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo del niño, para la recolección de la información se aplicó un instrumento, teniendo como resultados que la satisfacción global en estas madres fue alta 77%. Se valoraron las dimensiones: humana 76%, oportuna 78%, continua 72% y segura 71%. Concluyeron que el comportamiento y las habilidades del profesional en enfermería para garantizar la adherencia al programa (9).

##### **NIVEL NACIONAL**

Alvarado A. Bustios B. En Rímac (2019), en su investigación 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 ”. Objetivo general fue 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. Estudio de tipo descriptivo y corte transversal con una muestra de 132 madres. Utilizó para la recolección de datos un cuestionario de 22 preguntas. Concluyeron que las madres que asisten al servicio de CRED tienen a satisfacción media en las 4 dimensiones: humana (58.3%), oportuna (64.4%), continua (50.7%) y segura (67.4%) (10).



Mamani Q. En Cuzco (2020) en su investigación titulada "Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa" su objetivo fue determinar la relación entre la percepción de la calidad y satisfacción de las madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud. Estudió de tipo descriptivo, correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; con una muestra de 177 madres. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta. Como resultados se obtuvo 88.1% de las madres presentan un nivel alto de satisfacción, seguido de un 11.3% con un nivel moderado; así mismo, el 86.4% de las madres presentan un nivel alto en la percepción de la calidad de atención. Se concluyó que existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en las madres sobre la atención del área de enfermería (11).

Escobar A. Cirineo J. Huancayo (2022) con su estudio "Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca", cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de las madres de RN sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED. Estudio cuantitativo, transversal descriptivo y no experimental, con una muestra de 70 madres a quienes se les aplicó una encuesta con 29 ítems, el cual dio como resultado que la satisfacción de las madres es media, con un 60 %, seguido de satisfacción alta con 34,3 % e insatisfacción de 5,7 %, concluyendo que la satisfacción en estas madres es media (12).

Hinojosa E. Lima (2022) en su estudio "Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del servicio de CRED del puesto de salud Cristo Salvador de Villa El Salvador", cuyo objetivo fue determinar la satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de este grupo etario en el servicio de CRED. Estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal, tuvo como muestra a 103 madres, a las cuales se les entrevistó y se les aplicó un cuestionario de satisfacción de la atención de enfermería, los resultados más relevantes de este estudio fue la baja satisfacción de las madres con la atención recibida (13).

## **NIVEL REGIONAL**

Delgado C. en Jaén (2019) en su trabajo de investigación titulada, “satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de salud Morro Solar”, cuyo objetivo fue determinar el nivel global de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio CRED. Investigación descriptiva, corte transversal, tuvo una muestra aleatoria a 59 madres, a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: 81,4% con nivel de satisfacción global media, en las dimensiones: humana 62,7%, técnica-científica 67,8% y entorno 40,7% es media. Concluyó que el nivel de satisfacción de las madres de niños de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería es media (14).

Chuquiruna Y. Cajamarca (2021), en su estudio titulado “Nivel de satisfacción y calidad del control de crecimiento y desarrollo en madres de niños (as) menores de 3 años. Centro de salud Baños del Inca”, cuyo objetivo fue determinar el nivel la satisfacción y calidad de atención de CRED en madres de niños (as) menores de 3 años. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, utilizó la escala de SERVQUAL de 22 ítems, se obtuvo como resultados que el 88.0% de madres tienen nivel de satisfacción alta; según las dimensiones: fiabilidad 85.4%, Capacidad de Respuesta 58.4%, seguridad 57.5% y empatía 53.8%. Concluyó que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad del Control de Crecimiento y Desarrollo de los menores de 3 años - Centro de Salud Baños del Inca (15).

Arteaga M. Chota (2021). En su investigación titulada “Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de la consejería en suplementación con hierro. Centro de salud lajas”. Tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de la consejería en suplementación con hierro. El estudio descriptivo, corte transversal, la muestra de 83 madres se encuentra entre 25 a 43 años de edad, de las cuales 63,9% viven en convivencia; 51,8% tienen secundaria completa y el 12% primaria incompleta 61,4% proceden de la zona urbana. Acerca del nivel de satisfacción, 65,1% de las madres presenta un nivel alto y 34,9% medio. Por lo cual se concluyó que las madres en su mayoría se encuentran satisfechas y con un nivel alto (16).

## **2.2. BASES TEÓRICA**

### **2.2.1. Satisfacción.**

En la teoría de la satisfacción de Herzberg nos refiere que la satisfacción en las madres va depender de dos factores de motivación, los intrínsecos que va depender de la propia experiencia que obtenga cada madre al recibir o percibir la atención del profesional de salud y los extrínsecos que va depender del entorno como son las experiencias de personas cercanas o el ambiente que les rodea con la atención que otras personas recibieron por el personal de salud (17). La satisfacción según Maslow va a representar la sensación de placer que tienen las madres cuando han hecho realidad un deseo o han podido visualizar cubierta una necesidad. Este elemento subjetivo, individual nos dice que no todas las personas se sentirán satisfechas ante resultados similares (18). Si embargo la satisfacción es placer, aunque también puede ser gozo o complacencia. La satisfacción es un indicador imprescindible de la calidad de la atención que se brinda a los niños menores de 5 años que acuden a su centro de salud.

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

Para Maslow; la satisfacción va a depender mucho de la asistencia sanitaria que se le brinde a los usuarios y a la población que acuda a atenderse en un centro de salud, para ello se tomara en cuenta sus expectativas, como la experiencia, edad, sexo, estado de salud, también la percepción de la atención que recibe, como el tiempo de espera, tiempo de atención, la claridad de las indicaciones, el surtimiento de medicamentos, de ello dependerá, aumentar la probabilidad de tener resultados de salud deseados (18). Por eso conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas, con el único fin de desarrollar un sistema de salud optimo, que brinde una buena atención al usuario de su jurisdicción (19). Por ende, la satisfacción, es evaluable emocionalmente resultando de un procesamiento de información relevante, el cual compara la expectativa de las madres y el rendimiento percibido por el profesional de enfermería (20).

### 2.2.3. Satisfacción del usuario brindada por en el equipo de salud

Es la sensación del usuario experimentando el cumplimiento de sus expectativas al recibir el servicio brindado por el equipo de salud (19). Esta satisfacción está subordinada a numerosos factores, entre los que se incluyen experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y del propio establecimiento de salud. Por ende, la satisfacción es diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias” (21).

### 2.2.4. Niveles de satisfacción de usuarios

- **Usuario insatisfecho.** Este usuario no cumple con sus expectativas no siente que se le brinde una atención de calidad. La falta de conexión emocional con su personal de salud hace que sea muy probable que lo abandone por un competidor que ofrece condiciones similares (14,15,20).
- **Usuario medianamente satisfecho.** Este usuario aprecia algún aspecto favorable en la atención, pero no está convencido de la atención brindada puesto que no cubre completamente sus necesidades. Aquí, el desafío es descubrir qué le falta a la madre para aumentar su grado de contentamiento, ya que puede sentir que existen aspectos de la experiencia que se pueden mejorar; por ejemplo, el servicio, la atención, las estrategias (14, 15,19)
- **Usuario satisfecho.** Este usuario se siente parte de algo más grande. Se identifica con los valores, la empatía y comparte la atención brindada. Por lo tanto, es alguien muy valioso para el centro de salud, no solo porque acudirá con mayor frecuencia al establecimiento si no que compartirá su experiencia con los demás; puede convertirse en un verdadero embajador del centro de salud, trabajando como una voz de influencia sobre nuevas audiencias (14,15,20)

