

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



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

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO:
PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN
DE CUIDADORES. LUYA 2023**

Autora: Bach. Ana Paula Hidalgo Muñoz.

Asesora: Lic. María Esther Saavedra Chinchayán.

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico a mis padres, por darme la vida y apoyarme en mis estudios universitarios y por brindarme valores para ser una persona de bien y futura profesional.

A mis hermanos, por los consejos y el apoyo constante en todo mi proceso de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme vida y salud y permitirme realizar este trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a mi asesora de tesis, la Licenciada María Esther, por la orientación en todo el proceso de desarrollo de esta investigación.

De igual manera quiero agradecer al personal del Centro de Salud de Luya, por darme las facilidades para identificar mi población en estudio y, por último, agradecer a las madres de familia que formaron parte de esta investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA**

Jorge Luis Maicelo Quintana. Ph.D.

Rector

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres

Vicerrector Académico

Dra. María Nelly Luján Espinoza

Vicerrectora de Investigación

Dr. Yshoner Antonio Silva Diaz

Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO: PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE CUIDADORES LUYA 2023.

del egresado BACHILLER ANA PAULA HIDALGO MUÑOZ

de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de ENFERMERÍA

de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 26 de abr. de 2024

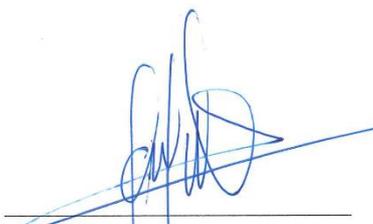
Firma y nombre completo del Asesor
LIC. MARÍA ESTHER SAAVEDRA CHINCHAYÁN



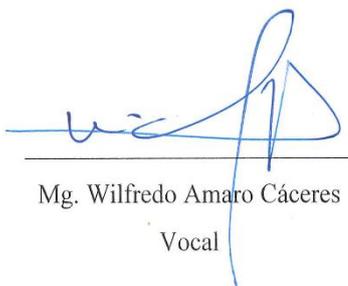
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS
RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 292 – 2023 – UNTRM – VRAC/FACISA



Dra. Sonia Tejada Muñoz
Presidente



Dra. Clelia Jima Chamiquit
Secretaria



Mg. Wilfredo Amaro Cáceres
Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Control de Crecimiento y Desarrollo: Percepción sobre la calidad y Satisfacción de Cuidadores, Luya 2023

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Ana Paula Hidalgo Muñoz
de la Escuela Profesional de Enfermería

con correo electrónico institucional 7369341481@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

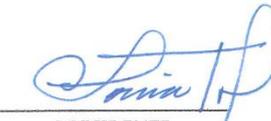
- a) La citada Tesis tiene 21 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 13 de Junio del 2024


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE TURNITIN

CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO. PERCEPCIÓN
SOBRE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE CUIDADORES. LUYA
2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unaj.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
	dspace.unitru.edu.pe	

Sonia Tejada Hinojosa
Dra. Sonia Tejada Hinojosa

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de JUNIO del año 2024, siendo las 11:00 horas, el aspirante: ANA PAULA HIDALGO MUÑOZ, asesorado por LIC. MARÍA ESTHER SAAVEDRA CHINCHAYÁN defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO: PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE CUIDADORES, LUYA 2023, para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ENFERMERÍA, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DRA. SONIA TEJADA MUÑOZ
Secretario: DRA. CLELIA JIMA CHAMQUIT
Vocal: MG. WILFREDO AHARO CÁCERES



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X) / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:10 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
REPORTE TURNITIN.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	19
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	35
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción de los cuidadores	23
Tabla 2. Percepción de la calidad del servicio de Enfermería en el control CRED.	23
Tabla 3. Satisfacción de los cuidadores de los menores de cinco años, atendidos en el control CRED.	25
Tabla 4. Caracterización de los cuidadores de niños (as) menores de cinco años atendidos en el servicio CRED.	26