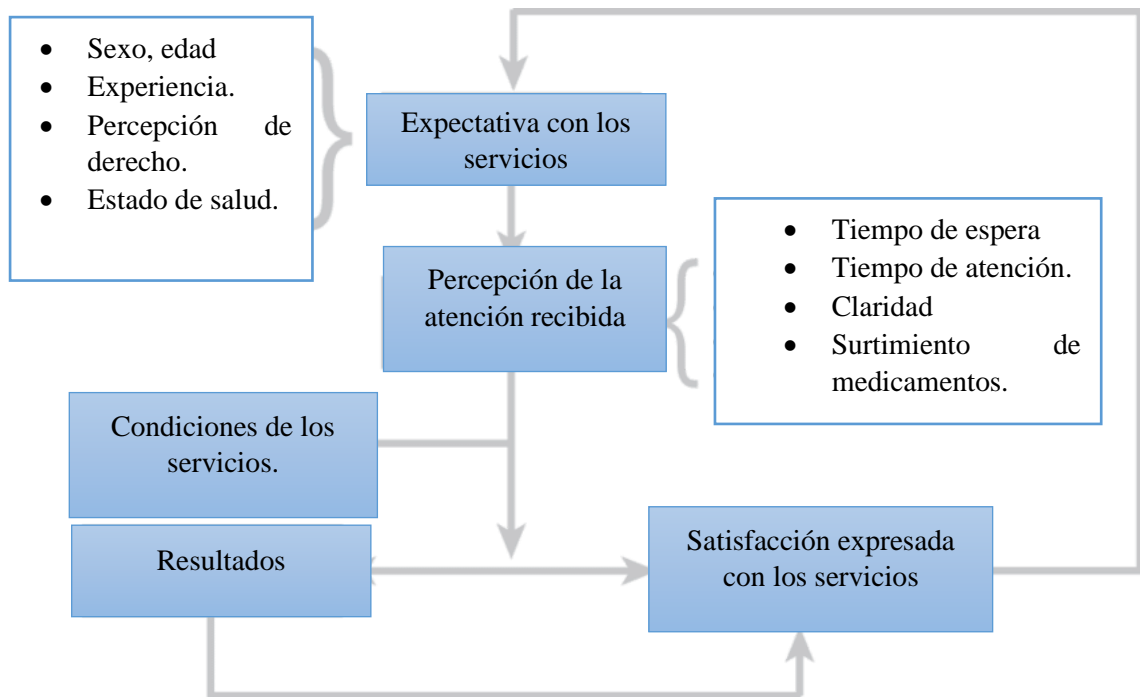
### **2.2.5. Expectativas del usuario**

La teoría de las expectativas de Vroom V. (1964) sustenta que la fortaleza va a ser la tendencia a actuar de una cierta manera y esto dependerá de la fortaleza de la expectativa del acto que va a ser seguido de la respuesta dada. “Las expectativas representan lo que las madres esperan recibir con la prestación del servicio” (22).

### **2.2.6. El Modelo de satisfacción del usuario.**

Este modelo endógeno es susceptible de analizarse de forma empírica, por lo que la satisfacción de las madres respecto a los servicios que se ofrece en los consultorios CRED del C.S. Baños del Inca, nos permitirá determinar la satisfacción que tiene cada una de ellas, con respecto a su formación, expectativa, experiencias previas, vivencias en las anteriores atenciones. A partir de las expectativas que tiene cada madre con la atención recibida por el personal de salud a sus menores hijos se podrá determinar el nivel de satisfacción, el cual se verá reflejado en el cumplimiento de las metas establecidas por el centro de salud, las cuales serán positivas o negativas; entre ellas tenemos: la atención que se recibe, las condiciones de los servicios, el tiempo que se emplea y el tiempo de espera , reflejándose en la satisfacción de las madres (19).

**Figura 01 .** Modelo de satisfacción del usuario.



Fuente : Modelo propuesto por Saturno, Hernández, et al:

## 2.3. BASES CONCEPTUALES

### 2.3.1. Calidad de atención

Es el grado en que los servicios de salud, tanto como para las personas y la comunidad aumentara la probabilidad de resultados de salud deseados. Por lo que se basa en los conocimientos profesionales con evidencia para lograr la cobertura sanitaria universal. Para garantizar una atención de calidad esta debe ser eficiente, segura, oportuna, equitativa e integral (23).

### 2.3.2. Dimensiones en la atención en los Servicios de Enfermería

#### 2.3.2.1. Dimensiones en la atención

- **Dimensión humana:** Este aspecto principal en el área de salud, debe tener en cuenta que el trato debe ser humanístico, es decir, la relación que muestra el personal hacia la madre y paciente , siempre debe tener en cuenta el respeto

a sus derechos, la amabilidad, la información completa veraz y oportuna, el interés manifestado en la persona y la ética(14,15,24)

- **Dimensión técnico científica:** Está formado por los avances científicos y la capacidad de los profesionales, por lo cual cuando usamos la tecnología se lo hace con fundamento científico al momento de brindar la atención al menor de 5 años, para un correcto diagnóstico y tratamiento, con acciones y procedimientos seguros. El cual tiene que tener en cuenta la efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad (14,24).
- **Dimensión del entorno:** Hace referencia a los servicios que ofrece el sector salud, por ejemplo, el ambiente debe brindar comodidad y confort, limpieza, privacidad, orden, ambientación y sobre todo seguridad, ya que esto será percibido por el usuario (14,24).

### 2.3.3. Características de Atención Humana.

- **Humana:** Según Janet Watson , “la comprensión del paciente es la clave para una buena atención, para lo cual, es necesario conocer más al paciente, lo que implica la consideración como individuo, miembro de familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar”, así mismo, implica saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. El principio fundamental de enfermería dice: “respetar la individualidad del paciente” (24,25,26), por ello la enfermera al momento de brindar su atención debe , saludar al paciente y a su acompañante, llamarlos por su nombre, tratarlos con respeto y consideración, brindar siempre un trato amable, expresarnos de forma clara y fácil de entender cuando nos comuniquemos con nuestro paciente o acompañante, presentarnos al paciente antes de atenderlo, respetar la privacidad de nuestro paciente al momento de realizar algún procedimiento o tratamiento. El profesional de enfermería competente debe poseer actitud de empatía, amabilidad, respeto por la persona humana, paciencia y buena comunicación de acuerdo a la capacidad de comprensión del paciente o usuario (25).



- **Oportuna:** Se caracteriza por proporcionar cuidados de enfermería en un momento dado y de acuerdo a cada situación presentada, ya sea con el individuo sano, enfermo, familia o comunidad, lo que implica las observaciones minuciosas de signos o síntomas del usuario, generando una conciencia clara del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones en beneficio del usuario o paciente. Utilizando una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico, así mismo, es el grado en el cual se proporciona al paciente el cuidado en el momento más beneficioso y necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades (24,10).
  
- **Continua:** No solo se caracteriza cuando nos referimos al tiempo, sino también al espacio; continuidad implicando que la atención que se brinda al paciente sea durante las 24 horas del día y los 365 días del año, por lo cual siempre debe ser perseverante, sin interrupción y siempre debe responder a los objetivos trazados para el plan de atención. La atención debe darse en forma permanente según las necesidades del paciente como el control de funciones vitales, examen físico y tratamiento respectivo según indicaciones médicas (24,10,9).
  
- **Segura:** Los cuidados de enfermería brindados al individuo, familia o comunidad deben ser seguros, por lo cual deben de estar libres de riesgo y no solo nos referimos a los daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales (25). Según Maslow “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se halle protegido contra las amenazas de peligro y privaciones” . Esto aborda aspectos tales como, educación al paciente y familiar sobre las normas del servicio y las condiciones en que debe encontrarse el niño para su valoración en el Control de Crecimiento y Desarrollo. (24,10,9).

#### **2.3.4. Norma Técnica de Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años (2017):**

Se aplica con el fin de contribuir a mejorar la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de las niñas y niños menores de cinco años. (2)

**2.3.4.1.Objetivos de la norma de CRED:** Establecer medidas técnicas para supervisar el crecimiento y el desarrollo de niñas y niños menores de cinco años en los establecimientos de salud. identificar situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo de manera oportuna e incentivar la participación activa de la familia y cuidadores en las intervenciones para asegurar una atención efectiva.

**2.3.4.2. Control de crecimiento y desarrollo:** Son una serie de actividades periódicas y sistemáticas realizadas por el profesional de la salud de enfermería.

- Es individual, integral, oportuno, periódico y secuencial.
- Se realiza con el fin de detectar de forma precoz los riesgos, alteraciones o trastornos.
- Facilita el diagnóstico e intervención oportuna para los menores de 5 años.

**2.3.4.3.Crecimiento:** Es el proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) o de su tamaño (hipertrofia). Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, etc. (26)

**2.3.4.4.Desarrollo:** Es el proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, sexual, ecológico, cultural, ético y social (26).

**2.3.4.5.Riesgo para Trastorno del Desarrollo:** Es la probabilidad que tiene una niña o un niño por sus antecedentes pre, peri o postnatales, condiciones del medio ambiente o su entorno (factores de riesgo), de presentar en los primeros años de la vida, problemas de desarrollo, ya sean cognitivos, motores, sensoriales o de comportamiento, pudiendo ser éstos, transitorios o definitivos (2,26).

**2.3.4.6.Trastorno del Desarrollo:** Es la desviación significativa del “curso” del desarrollo, como consecuencia de acontecimientos de salud o de relación con el entorno que comprometen la evolución biológica, psicológica y social. Algunos retrasos en el desarrollo pueden compensarse o neutralizarse de forma espontánea, siendo a menudo la intervención la que determina la transitoriedad del trastorno (26,27).

**2.3.4.7.Crecimiento Adecuado o Normal:** Condición en la niña o niño que evidencia ganancia de peso e incremento de longitud o talla de acuerdo a los rangos de normalidad esperados ( $\pm 2$  DE). La tendencia de la curva es paralela a las curvas de crecimiento del patrón de referencia vigente (26).

**2.3.4.8.Crecimiento Inadecuado o Riesgo del Crecimiento:** Condición en la niña o niño que evidencia, pérdida, ganancia mínima o ganancia excesiva de peso, longitud o talla, por lo tanto, la tendencia de la curva no es paralela a las curvas del patrón de referencia vigente, aun cuando los indicadores P/E o T/E se encuentran dentro de los puntos de corte de normalidad ( $\pm 2$  DE) (26).

**2.3.4.9.Estimulación Temprana:** Conjunto de acciones basadas en evidencia científica que se aplican de manera sistemática y secuencial en la atención de la niña y el niño desde su nacimiento hasta los 36 meses, fortaleciendo el vínculo afectivo entre padres e hijos y brindando a la niña y al niño las experiencias que ellos necesitan para desarrollar al máximo sus potencialidades físicas, cognitivas, emocionales y sociales(26,27).

#### 2.3.4.10. Instrumentos de registro a ser utilizados en el control del crecimiento

y desarrollo: Historia Clínica estandarizada forma parte de una carpeta familiar e incluye: (27)

- Plan de atención.
- Datos de filiación y antecedentes.
- Evaluación de la alimentación.
- Formato de consulta.
- Carnet de atención integral del niño menor de 5 años.
- Registro de atención de acuerdo al sistema vigente.
- Registro de seguimiento de la atención integral de salud de la niña y el niño
- Instrumentos de evaluación del desarrollo: En el menor de 30 meses:
- Ficha de tamizaje de violencia familiar y maltrato infantil.

#### 2.3.4.11. Periodicidad del control de CRED: (26,27)

**Cuadro 01 Controles de CRED en menores de 5 años.**

EDAD	CANTIDAD	PERIODICIDAD
De 01-11 meses	11	1 mes, 2 meses, 3 meses, 4 meses, 5 meses, 6 meses, 7 meses, 8 meses ,9 meses, 10 meses, 11 meses
De 1 año- 1 año, 11 meses	6	1 año 1 año 2 meses 1 año 4 meses 1 año 6 meses 1 año 8 meses 1 año 10 meses
De 2 años – 2 años 11 meses	4	2 años 2 años 3 meses 2 años 6 meses 2 años 9 meses
De 3 años – 3 años 11 meses	4	3 años 3 años 3 meses 3 años 6 meses 3 años 9 meses
De 4 años – 4 años 11 meses	4	4 años 4 años 3 meses 4 años 6 meses 4 años 9 meses

Fuente: Norma Técnica de Crecimiento y Desarrollo del Niño Sano menor de 5 años - MINSa – 2017

#### 2.3.4.12. ¿Qué evalúa?

##### **Evaluación del crecimiento y estado nutricional**

- Valoración antropométrica: peso, longitud / talla y perímetro cefálico a través de la observación de las tendencias de las curvas: dirección y velocidad. (2)
- El profesional de la salud que realiza el control del crecimiento y desarrollo deberá hacer uso del kit del Buen Crecimiento Infantil para todas las niñas y niños menores de 12 meses, en el marco de la consejería CRED y atención infantil (27).

##### **Evaluación de desarrollo.**

- Se establece evaluar el desarrollo psicomotor de la niña y niño menor de 5 años de la siguiente manera: (26)
- De 0 a 30 meses con TPED.
- De 2 y 18 meses con EEDP.
- De 4 años con TEPSI.
- Si una niña o un niño mayor de 2 meses acude al establecimiento de salud, sin controles previos de Crecimiento y Desarrollo, debe iniciarse con la Escala de Evaluación del Desarrollo Psicomotor (EEDP).

#### 2.3.4.13. Rol de la Enfermera en el consultorio de CRED

El enfermero (a) capacitado proporcionara cuidados durante todas las etapa de vida, pero principalmente en la atención al niño , por lo cual es impredecible comprender que no solo se debe tomar en cuenta la valoración antropométrica, sino también, actividades como evaluación de factores de riesgo biopsicosociales, examen físico y neurológico, evaluación del desarrollo, detección de enfermedades prevalentes, problemas visuales, auditivos, salud bucal, evaluación ortopédica, signos

de violencia o maltrato y suplementación con micronutrientes (26) que promueven el crecimiento y desarrollo adecuado del niño menor de 5 años.

Así mismo, el profesional de enfermería actúa con actitud científica ejerciendo el liderazgo en el ámbito del cuidado del niño y estará capacitado para planificar, ejecutar y evaluar los programas orientados a mejorar la calidad de la atención en los servicios de CRED.

#### **2.3.4.14. Aspectos prácticos para considerar en el control de CRED en el niño menor de 5 años.**

El profesional de enfermería debe valorar, reconocer, respetar las creencias, costumbres y conocimientos de las familias con el fin de reforzar la atención que se brinda a los niños, para garantizar que esta sea de calidad y con pertinencia cultural. Esto supone que los aspectos prácticos detallados se adecúen a la realidad local (27).

##### **Ambiente y equipamiento:**

- El ambiente de la atención debe reunir las condiciones adecuadas de limpieza, comodidad, privacidad y seguridad para el niño y la madre.
- Mantener una temperatura adecuada durante el control de crecimiento y desarrollo del niño según condiciones climáticas.
- El equipo y/o materiales a utilizar deben estar completos y en buen estado, cumpliendo con los estándares y especificaciones establecidos en la norma.

##### **Atención directa Antes:**

- Preparar los materiales y equipos que se utilizarán, así como los formatos, registros e instrumentos, de acuerdo con la edad del niño.

- Solicitar el carnet de atención integral de salud del niño menor de 5 años y revisar la historia clínica para la identificación de antecedentes.
- Lavado de manos según norma de bioseguridad.
- Retirar todos los accesorios de las manos para evitar accidentes durante la atención.
- Considerar que el niño esté despierto para realizar la evaluación del CRED.

**Durante:**

- Saludar y presentarse cordialmente ante la madre, así como al niño manteniendo la empatía.
- El personal de salud deberá respetar los valores, idioma y cultura del contexto familiar.
- Respetar la identidad e individualidad del niño, llamándolo por su nombre.
- Explicar a la madre del niño sobre los procedimientos que se van a realizar para obtener su colaboración.
- El personal de salud deberá observar al niño en busca de algún signo de alarma y explorando a través de preguntas sencillas a la madre del niño, sobre aspectos relacionados con su integridad física y emocional.
- Es importante informar al niño sobre las acciones que se llevarán a cabo, persiguiendo constantemente la mirada del niño y la madre, evitando siempre molestarlos, recordándoles que es un sujeto de derecho. (26)
- Cuando el niño llore, anime a la madre que le acompaña o a su acompañante, para calmarlo.
- Informar a la madre acerca del proceso se va llevar a cabo y responder a las preguntas que puedan presentarse durante el control de crecimiento y desarrollo.

**Después:**

- Priorizar el diagnóstico para orientar las intervenciones oportunas.
- Informar a la madre sobre los resultados de la evaluación del crecimiento y desarrollo.
- Promover un espacio para la consejería sobre los aspectos observados en el control del crecimiento y desarrollo.
- Tras concluir el tratamiento, es necesario documentar minuciosamente todos los elementos hallados en el control de crecimiento y desarrollo, de manera obligatoria y con letra legible en el carnet de atención integral de salud del niño menor de 5 años, historia clínica, registros e instrumentos, ya que son documentos pertinentes para la atención del usuario, auditables y/o legales.
- Invitar a la madre a la próxima cita según edad y diagnóstico.

**2.3.4.15. Rol de la madre**

La mamá es un ser fundamental en el cuidado del desarrollo y crecimiento del niño , sobre todo en sus primeros año de vida, por lo es una etapa dependiente y débil, al cual se le tiene que proporcionar cuidados de calidad y efectividad, además las madres aportan en el crecimiento ofreciendo enseñanzas y juegos para mayores estímulos (13), así facilitando una maduración adecuada, en cada etapa que atravesase su menor hijo, las madres son las que ofrecen una calidez materna.

**2.4. Variable de estudio**

**Variable:** Nivel de satisfacción de las madres



## OPERIALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Criterios de Evaluación	Indicadores	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición		
Nivel de satisfacción de las madres.	Es una evaluación subjetiva en donde la madre va a dar a conocer su experiencia sobre la atención que le brinda el profesional de enfermería al niño en el consultorio de CRED (26).	Es el nivel de bienestar referido por las madres respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería al niño.	<b>Dimensión técnico científica:</b>	➤ Efectividad,	26-34	Satisfacción Alta	Cuantitativo	Ordinal		
				➤ Eficacia,	18-25	Satisfacción media.				
				➤ Eficiencia.	0-17.	Insatisfacción.				
				➤ Continuidad.						
				➤ Seguridad						
			<b>Dimensión del entorno:</b>	➤ Ambiente	8-10	Satisfacción Alta.			Cuantitativo	Ordinal
				➤ Confort,	6-7	Satisfacción media.				
				➤ Limpieza,	0-5	Insatisfacción.				
			<b>Dimensión humana:</b>	➤ Trato humanitario.	16-20	Satisfacción Alta.			Cuantitativo	Ordinal
➤ Ética.	11-15	Satisfacción media.								
	0-10	Insatisfacción								

## CAPÍTULO III.:

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. DISEÑO Y TIPO DE ESTUDIO:

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental, porque se midió numéricamente y analizó estadísticamente la satisfacción de las madres sin que se ejerza algún tipo de control sobre la variable de estudio, es de tipo descriptivo porque describe el nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acudieron al servicio de CRED de niño sano en el C.S Baños del Inca y es de corte transversal porque la información fue recolectada en un momento determinado. (28)

$$M \longrightarrow V$$

**Donde:**

M: Muestra

V: Satisfacción de las madres

#### 3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio estuvo constituida por 240 madres con hijos menores de 5 años que acudieron al Centro de Salud Baños del Inca, Consultorio de CRED y se encuentran registradas en padrón nominal del año 2023.