RESUMEN

Se realizó esta investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y de alcance correlacional. Con el objetivo de determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción con la atención de Enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo, de los cuidadores de niños menores de cinco años atendidos en el Centro de Salud de Luya, diciembre del 2023 – enero del 2024. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, cuya población estuvo conformada por 152 participantes, a quienes se aplicaron criterios de inclusión y exclusión, quedando 137 unidades muestrales. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, aplicándose dos instrumentos, el “Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería” el cual fue creado por Rondón y Salazar (2010), y el “Cuestionario SERVQUAL (service y quality) modificado” elaborado por Mira y Buil (1996), con validez no especificada en el primer instrumento y 0,67 para el segundo instrumento, asimismo la confiabilidad fue de 0,88 y 0,92, respectivamente. Los resultados fueron: los cuidadores presentan percepción media de la calidad de servicio y a su vez se encuentran satisfechos en un 69% (50); según variables, la percepción de la calidad de servicio fue de nivel medio, representando el 53% (72) y los cuidadores se encontraron satisfechos, representando el 67% (92). Se concluye que no existe relación entre la percepción de la calidad de servicio con la satisfacción de los cuidadores de los niños menores de cinco años.

Palabras claves: *preescolar, crecimiento, desarrollo infantil, cuidadores de familia.*

ABSTRACT

This research was carried out with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. With the objective of determining the relationship between the perception of service quality and satisfaction with Nursing care in the control of Growth and Development, of caregivers of children under five years of age cared for at the Luya Health Center, December 2023 – January 2024. The sampling was non-probabilistic for convenience, whose population was made up of 152 participants, to whom inclusion and exclusion criteria were applied, leaving 137 sample units. For data collection, the survey was used, applying two instruments, the “Nursing Care Quality Questionnaire” which was created by Rondón and Salazar (2010), and the “SERVQUAL Questionnaire (service and quality) modified” created by Mira and Buil (1996), with unspecified validity in the first instrument and 0.67 for the second instrument, also the reliability was 0.88 and 0.92, respectively. The results were: caregivers have an average perception of the quality of service and at the same time are 69% satisfied (50); According to variables, the perception of service quality was of a medium level, representing 53% (72) and caregivers were satisfied, representing 67% (92). It is concluded that there is no relationship between the perception of service quality and the satisfaction of caregivers of children under five years of age.

Keywords: *preschool, growth, child development, family caregive.*

I. INTRODUCCIÓN

La calidad es considerada como un proceso continuo, que permite modificaciones que se interpretan como intervenciones efectivas; en tal sentido, es uno de los principales desafíos de la Enfermería. Cabe decir que, la calidad de servicio en Enfermería se evidencia en las acciones dirigidas a satisfacer las necesidades, tanto físicas, emocionales, afectivas y de seguridad de los pacientes, al momento de recibir una atención en un determinado servicio en el área de la salud. En este sentido, se comprende que la calidad de servicio es la meta que se propone alcanzar la Salud Pública, para esto se debe brindar a los pacientes una prestación de servicios integral, equitativo y oportuno tanto hacia los usuarios como para toda la comunidad, incrementando así la posibilidad de lograr los resultados deseados para su óptima salud, y por lo cual está relacionada con los cuidados recibidos por los profesionales competentes, lo que genera satisfacción en el usuario atendido (Agete et al., 2022; Febre et al., 2018 y Mendoza., 2022).

La calidad del servicio en el ámbito del crecimiento y desarrollo no solo hace referencia a la excelencia técnica de los profesionales de la salud, sino también a la accesibilidad, empatía y efectividad del cuidado brindado. La percepción de las madres sobre estos aspectos puede influir en su satisfacción general con el servicio, así como en su confianza en el sistema de atención sanitaria y en las decisiones relacionadas con la salud de sus hijos. Así como las madres perciben y evalúan la calidad de servicio en el área de crecimiento y desarrollo, es esencial identificar áreas de mejora y diseñar intervenciones que satisfagan adecuadamente las necesidades de las familias.

Febres y Mercado (2020) definen a la satisfacción en el campo de la salud como un indicador importante de calidad prestada por los servicios de salud, ya que, al conocer el nivel de satisfacción de las personas, permitirá mejorar posibles debilidades en un determinado servicio y fortalecer habilidades del mismo, con la intención de brindar una atención de calidad que los pacientes demandan. Es así pues, que la teórica Peplau (1997), menciona que la enfermería es una relación interpersonal, entre una persona que necesita una atención en salud y un profesional con formación académica y moral, que pueda identificar y actuar frente a la necesidad de ayuda de dicha persona.