#### 3.3. MARCO MUESTRAL:

Estuvo constituido por madres con hijos menores de 5 años que acudieron al Centro de Salud Baños del Inca acompañando a sus menores hijos que fueron atendidos por el Profesional de Enfermería en los consultorios de Crecimiento y desarrollo del niño sano entre los meses de noviembre, diciembre del 2023 y enero del 2024.

### 3.4. MUESTRA O TAMAÑO MUESTRAL.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finitas donde se calculó con un nivel de confianza del 95%, un error de estimación de 5%, obteniendo como resultado un total de 148 madres con hijos menores de 5 años que se atendieron en el Centro de Salud Baños del Inca en el año 2024.

La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple usando como marco muestral el padrón nominal de madres de los niños menores de 5 años del Centro de Salud Baños del Inca.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

N= Población

Z= Coeficiente de confiabilidad (1.96)

P= Probabilidad de ocurrencia del suceso (0.95%)

Q= Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0.05%)

E= Error de muestreo (0.05)

n= tamaño de la muestra

#### REEMPLAZEMOS:

$$n = \frac{240 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 (240 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{230.496}{1.5579}$$

$$n = 147.9$$

$$n = 148$$

### **3.5. CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Madres con hijos menores de 5 años de edad.
- Madres con capacidad comunicativa y orientadas en tiempo y espacio.
- Acepten voluntariamente ser parte de la muestra del presente estudio, firmando el consentimiento informado.

### **3.6. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Madres que indiquen no querer ser parte de la investigación.
- Madres que acudan por primera vez al Centro de Salud.

### **3.7. UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis del presente estudio estuvo constituida por cada una de las madres con hijos menores de 5 años, los cuales acudieron a ser atendidos en el Centro de Salud Baños del Inca - Cajamarca, que cumplan con los criterios de inclusión.

### **3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se aplicó para el trabajo de investigación fue la entrevista y para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, con preguntas cerradas y elaboradas específicamente para conocer el nivel de satisfacción de las madres de menores de 5 años que acuden al servicio de CRED de niño sano del C.S. Baños del Inca.

El instrumento utilizado fue elaborado por Quispe Cotrado, Michael en el año 2018 modificado por Delgado Cintia en el año 2019 (14). Quien utilizó en su investigación, dicho instrumento, conformado por 32 ítems, distribuidos en tres dimensiones: Humana con 10 preguntas la cual nos da como resultados de acuerdo a la escala de Likert que consta de tres posibles respuestas: Nunca: 0, A veces: 1, Siempre: 2. La dimensión humana nos da como resultados que si se obtiene una puntuación de 20 a 16 es satisfacción alta, de 15 a 11 satisfacción media y de 10 a 0 insatisfacción. En la dimensión Técnica científica la cual está conformada por 17 pregunta de evaluación nos dará como

resultados al utilizar la esca de Likert que si se obtiene una puntuación de 34 a 26 será satisfacción alta, de 25 a 18 será una satisfacción media y de 17 a 0 es una insatisfacción y por último tenemos la dimensión Entorno que está conformada por 5 preguntas en las cuales se pueden obtener como resultado al utilizar la escala de Likert que de 10 a 8 es satisfacción alta, de 6 a 7 satisfacción media y de 5 a 0 insatisfacción. (Anexo 1)

Para la recolección de datos se le informó a la madre en qué consistía el instrumento y se le pidió que firme el consentimiento informado después de leerlo o leérselo, una vez informada se procedió a aplicar el cuestionario que tuvo una duración de 10 a 15 minutos por madre para que leyeran atentamente todos los indicadores y lo entendieran, este cuestionario fue aplicado en la sala de espera de los consultorios CRED después de que salieran de su control de sus menores hijos.

### **3.9. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la ejecución del estudio se solicitó el permiso al Gerente del Centro de Salud Dr. Oscar David Aguirre Sánchez (anexo 2), con la finalidad de obtener la autorización respectiva (anexo 3), para la recolección de los datos. Posteriormente se coordinó con el profesional de enfermería responsable del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, luego se dio a conocer los objetivos y metodología a cada una de las madres de los niños menores de 5 años que cumplen con los criterios de inclusión para obtener la autorización de participación a través del consentimiento informado por escrito (anexo 4), luego se aplicó el instrumento en la sala de espera del establecimiento de salud. Donde se les proporcionó privacidad para que se sientan en confianza y comodidad. El tiempo empleado en la aplicación del instrumento fue en promedio de 10 minutos por cada madre.

### **3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.**

Los datos fueron procesados utilizando el paquete estadístico *Statistics Statistical Package Sciences Social (SPSS)* versión 27. Para el análisis de los datos se empleó la estadística descriptiva, para las variables cuantitativas se aplicaron frecuencias absolutas o relativas y las medidas de tendencia central (media). Una vez procesados los datos

fueron analizados e interpretados según los antecedentes de la investigación y la base teórica.(Anexo 5)

### **3.11. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

#### **3.11.1. Validez.**

El cuestionario de Delgado Ribeiro Cintia fue aplicado en el año 2019 en el centro de Salud Morrón- Jaén, anteriormente ya fue validado por 6 expertos en el tema, los cuales lo revisaron, analizaron y modificaron, antes de ser aplicado a la población de estudio, para que así se pueda obtener datos más verídicos y sencillos, con fácil entendimiento por nuestra muestra de estudio.

#### **3.11.2. Confiabilidad.**

Se realizó un estudio piloto, a un grupo de madres en el centro de salud Baños del Inca, para verificar que el instrumentó es válido, confiable y fácil de responder, se le aplicó el Alfa de cronbach, el cual nos arrojó como resultado 0,873, indicándonos que el instrumento es confiable y podemos utilizarlo sin ninguna modificación. (Apéndice N 1)

### **3.12. CONSIDERACIONES ÉTICAS**

Los principios éticos que garantizaron este estudio son los siguientes:

- **No maleficencia:** No se realizó ningún procedimiento que pudiese ocasionar daño a las madres de la muestra de estudio.
- **Beneficencia:** La encuesta se aplicó a las madres, las cuales conocían previamente el objetivo, la relevancia y beneficios del estudio.
- **Justicia:** Este principio demandó justicia en la repartición de los beneficios y proporciono un trato equitativo a las participantes, sin excluir un servicio, una información, imponerle una responsabilidad u obligación inapropiada o demandar más de lo que la ley exige (29). La muestra se seleccionó tratando a todas las participantes con igual consideración y respeto, sin ningún tipo de discriminación.

- **Autonomía:** Se incluyó a las madres con hijos menores de 5 años que aceptaron participar voluntariamente en la investigación respetando la decisión de querer retirarse en cualquier momento.
- **Confidencialidad:** Se garantizó que la información personal no se divulgue sin consentimiento de la madre y que los datos recolectados fueron utilizados sólo con fines de investigación.

### **3.13. DIFICULTAD Y LIMITACION DEL ESTUDIO**

- A nivel mundial el control y crecimiento del niño se realiza más en el ámbito hospitalario, y no como en nuestro país que se realiza en el servicio de control y crecimiento, por lo cual no se encontraron muchos trabajos de investigación a nivel mundial.
- Con respecto a mi investigación no se encontró ninguna limitación ni dificultad.

## CAPITULO IV.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción de madres de menores de cinco años en la Dimensión Humana. CRED - Centro de Salud Baños del Inca, 2024.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTA	55	37.2
MEDIA	74	50.0
INSATISFACCIÓN	19	12.8
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100.00</b>

En la tabla 1, se observa en la dimensión humana, el nivel de satisfacción en las madres con hijos menores de 5 años, es media, equivaliendo a la mayoría de madres en un 50 % seguido de una satisfacción alta con 37.2% y con una insatisfacción con 12.8%.

Resultados similares se encontraron en el estudio de Alvarado y Bustios (10), Delgado Ribeiro (14), quienes reportaron que el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención del profesional de enfermería es media. Por lo contrario, Mamani Quispe. (11), Hidalgo Saldaña. (20), hallaron que las madres se encuentran altamente satisfechas en cuanto a la dimensión humana.

Los resultados del estudio encuentran explicación en lo sustentado por Donabedian (10), quien describe que la atención humana debe ser “individualizada y personalizada” y esto no se ve reflejado en la atención que brinda el profesional de enfermería en consultorios CRED, C.S. Baños del Inca, debido a que las madres manifiestan que la enfermera no saluda ni se presenta ni a ella ni a su menor hijo de manera cordial, ni respetuosa, contradiciendo a la teoría de satisfacción de Jean waslow (25) y la teoría de la expectativa de la madre de Voom (22), quienes nos refieren que lo que más valoran las madres es una atención amable, con trato humano y sentirse acogidas por el profesional garantizando así una atención humanística de calidad hacia sus menores hijos y haciéndolas participe de la atención a sus hijos. Concordando con lo establecido con Cintia Delgado (14) y con



las teorías mencionadas enfatizo que no es suficiente con atender o realizar las medidas antropométricas al niño sano menor de 5 años, sino que también influye en mayor porcentaje, la amabilidad, que viene a ser más que un gesto de cortesía hacia la madre, quien es la que percibe el trato humanizado hacia su menor hijo por parte del profesional de enfermería al momento de realizar el control y crecimiento.

Es importante enfatizar que al momento que el profesional de enfermería brinda una verdadera acogida, la madre lo va a percibir por el tono de voz, los gestos y la mirada que transmite calor e interés por el niño que está siendo atendido por el profesional de enfermería. Es por ello que las madres del grupo de estudio presentan un nivel de satisfacción media en esta dimensión, por lo que perciben y manifiestan que no cumplen en su totalidad con sus expectativas y que solo en algunas ocasiones el personal de enfermería se despide amablemente de ellas, haciéndoles recordar su próxima cita y en otras ocasiones simplemente les entrega la tarjeta de control sin decirle nada, son escasas las veces que el profesional de enfermería se preocupa por indagar porque el niño entra con problemas de conducta como es la timidez, agresividad y llanto a su consultorio, o al momento de la atención, verificar las inasistencias preguntando sin juzgar las razones de las inasistencias al control y los reprograma sin llamarles la atención, ya que la mayoría de ocasiones las madres son reprogramadas pero con un llamado de atención previo, causando incomodidad en la madre influyendo en el nivel de satisfacción sobre la atención que reciben su menores hijos.

A partir de lo antes expuesto se puede inferir que la dimensión humana es de suma importancia, siendo la razón de ser, de los servicios de salud, los consultorios de CRED y del establecimiento de salud de primer nivel, brindando una atención de calidad y calidez garantizando la salud del niño(a), es por ello que el profesional de Enfermería debería ser empático, colocándose en el lugar de la madre y de su niño(a) buscando satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas, generando un ambiente afectivo y de confianza para que la madre pueda satisfacer sus dudas e inquietudes.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de madres de menores de cinco años con la dimensión Técnica-Científica. CRED - Centro de Salud Baños del Inca, 2024.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
ALTA	42	28.4
MEDIA	100	67.6
INSATISFACCIÓN	6	4.1
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

La tabla 2 señala que las madres expresan un nivel de satisfacción media con un 67.6%, las cuales se encuentran medianamente satisfechas con la atención brindada por el profesional de enfermería hacia los menores hijos de 5 años en la dimensión técnica-científica seguida de una satisfacción alta con 28.4% y por último una insatisfacción de 4.1%.

Los resultados del estudio coinciden con los resultados de Delgado Ribeiro (14), Quispe Cotrado (30), que obtuvieron satisfacción media. Concordando algunos aspectos, con la investigación como la inadecuada utilización de la técnica del lavado de manos y de la correcta técnica de la aplicación de alcohol en gel, el tiempo de espera para la atención, y las aclaraciones deficientes hacia las madres de las dudas que se les presenta con respecto al desarrollo y crecimiento de sus menores hijos.

Los resultados de esta dimensión técnica científica, encuentran sustento en la insatisfacción referido por Waslon (18), por lo que las madres no ven cubiertas sus expectativas y percepciones para estar completamente satisfechas, de acuerdo con el modelo de satisfacción de saturno Hernández (19), quien nos refiere que las madres de acuerdo a su experiencia y observación sienten que el profesional de enfermería descuida las medidas de bioseguridad al momento de atender a sus menores hijos, indicando que el profesional de enfermería no realizan un buen lavado de manos antes y después de examinar al niño, solo lo observan que realizan el procedimiento del lavado de manos para inmunizar y en otras ocasiones solo se aplica alcohol en gel sin utilizar la técnica correcta, es por ello que la salud del niño se ve expuesta y las madres no tiene confianza en las atenciones que reciben sus hijos. Por otro lado, el tiempo de espera para la atención es prolongado puesto que cuando no se llega a la hora establecida, ingresa otro paciente en la hora de su cita, además si realiza el examen físico, la enfermera no le habla ni explica

a la madre lo que se está realizando con su menor hijo y en otras oportunidades se limita a realizar medidas antropométricas por la escases de tiempo, exponiendo al niño a que no se le identifique algunos trastornos o problemas de salud yendo en contra de lo establecido por Jean waslon (25) quien nos refiere en su teoría del cuidado humano , que se debe utilizar de fundamentos científicos en atención que se brinda al menor de 5 años y por la teoría propuesta por Waslow (18) en el cumplimiento de la pirámide de necesidades fisiológicas y seguridad del niño en la atención. Por otro lado el tiempo de la evaluación del niño no es adecuado ya que a veces la atención es de 20 o 10 minutos no cumpliendo con el tiempo requerido por la norma técnica (26), que nos indica que la atención por niño debe ser de 45 minutos, no concordando con el número de niños citados por turno ya que en un turno citan 10 12 niños por turno cortando el tiempo para una adecuada evaluación.

Por otro lado, el profesional de enfermería no hace preguntas para identificar que la madre haya entendido las indicaciones y consejería brindada, dejando a la madre con dudas si aclaran sobre la crianza de su menor hijo, generando vergüenza o timidez a la madre para que esta manifieste sus inquietudes o preguntas al profesional de enfermería de los siguientes turnos. No permitiendo que se identifique algunos riesgos o alteraciones que puede presentar el menor de 5 años.

Las medidas antropométricas no son suficiente para evaluar al menor de cinco años por lo cual la enfermera debe de realizar el examen físico apropiadamente, tomando en cuenta que debe examinar desde la cabeza hasta los pies en busca de algún signo de alarma, tomar signos vitales, lo cual muchas veces pasa desapercibido por el profesional de enfermería, enfocándose en las medidas antropométricas descuidando también la evaluación de desarrollo en el cual tiene que utilizar juguetes o materiales del Kits, los cuales se encuentran en el consultorio de CRED incompletos. Esto influye de manera significativa sobre el nivel de satisfacción que tiene las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería.

Es por ello que siempre el profesional de enfermería encargado de brindar la atención en el consultorio de CRED debe permanecer en constante actualización y capacitación de acuerdo a las nuevas tecnologías y avances de la ciencia para brindar una buena atención que mejore el desarrollo y crecimiento del niño menores de 5 años lo cual se verá reflejado en la seguridad en al momento de brindar la atención contribuyendo a minimizar los riesgos en el proceso salud enfermedad.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción de madres de menores de cinco años con la dimensión Entorno. CRED - Centro de Salud Baños del Inca, 2024.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
ALTA	139	93.9
MEDIA	6	4.1
INSATISFACCIÓN	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

En la tabla 3 podemos evidenciar que en la dimensión entorno, el nivel de satisfacción de este grupo de estudio tiene una satisfacción alta (93.9%) siendo casi la totalidad de la muestras de estudio equivaliendo a 139 madres, siendo favorable para la investigación, frente a una satisfacción media con 4.1% (6 madres) y un mínimo de insatisfacción con 2% (3 madres).

Sin embargo se encontraron resultados contradictorios en las investigaciones de Delgado Ribeira (14), Quispe Cotrado (30) los cuales en sus trabajos de investigación tiene satisfacción media. Sustentado que en sus trabajos no se encontraba limpio la sala de espera y las madres encontraban desordenado la mesa de evaluación para la aplicación de los Kits.

El trabajo de investigación encuentra sustento en que el nivel de satisfacción alta, indica que la madre pudo cubrir sus percepciones y expectativas en esta dimensión concordando con la teoría manifestada por Herzberg (17), quien nos dice que es importante la higiene del entorno, por lo que es una motivación para trabajar y para que el niño y su madre se sienta cómodos al momento de ser atendidos o al esperar su turno para su control permitiéndole sentirse satisfecho cumpliendo sus expectativas en esta dimensión, también cumple con el modelo propuesto por Saturno Hernández (19), el cual nos indica que el consultorio debe estar ordenado y limpio y en condiciones adecuadas para recibir a los usuarios, siguiendo lo establecido por estos autores cumple con lo manifestado por las madres de nuestro grupo de estudio, debido a que el consultorio de CRED cuenta con espacios respectivos para el lavado de manos en cada uno de sus consultorios, en su sala de espera la mayoría de veces se encuentra limpia, solo en algunas ocasiones encuentran una que otra basurita dejada por los niños; con respecto al ambiente del consultorio de CRED, este se encuentra decorado con adornos, imágenes, materiales de escritorio y

algunos juguetes que llaman la atención del infante y le hace sentirse cómodo al momento de ingresar. Además, el consultorio cuenta con la mayoría de sus instrumentos para evaluar el crecimiento del infante y algunos materiales del kit para la evolución de su desarrollo.