La percepción y satisfacción de las madres respecto a la calidad de servicio en el ámbito del crecimiento y desarrollo infantil es un tema muy importante en la atención en salud. La primera infancia es una etapa crítica en la vida de un niño, donde la atención y el cuidado adecuado pueden tener un impacto relevante en su salud y bienestar a largo plazo. En este contexto, el papel de las madres como cuidadoras principales se vuelve fundamental, siendo su experiencia y perspectiva cruciales para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos.

Es conveniente recalcar que la normativa de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de cinco años, desde una perspectiva general, se trata de un conjunto de actividades continuas y organizadas, las cuales son desarrolladas por los licenciados de Enfermería o el profesional Médico según normativa vigente, encaminadas al seguimiento adecuado y oportuno tanto del crecimiento, como del desarrollo de los niños; así mismo, la detección temprana y precisa de riesgos, cambios o posibles complicaciones que afecten la salud y la integridad de los menores, promoviendo así el diagnóstico y por consiguiente la intervención oportuna para reducir deficiencias y discapacidades (Ministerio de Salud [MINSa] 2017).

Así es, pues, que el control de crecimiento y desarrollo es una etapa fundamental en el cuidado infantil, donde se monitorea el progreso físico, cognitivo y emocional de los infantes en sus primeros años de vida. Sin embargo, la deserción a estos controles es un problema recurrente que puede tener graves consecuencias en la salud infantil. Para contextualizar el problema, es importante incluir datos estadísticos. Según el (Instituto nacional de Estadística e Informática [INEI] 2023), la cobertura en la asistencia en el control CRED es solamente del 21,1% en preescolares menores de 3 años y el 36.2% en menores de un año, e incluso en la región Amazonas es el 39%. Es por ello que, a pesar de que el porcentaje de la desnutrición crónica es relativamente bajo 11,5%, su impacto no debe ser subestimado, ya que afecta el desarrollo adecuado de los infantes y aumenta la carga sobre el sistema de salud a largo plazo.

Diversas razones determinan el incumplimiento del control de Crecimiento y Desarrollo, como es el difícil acceso a Centros de Salud en zonas rurales y remotas, asimismo las limitaciones económicas, el cual es un factor determinante ya que impide el transporte y tiempo para asistir a los controles, por otro lado es importante

mencionar los factores culturales de una determinada población ya que no promueven el uso de servicio de salud formales, otro factor influyente es la desinformación y desconocimiento sobre la importancia y beneficios de los controles de Crecimiento y Desarrollo, de igual modo se encuentra la percepción de una baja calidad de los servicios de salud, ya sea por falta de personal, tiempo de espera prolongado o falta de insumo, lo cual desmotiva a las madres a asistir a los controles (Gonzales et al., 2016).

A nivel global, en países como Kenia, Oyungu et al., (2021), describieron las percepciones y conocimientos de los cuidadores sobre el control de seguimiento y desarrollo, denominación del servicio de Crecimiento y Desarrollo en otro país, en diferentes clínicas, en donde a diferencia de países latinoamericanos, este servicio se basa principalmente en vacunas y medidas antropométricas, lo que indica que no es un servicio de atención integral, como lo establece la norma técnica de crecimiento y desarrollo vigente en nuestro país. De acuerdo a lo mencionado en dicho país, se resaltó que, en su mayoría de los progenitores encuestados, presentaban conocimientos sobre dicho servicio, pero solo el 2,6% sabían que esta área estaba disponible en dichas clínicas, y, por otro lado, el 80% refirió tener interés en saber un poco más de dicho servicio.

En países latinoamericanos, como en Colombia, en Nariño, Rivera (2023), estudió la relación del nivel de satisfacción de cuidadores con respecto a la calidad de atención, donde los resultados identificaron que los padres en su mayoría se encontraban insatisfechos con el servicio de CRED. Asimismo, en Chile, Monteiro (2015), identificó que los cuidadores perciben satisfacción en la atención recibida por los profesionales de Enfermería, representando el 63%, proponiendo que la evaluación de dicha satisfacción debe ser de manera continua y también considerada como una estrategia que permita identificar aspectos que puedan mejorar, asimismo, para fortalecer acciones positivas ya realizadas.