Por lo tanto, la atención que se le brinde a las madres de este grupo etario, es un elemento clave en la actividad de gestión del establecimiento de salud importante para el profesional de enfermería quien brinda una atención humanizada en un entorno adecuado que cumple con las expectativas y percepciones que tiene las madres al momento de llegar al consultorio CRED. Favoreciendo que este grupo de madres se encuentren satisfechas y vean cubiertas sus expectativas siendo una fuente de difusión importante no solo para el establecimiento de salud, sino también para que el mismo profesional de enfermería pueda desarrollar sus capacidades y desempeñarse mejor, viéndose más beneficiados los menores de 5 años.

**Tabla 4.** Características demográficas en sexo y edad en menores de 5 años que acuden a los Consultorios de Crecimiento y Desarrollo del Niño del Centro de Salud Baños del Inca, 2024.

<b>Característica demográfica.</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>EDAD</b>		
1-12 Meses	100	67.7
13-24 Meses	29	19.6
25-36 Meses	11	7.4
36 Meses a más	8	5.4
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100</b>
<b>SEXO</b>		
Masculino	81	54.7
Femenino	67	45.3
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

La Tabla 4, muestra que los menores de cinco años que acuden con mayor frecuencia al Centro de Salud son de sexo masculino con 54.7 % y un 45.3 % son de sexo femenino. Con respecto a su edad los niños y niñas que se encuentran en el rango de 1 mes a 12 meses tienen el porcentaje con 67.7% (100 niños atendidos en dicho Centro de Salud), seguido de niños que se encuentran entre 13 y 24 meses con 19.6% (29 niños).

Resultados similares se encuentra en estudios realizados por Alvarado Bustios (10), quien en su estudio de investigación, indica que los niños menores de 12 meses con un 65%, son atendidos en mayor proporción que los de más edad por el profesional de enfermería en cambios para Delgado Ribeiro (14) en su trabajo de investigación los niños entre 2 y 23 meses, son quienes más acuden a ser atendidos por el profesional de enfermería en los consultorios CRED.

Con respecto a la investigación realizada y respecto a la edad teniendo en cuenta la norma técnica de Crecimiento y Desarrollo de los Niños Sano menores de 5 años (27), los controles en mayor proporción se realizan en los menores de 12 meses, por lo que en esta edad se realizan 11 controles con un intervalo de un mes, acudiendo a su centro de salud con mayor frecuencia, concordando con nuestros datos de investigación.

Es importante recalcar la importancia de tener en cuenta las experiencias de las madres sobre la atención que recibe sus menores hijos por parte del profesional de enfermería, por lo que acudirán en el primer año mensualmente por 11 meses, y la madre podrá percibir o identificar con mayor precisión el nivel de satisfacción que tenga, es por ello que para que se obtenga una satisfacción alta la madre cumplirá todas sus expectativas trazadas antes de acudir a los consultorios CRED, la atención brindada por el profesional de enfermería debe darse oportunamente, ser cálida y de calidad, en donde se utilicen en todo momento y apropiadamente recursos materiales como los kits, test o tamizajes apropiadamente aplicando los conocimientos Técnicos Científicos, Humanísticos, con un trato cálido y un ambiente físico agradable, para que la madre pueda cumplir satisfactoriamente con todos los controles requeridos por la Norma Técnica de Control y Crecimiento del Niño Sano menor de 5 años, proporcionando un adecuado desarrollo y crecimiento.

Es impredecible que la madre pueda obtener una satisfacción alta cubriendo todas sus necesidades de acuerdo con la pirámide de Maslow (18), la teoría de satisfacción y motivación del usuario de Herzberg (17) y la teoría de Hildegart Peplau (31), lo cual nos indica que para que la madre se sienta satisfecha y pueda recomendar la atención que se le brinda a su menor hijo y acuda con mayor frecuencia y confianza al centro de salud tiene que cubrir con las expectativas trazadas y determinadas previamente además tiene que sentir la seguridad que recibirá una atención de calidad lo cual le permita llevar a su menor hijo a sus controles sin colocar excusas ni pretextos.

**Tabla 5:** Nivel de satisfacción global de madres de menores de 5 años sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en los consultorios CRED. Centro de Salud Baños del Inca, 2024.

**Satisfacción Global**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
ALTA	61	41.0
MEDIA	78	53.0
INSATISFACCIÓN	9	6.0
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

La tabla 5, muestra que el 53% (78 madres) presentan un nivel de satisfacción media a nivel global, por lo cual de acuerdo con el modelo de nivel de satisfacción de Quispe Cotrado (30) y al modelos de Saturno Hernández (19) las madres de la muestra de estudio no cumplen completamente sus expectativas al momento de acompañar a su menor hijo a los consultorios para que se le brinde su control de crecimiento y desarrollo por el profesional de enfermería.

Resultados similares se encontraron en el estudio de Alvarado y Bustios (10), Delgado Ribeiro(14), Quispe Cotrado (30), quienes reportaron que el nivel de satisfacción media a nivel global en las madres, quienes percibieron la atención que brinda el profesional de enfermería a sus menores hijos. Todo lo contrario, encontramos en la investigación de realizada por Mamani Quispe (11), quien indica que existe una satisfacción alta en madres con hijos menores de 5 años que son atendidos en los consultorios de crecimiento y desarrollo del niño sano por el profesional de enfermería.

Es por ello que, de acuerdo a la teoría de Peplau (31), se sostiene que es necesario establecer una relación afectiva, la cual consistirá en brindar una atención individualizada, cálida y empática. Para eso es necesario utilizar un lenguaje apropiado hacia las madres que acompañan, perciben y califican la atención, esta comunicación tiene que ser fluida, afectiva, empática para que así la madre se sienta en confianza y pueda manifestar su dudas o inquietudes sobre el crecimiento y desarrollo de su menor hijo, valorando más el trato humanitario, que es lo que más aprecian las madres, enfatizando en la amabilidad, la empatía, la disposición del profesional de enfermería para atender a sus menores hijos, la mecánica y estrategias que utilizan para evaluar el



desarrollo, toman muy en cuenta los gestos, el material que utiliza, el entorno en el cual se lleva a cabo dicha evaluación, las medidas de bioseguridad sépticas que practican los profesionales de enfermería antes, durante y después de realizar dicha atención evaluadora. Esto influye en gran porcentaje en el nivel de satisfacción de cada madre que acude a dicho Centro de Salud.

En el estudio de investigación, las madres medianamente satisfechas aprecian algunos aspectos favorables en la atención que se les brinda a sus menores hijos, pero no están convencidas de la atención brindada por el profesional de enfermería puesto que no cubre completamente sus expectativas (19), sienten que el trato humanitario es deficiente, los gestos, la comunicación ambigua, poco amable, discontinua genera desconfianza para manifestar sus dudas e inquietudes quedando muchas veces en silencio, los kits muchas veces se encuentran incompletos y en mal estado lo que no permite utilizarlos para evaluar adecuadamente el desarrollo del menor de 5 años. Algunas madres consideran que las medidas de bioseguridad son deficientes, como el lavado de manos continuo, la aplicación del gel con la técnica correcta, por lo que sugieren mejorar las estrategias para brindar una mejor atención a sus menores hijos cubriendo sus expectativas y generando una satisfacción alta.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- 5.1.1. El nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que se atienden en el Centro de Salud Baños del Inca en su dimensión Humana y Técnico-Científica es media.
- 5.1.2. El nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que se atienden en el Centro de Salud Baños del Inca en su dimensión Entorno es alta.
- 5.1.3. Los niños menores de 5 años que acuden mayormente al Centro de Salud Baños del Inca- Consultorios CRED son de sexo masculino y menores de 12 meses.
- 5.1.4. El nivel de satisfacción global de las madres con hijos menores de 5 años que acuden a recibir la atención que brinda el profesional de Enfermería en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Niño, Centro de Salud Baños del Inca, es media.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- 5.2.1. Al jefe del Centro de salud Baños del Inca que implemente una unidad de recepción de sugerencias para el consultorio de CRED.
- 5.2.2. A la jefatura de enfermería del Centro de Salud Baños del Inca que promueva capacitaciones a los profesionales de Enfermería sobre el trato con calidad, humano y de calidez en programa de control y crecimiento.
- 5.2.3. A la jefatura de enfermería del Centro de Salud Baños del Inca para que promueva evaluaciones continuas respecto al nivel de satisfacción que tienen las madres con hijos menores de 5 años con la atención que brindada por el profesional de enfermería en los consultorios CRED.
- 5.2.4. A la jefatura de enfermería del Centro de Salud Baños del Inca realice gestiones para el mobiliario de los consultorios de CRED.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud .MINSA. Control de Crecimiento y Desarrollo. [Online].; 2017. Acceso 15 de 08 de 2023. Disponible en: <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
2. 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. [Online].; 2017. Acceso 16 de 08 de 2023. Disponible en: <https://www.redsaludlaconvencion.gob.pe/contenido/Programa-Presupuestal/Articulado%20Nutricional/Normas%20y%20Resoluciones/CRED%20NORMA%202017%202.pdf>.
3. Jorge CR. Estudio De La Satisfacción en Servicios Públicos De Salud. Caso De Un Hospital Del Sur De CHILE1. [Online].; 2020. Acceso 15 de 01 de 2024. Disponible en: [https://www.academia.edu/103106746/Estudio\\_De\\_La\\_Satisfacci%C3%B3n\\_en\\_Servicios\\_P%C3%ABlicos\\_De\\_Salud\\_Caso\\_De\\_Un\\_Hospital\\_Del\\_Sur\\_De\\_CHILE\\_1](https://www.academia.edu/103106746/Estudio_De_La_Satisfacci%C3%B3n_en_Servicios_P%C3%ABlicos_De_Salud_Caso_De_Un_Hospital_Del_Sur_De_CHILE_1)
4. Proaño Calderon. Salud de calida para Todos. [Online].; 2019. Acceso 16 de 08 de 2023. Disponible en: "https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/" <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/> .
5. Pueblo DdP. Defensoria del Pueblo. [Online].; 2019. Acceso 16 de mayo de 2023. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>.
6. Superintendencia Nacional de Salud .SUSALUD. Gestión. [Online].; 2019. Acceso 12 de junio de 2023. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/hay-50-000-quejas-mala-atencion-centros-salud-142552-noticia/>.

7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI. Incremento de niños de 3 años que no acuden a sus controles CRED [Online]; 2019. Acceso 20 de Mayo de 2023. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/se-incrementa-ninas-y-ninos-menores-de-3-anos-de-edad-que-acceden-al-control-de-crecimiento-y-desarrollo-del-nino-sano-11761/>.
8. DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN -MIDIS. REPORTE REGIONAL DE INDICADORES SOCIALES DE CAJAMARCA. [Online].; 2023. Acceso 16 de Junio de 2023. Disponible en: <http://sdv.midis.gob.pe/RedInforma/Upload/regional/Cajamarca.pdf>.
9. Madero Zambrano KP, Manrique Anaya YM, Guerrero Camargo SA, López Correa LM. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. [Online].; 2024. Acceso 21 de 12 de 2023. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>
10. ALVARADO MINAYA JA, BUSTIOS MONCADA RB. 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 – Rimac 2019. 9 [Tesis para pregrado ] Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima
11. Mamani Quispe SC, Quispe Ccollque B. Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Condepampa - 2022. [Tesis para pregrado ]. UNIVERSIDAD PERUANA UNION, Cuzco.
12. Escobar Valero AN, Cirineo Cajahuanca JM. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. [Tesis para pregrado ] . Universidad Continental , Huancayo.
13. HINOJOSA BENAVIDES E. “Satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años del servicio de CRED del Puesto de Salud Cristo Salvador de Villa el Salvador, 2022”. [Tesis para pregrado ] . Universidad Maria Auxiliadora , Lima.

14. DELGADO RIVEROS CA. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería consultorio de crecimiento y desarrollo del niño. Centro de Salud Morro Solar - Jaén , 2019. [Tesis para pregrado ]. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, Cajamarca- Jaén
  
15. CHUQUIRUNA ORTIZ YZ. 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. [Tesis para pregrado ] Baños del Inca : Universidad Nacional de Cajamarca , Cajamarca.
  
16. Arteaga Estela MdIM. Nivel de satisfacción materna sobre la calidad de atención de la consejería en suplementación con hierro. Centro de Salud Lajas – 2021. [Tesis para pregrado ] . Universidad Nacional de Cajamarca , Cajamarca- Chota.
  
17. Mabel M, Garcia. Teoría de Herzberg: Mejora la satisfacción del usuario. [Online].; 2024. Acceso 30 de septiembre de 2024. Disponible en: <https://openwebinars.net/blog/teoria-herzberg/> .
  
18. Quintero Angarita JR. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. [Online].; 2022. Acceso 30 de Septiembre de 2024. Disponible en: HYPERLINK "https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teor%C3%ADa-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf" <https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teor%C3%ADa-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf> .
  
19. Saturno Hernández P, Gutiérrez Reyes JP, Vieyra Romero WI, Romero Martínez M. Satisfacción y calidad percibida de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud. [Online].; 2029. Acceso 17 de junio de 2023. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/312082481\\_Satisfaccion\\_y\\_calidad\\_percibida\\_de\\_afiliados\\_al\\_Sistema\\_de\\_Proteccion\\_Social\\_en\\_Salud\\_de\\_Mexico\\_Fundamentos\\_metodologicos](https://www.researchgate.net/publication/312082481_Satisfaccion_y_calidad_percibida_de_afiliados_al_Sistema_de_Proteccion_Social_en_Salud_de_Mexico_Fundamentos_metodologicos)
  
20. HIDALGO SALDAÑA. Nivel de satisfacción de las madres durante la atención de enfermería del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año del Centro de Salud 9 de octubre. [Tesis para pregrado ]. UNIVERSIDAD NACIONAL

DE UCAYALI , PUCALLPA. Disponible en:  
<https://repositorio.unu.edu.pe/items/8d2a3893-7e7a-4feb-ac20-92e925e0bd48>

21. Zendesk. Satisfacción del cliente. Blog de Zendesk. 2023; 1 Acceso 13 de julio de 2023. Disponible en: <https://support.zendesk.com/hc/es/articles/4408886173338-Acerca-de-CSAT-%C3%ADndice-de-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-en-Zendesk-Support>.
22. Vroom V. Teoría de las expectativas de Vroom. [Online].; 2022. Acceso 13 de julio de 2023. Disponible en:  
<https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-VROOM.pdf> .
23. Organización Mundial de la Salud . OMS.Calidad de atención en salud. [Online]; 2023. Acceso 1 de Agosto de 2023. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).
24. Milián Huertas KM. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud “Las Brisas-2021”. [Tesis para pregrado ] . Universidad Señor de Sipán, Pimenntel- Chiclayo.
25. Guerrero Ramírez R, Meneses La Riva ME, De La Cruz Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima. 2019; 1(113). [Online]. Acceso 1 de Agosto de 2023. Disponible en:  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>.
26. Ministerio de Salud .MINSa. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. [Online].; 2017. Acceso 1 de Agosto de 2023. Disponible en:  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/191049/537-2017-MINSA.pdf?v=1593813764>
27. Resolución Ministerial N.º 537-2017-MINSA. NORMA TÉCNICA DE SALUD PARA EL CONTROL DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA NIÑA Y

EL NIÑO MENOR DE CINCO AÑOS. [Online].; 2017. Acceso 1 de Agosto de 2023. Disponible en: <https://www.redsaludlaconvencion.gob.pe/contenido/Programa-Presupuestal/Articulado%20Nutricional/Normas%20y%20Resoluciones/CRED%20NORMA%202017%202.pdf>

28. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MdP. Metodología de la Investigación. sexta ed. Mexico: Editorial Mexicana,; 2020.
29. Mager F. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN. [Online].; 2020. Acceso 15 de Diciembre de 2023. Disponible en: <https://oxfamibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/621092/gd-research-ethics-practical-guide-091120-es.pdf;jsessionid=766116CABE043AD3AA5819E8EEB8DC22?sequence=14> .
30. Quispe Cotrado MS. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani 2019. [Tesis para pregrado ] . Universidad Nacional del Antiplano , Puno.
31. Arredondo González CP, Siles González J. Tecnología y Humanización de los Cuidados. Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. SciELO - Scientific Electronic Library Online. 2009; 18([https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Peplau%20se,K%C3%A9rouac%20y%20cols%2C%201996](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Peplau%20se,K%C3%A9rouac%20y%20cols%2C%201996).)).).



# APÉNDICE

## APENDICE 01

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los valores que se demuestra a continuación:

<b>Confiabilidad</b>	<b>RANGO</b>
Baja confiabilidad	0-0.59
Confiable	0.60-0.71
Muy confiable	0.72-0.99
Confiabilidad perfecta	1

Fuente: Hernández Sampieri, 2018.

### ESTADISTICA DE FIABILIDAD DE PRUEBA PILOTO

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,873	32

Resultados al aplicar el Alfa de Cronbach a nuestro instrumento a utilizar fue de 0.87 , lo cual indica que es muy confiable .