A nivel nacional, en la ciudad de Iquitos, Domínguez y Rodríguez (2023), realizaron una investigación en dos instituciones, reconociendo que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción, identificando que el 97.4% de los cuidadores presentan alto grado de satisfacción. En Huancayo, Quintana (2023), de igual manera identificó que existe relación entre ambas variables en estudio, con el

79.5% representando un nivel alto. En Huayrona, Torres (2023), en donde la principal conclusión fue que no existe relación entre ambas variables. En Trujillo, Aguilar (2017), realizó su artículo, donde identificó que existe relación con respecto a la calidad de servicio brindada por el profesional de Enfermería y la satisfacción de las madres, resaltando que el 58.8% de las madres presentaron satisfacción.

Referente a lo mencionado, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), en su perfil de egresado de la Escuela Profesional de Enfermería indica que, viene realizando acciones con la finalidad de formar profesionales de calidad y servicio a la población, liderando en el campo de la salud, enfocándose en una atención integral y priorizando las necesidades de los pacientes en los diferentes niveles de atención, con el objetivo primordial de mejorar la salud y la calidad de vida de las personas. Asimismo, la Universidad Politécnica Amazónica (UPA), con el fin de que sus estudiantes participen en el cuidado integral de la persona, familia y comunidad, tiene en su malla curricular asignaturas que permitan al profesional tener las competencias necesarias para desarrollarse en el campo laboral, actuando con sensibilidad y alto compromiso social

Enfocando estas cualidades del profesional de enfermería en la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, es importante recalcar que, en la ciudad de Bagua Grande; Herrera (2021), identificó que, si existe satisfacción, representando el 76%, sin embargo, existen pequeños aspectos que el personal de Enfermería debe mejorar a futuro con relación a la atención que brindan. Asimismo, Pilco (2019), realizó su estudio en el hospital Santiago Apóstol, de la misma ciudad, concluyendo que tanto el nivel de satisfacción con respecto a la atención recibida en Crecimiento y Desarrollo es de alto nivel. Y finalmente, en la ciudad de Chachapoyas, Taminche (2019), cuyo objetivo fue determinar la percepción de los cuidadores con relación a la calidad de atención en el servicio Crecimiento y Desarrollo, del total de los cuidadores encuestados, el 82.2% identificó que la calidad de atención era buena.

Por todo lo antes expuesto, esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción con la atención de Enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo, de los cuidadores de niños menores de cinco años atendidos en el Centro de Salud de

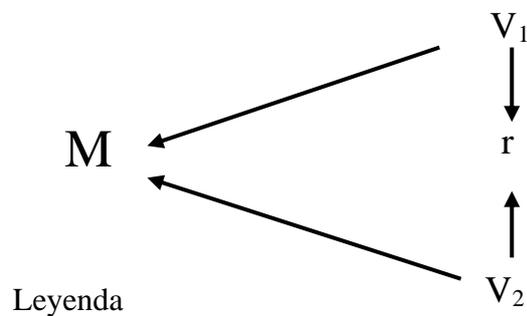
Luya, diciembre del 2023 – enero del 2024; y como objetivos específicos, identificar la percepción de la calidad del servicio con la atención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo, de los cuidadores de niños menores de cinco años; identificar el grado de satisfacción en el Control de Crecimiento y Desarrollo, de los cuidadores de niños y caracterizar a los cuidadores en estudio.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Enfoque, nivel y tipo de investigación.

El enfoque fue cuantitativo, ya que las dos variables en estudio fueron medidas y codificadas a través de base de datos y posteriormente permitió determinar mediante categorías los resultados requeridos, de diseño no experimental. Esto se debe a que no hubo manipulación de dichas variables, de corte transversal porque se aplicó las encuestas en un momento específico, y de alcance correlacional porque se va establecer relación entre ambas variables (Hernández, 2018).

2.2. Diseño de la investigación.



M: Cuidadores

V₁: Percepción de la calidad del servicio.

V₂: Satisfacción.

r: Relación

2.3. Población, muestra y muestreo.

2.3.1. Población:

La población fue constituida por 152 madres o cuidadores, de niños menores de cinco años, atendidos en el Centro de Salud de Luya en el periodo diciembre 2023 – enero 2024, los cuales se encuentran dentro del Padrón Nominal de Niño de la Microred de Luya.

2.3.2. Muestra:

Se consideró como muestra a 137 participantes (madres o cuidadores), a quienes se aplicó los criterios de inclusión y exclusión. Siendo encuestados en el mes de diciembre del 2023 a 83 personas y en enero del 2024 a 54 personas.