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01



### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO SANO.



#### I. Datos generales

La edad de su hijo (a): .....

#### II. Sexo:

1) Masculino

2) Femenino

#### Usuario:

1) Nuevo ( )

2) Continuador ( )

#### Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los que deberá usted responder en forma veraz y objetiva. Marcar con X una sola alternativa que crea conveniente. Se le agradece por anticipado su cordial participación.

#### II. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

ÍTEMS		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
N°	DIMENSIÓN HUMANA	(2)	(1)	(0)
1	Al ingresar al consultorio de CRED, la enfermera saluda y se presenta ante usted y su niño (a) de una manera cordial y respetuosa			

2	Al término de la consulta de CRED, la enfermera se despide de usted y de su niño (a) amablemente.			
3	La enfermera le trata con respeto, le llama por su nombre a usted y a su niño (a), respeta sus costumbres y prácticas culturales.			
4	Durante la atención a su niño (a) la enfermera mantiene un tono de voz adecuado, le mira y le escucha atentamente			
5	Durante la atención a su niño (a) la enfermera mantiene la privacidad.			
6	La enfermera le pregunta con amabilidad si usted comprendió lo explicado haciéndole preguntas para asegurar que ha entendido.			
7	La enfermera muestra interés por los problemas de conducta que tuviera su niño (a) como: timidez, agresividad.			
8	La enfermera frente al llanto de su niño (a) durante la consulta de CRED se interesa por calmarlo.			
9	La enfermera le felicita por haber acudido responsablemente al control de CRED, y le invita a la próxima cita según la edad y diagnóstico de su niño (a).			
10	La enfermera le pregunta sin juzgarla, las razones de su			

	inasistencia al control de crecimiento y desarrollo de su niño (a).			
DIMENSIÓN TÉCNICA – CIENTÍFICA				
1	La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de examinar a su niño (a).			
2	La enfermera interactúa con usted para identificar algunos riesgos o alteraciones que puede presentar su niño (a).			
3	La enfermera le informa el significado e importancia del control de crecimiento y desarrollo del niño (a) en forma clara y precisa.			
4	La enfermera le explica con palabras sencillas los procedimientos que realiza a su niño (a).			
5	La enfermera realiza la toma de medidas de peso, talla y de la cabeza de su niño (a).			
6	La enfermera anota y grafica las medidas del peso, talla, cabeza y el desarrollo en el carnet de CRED y le explica el estado de salud de su niño (a).			
7	La enfermera examina a su niño (a) desde la cabeza hasta los pies en busca de algún signo de alarma.			

8	La enfermera al realizar el examen físico le habla y le explica a su niño (a).			
9	La enfermera evalúa el desarrollo de su niño (a) observando la respuesta ante las pruebas y le informa a usted si responde o no de acuerdo con su edad.			
10	La enfermera cuando evalúa a su niño (a) utiliza juguetes u otros materiales			
11	La enfermera le brinda orientación sobre alguna alteración que encuentre en su hijo durante la aplicación del tés de desarrollo según la edad de su niño (a)			
12	La enfermera le brinda información sobre los resultados de los exámenes de laboratorio de su niño (a): control de parásitos, anemia y Test de Graham.			
13	La enfermera aclara sus preguntas o dudas sobre la crianza de su niño (a) brindándole sugerencias			
14	La enfermera educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar como: alimentación, prevención de accidentes, higiene, estimulación temprana, ventilación de los ambientes, sueño, reposo, entre otros			
15	Ante un problema detectado en la salud de su niño (a) la enfermera			

	le informa y lo deriva a un especialista.			
16	El tiempo de espera para la atención de su niño (a) es adecuado.			
17	La enfermera se demora al evaluar a su niño (a).			
DIMENSIÓN ENTORNO				
1	La sala de espera se encuentra limpia.			
2	El consultorio de CRED se encuentra limpio.			
3	El consultorio de CRED se encuentra ordenado con los materiales y equipos en su respectivo lugar.			
4	El ambiente del consultorio de CRED se encuentra decorado con “colores, adornos, imágenes, juguetes”, para que su niño (a) se sienta cómodo (a).			
5	El consultorio de CRED cuenta con espacios respectivos como: Lavado de manos, entre otros.			

**Leyenda:**

2 = SIEMPRE

1 = AVECES

0 = NUNCA

**NIVEL DE SATISFACCION DE MADRES CON LA ATENCIÓN RECIBIDA  
POR EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA .**

<b>Dimensión</b>	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		
	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Insatisfacción</b>
<b>Humana</b>	16-20	11-15	0-10
<b>Técnica- científica</b>	26-34	18-25	0-17
<b>Entorno</b>	8-10	6-7	0-5
<b>TOTAL</b>	33-64	16-32	0-16

Fuente: Quispe Cotrado, Michael – 2018



ANEXO N° 2 :



Universidad Nacional de Cajamarca  
Fundada por Ley 14015 del 13 de Febrero de 1962  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
Av. Atahualpa N° 1050 - Pabellón II-101 - Teléfono N° 076-599438



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

**SOLICITO: Permiso Para Realizar Trabajo De Investigación**

Sr: Dr. Oscar David Aguirre Sánchez

**Gerente del Centro de Salud Baños del Inca**

Yo, Sandra Madeleine Apaestégui Marín, Identificada con el DNI N.º 73664369, con domicilio en Tartar Chico Lote II. Ante usted respetuosamente me presento y expongo: Que, habiendo culminado la carrera profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de Cajamarca, solicito a Usted. Permiso para realizar trabajo de Investigación en la entidad donde usted labora sobre: "Nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano C.S. Baños del Inca ". Para optar el grado de Licenciada en Enfermería.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Nº → 920180694

Recibido

Fecha: 14/11/2023

Hora: 8:43 am

Firma:

Cajamarca 14 de Noviembre del 2023

.....  
Apaestégui Marín Sandra Madeleine

ANEXO N°3



Universidad Nacional de Cajamarca  
Fundada por Ley 14015 del 13 de Febrero de 1962  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
Av. Atahualpa N° 1050 - Pabellón II-101- Teléfono N° 076-599438



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

SOLICITO: Permiso Para Realizar Trabajo De Investigación

Sr: Dr. Oscar David Aguirre Sánchez

Gerente del Centro de Salud Baños del Inca

Yo, Sandra Madeleine Apaestégui Marín, identificada con el DNI N.º 73664369, con domicilio en Tartar Chico Lote II. Ante usted respetuosamente me presento y expongo: Que, habiendo culminado la carrera profesional de Enfermería en la Universidad Nacional de Cajamarca, solicito a Usted. Permiso para realizar trabajo de Investigación en la entidad donde usted labora sobre: "Nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano C.S. Baños del Inca". Para optar el grado de Licenciada en Enfermería.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Nro → 920180694

Fecha: 14/11/2023

Cajamarca 14 de Noviembre del 2023

Hora: 8:43 am

firma: [Handwritten signature]

Acceptada

[Handwritten signature]

Apaestégui Marín Sandra Madeleine

DNI73664369

FECHA: 15/11/23

PASE A: Lic. Exp. Patricia

PARA: [Handwritten]

Todos los Expedientes  
y la estudiante

UNIVERSIDAD NACIONAL CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
Dr. Oscar David Aguirre Sánchez  
EFE DEL CENTRO SALUD - BAÑOS DEL INCA

[Handwritten signature]  
Lic. Maíra P. Sandy Sainza  
ECP58047.  
15/11/23.  
13:00 pm.

**ANEXO N°4**

**Consentimiento Informado del estudio**

La presente investigación es conducida por la bachiller en enfermería : Apaéstegui Marín Sandra Madeleine egresada de la Universidad Nacional de Cajamarca .Esta investigación tiene como propósito identificar el nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acuden al servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano del centro de salud Baños del Inca.

La participación en este estudio es estrictamente voluntario (a). La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este estudio de investigación , puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas del cuestionario le parecen incómodas o no lo entiende , tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

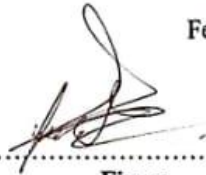
**CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO**

**SÍ NO**

**(marcar lo que corresponda)**

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha . 21 . 12 . 2025 . . . . .



Firma



Huella digital

## ANEXO N°5

### 5.1 Datos estadísticos complementarios

#### CUADRO ESTADÍSTICO 01: PORCENTAJE Y FRECUENCIA DE USUARIAS,

Usuarios	Frecuencia	Porcentaje
Continuadora	148	100,0

#### CUADRO ESTADÍSTICO 01: MEDIANA Y DESVIACIÓN ESTANDAR DE LA EDAD DE LOS NIÑOS DE LA MUESTRA DE ESTUDIO.

ESTADÍSTICOS	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad de los menores en meses	148	1	7	2,47	1,664