Criterios de inclusión:

- Madres o cuidadores de los niños menores de cinco años atendidos en el Centro de Salud de Luya, periodo diciembre 2023 – enero 2024, que aceptaron y firmaron el consentimiento informado para ser parte de esta investigación.

Criterios de exclusión:

- Madres o cuidadores de los niños menores de cinco años que no estén viviendo actualmente en el distrito de Luya.

2.3.3. Muestreo:

- El muestreo no fue probabilístico por conveniencia, ya que se consideró población muestral con criterios de inclusión y exclusión (Hernández, 2018).

2.4. Variables de estudio:

V₁: percepción de la calidad del servicio.

V₂: Satisfacción.

(ver anexo 01).

2.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

2.5.1. Técnica

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta. (Canales, 2005).

2.5.2. Instrumento: Cuestionario

Para la realización del presente estudio se utilizó dos cuestionarios de acuerdo a cada variable, las cuales fueron aplicadas en el periodo diciembre 2023 a enero del 2024, debido a que este es el periodo en donde se tuvo mayor accesibilidad a las cuidadoras que formaron parte de esta investigación.

- a. Como primer instrumento se utilizó el “Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería” el cual fue creado por los Rondón y Salazar (2010), y posteriormente adaptado por Castro et al., (2016). Realizaron la validez del instrumento, a través de juicio de expertos, los cuales estuvieron conformados por seis profesionales especialistas en el tema de estudio. Dicha validación fue mediante la prueba de Alfa de Cronbach con el 10% de su muestra, los cuales no fueron incluidos en su investigación. Donde los resultados en sus cuatro dimensiones fueron de un 97.33% de validez, con $p < 0.05$ de nivel de significancia y la

confiabilidad fue de 0,88, lo que evidencia que es un instrumento aceptable.

El cuestionario está compuesto por 36 preguntas cerradas, las cuales están divididas en cuatro dimensiones: puntualidad en la atención (6 ítems), trato humano (10 ítems), claridad en la información (10 ítems) y cuidados estandarizados de Enfermería (10 ítems). La clasificación fue: alto (25 – 36 puntos), medio (13 – 24 puntos) y bajo (0-12 puntos).

- b.** En el segundo instrumento se utilizó el “Cuestionario SERVQUAL (service y quality) modificado” el cual fue creado por Mira y Buil. (1996), actualizado por Álvarez (2018). La validez de constructo fue a través del muestreo poblacional presente en su estudio, mediante el análisis estructural Bentler – Bonet, obteniendo como resultado un valor de 0.67. Por otro lado, la confiabilidad fue de 0.92, lo que evidencia que es un instrumento aceptable.

El cuestionario está compuesto por 20 preguntas cerradas, las cuales están divididas en cinco dimensiones: elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (4 ítems), velocidad de respuesta (3 ítems), seguridad (5 ítems), empatía (4 ítems). La clasificación fue: satisfecha: (27 – 40 puntos), medianamente satisfecha (14 – 26 puntos) e insatisfecha (0 – 13 puntos).

2.6. Procedimiento de recolección de datos.

- Se presentó un documento a decanatura de la Facultad de Ciencias de la Salud, solicitando la aprobación del proyecto de tesis.
- Se aplicó los instrumentos de recolección de datos en el distrito de Luya, los cuales fueron resueltos de forma individual, de manera presencial, mediante visitas domiciliarias y durante encuentros en las calles de dicho distrito.
- Se aplicó el consentimiento informado (anexo 02), a los cuidadores de los niños menores de 5 años atendidos en el Centro de Salud de Luya en el periodo diciembre 2023 – enero 2024.
- Se aplicó el instrumento de recolección de datos (anexo 03), a los cuidadores de los niños menores de 5 años atendidos en el Centro de Salud de Luya en el periodo diciembre 2023 – enero 2024, con un tiempo aproximado de 10 minutos.

- Se procesaron los datos obtenidos en el Excel 2019 y en SPSS V₂₆, posteriormente se presentaron en tablas y gráficos simples.

2.7. Análisis de datos.

Los datos fueron tratados en Excel 2019 y en IBM Statistics SPSS V₂₆. Para el análisis de datos se consideraron frecuencias absolutas en tablas y gráficos simples. Para identificar si existe o no relación de las variables en estudio, se utilizó la prueba no paramétrica Chi cuadrado de Pearson, mediante tablas de contingencia.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción de los cuidadores.

Percepción de la calidad de servicio	Satisfacción							
	Satisfecho		Medianamente Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	33	24.1	15	10.9	1	0.7	49	35.7
Medio	50	36.5	20	14.6	2	1.5	72	52.6
Bajo	9	6.6	6	4.4	1	0.7	16	11.7
Total	92	67,2	41	29.9	4	2.9	137	100

Nota: Instrumento aplicado a cuidadoras de niños menores de cinco años, atendidos en el servicio CRED del Centro de Salud de Luya.

Pruebas de chi cuadrado.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,508 ^a	4	,825
Razón de verosimilitud	1,368	4	,850
Asociación lineal por lineal	,474	1	,491
N de casos válidos	137		

Descripción.

En la tabla 1, se observa que del total de cuidadores, el 100% (137), el 36.5% (50) tienen percepción media de la calidad de servicio y a su vez se encuentran satisfechos. Asimismo, el valor de significancia del chi – cuadrado de Pearson (valor crítico observado) es 0,825, el cual es mayor que el nivel de significancia (0.05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, que no existe relación entre la percepción de la calidad de servicio con la satisfacción de los cuidadores de niños menores de cinco años atendidos en el Centro de Salud de Luya, periodo diciembre 2023 – enero 2024.

Tabla 2.

Percepción de la calidad del servicio de Enfermería en el control Crecimiento y Desarrollo.

Nota: Instrumento aplicado a cuidadoras de niños menores de cinco años, atendidos en el servicio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Luya.

Descripción.

En la tabla 2, se observa que del total de cuidadores 100% (137), el 53% (72) tienen percepción media de la calidad de servicio. Con respecto a las dimensiones; en la puntualidad de la atención, el 59% (81) presentan nivel medio; en los cuidados estandarizados de Enfermería, el 56% (77) y el trato humano, el 54% (73), señalan un nivel alto; y finalmente, en la claridad en la información, el 53% (72), indican un nivel bajo.

Tabla 3.

Satisfacción de los cuidadores de los menores de cinco años, atendidos en el control de Crecimiento y Desarrollo.

Dimensiones	Satisfacción		Elementos tangibles		Fiabilidad		Velocidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Insatisfecho	4	3	14	10	5	4	6	4	7	5	5	4
Medianamente satisfecho	41	30	25	18	61	45	108	79	52	38	99	72
Satisfecho	92	67	98	72	71	52	23	17	78	57	33	24
Total	137	100	137	100	137	100	137	100	137	100	137	100

Dimensiones	Percepción de la calidad del servicio		Puntualidad en la atención		Trato humano		Claridad en la información		Cuidados estandarizados de enfermería.	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	16	12	56	41	24	18	72	53	40	29
Medio	72	53	81	59	39	28	14	10	20	15
Alto	49	36	0	0	74	54	51	37	77	56
Total	137	100	137	100	137	100	137	100	137	100

Nota: Instrumento aplicado a cuidadoras de niños menores de cinco años, atendidos en el servicio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Luya.

Descripción.

En la tabla 3, se observa que del total de cuidadores 100% (137), el 53% (72) se encuentran satisfechos. Con respecto a las dimensiones, velocidad de respuesta, el 79% (108) y empatía, el 72% (99) indicaron satisfacción media; por otro lado, las dimensiones: elementos tangibles, el 72% (98); seguridad, el 57% (78); y fiabilidad, el 45% (61) presentaron satisfacción completa.

Pruebas de chi cuadrado según dimensiones.

Percepción de la calidad de servicio	Satisfacción				
	Elementos tangibles	Fiabilidad	Velocidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Puntualidad en la atención	,966	,939	,736	,798	,985
Trato humano	,100	,149	,154	,831	,154
Claridad en la información	,872	,881	,176	,805	,793
Cuidados estandarizados de Enfermería	,932	,810	,868	,531	,911

Tabla 4.

Caracterización de los cuidadores de niños (as) menores de cinco años atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.

Datos demográficos			
	<i>Edad</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
	15 a 20	40	29
	21 a 30	53	39
	31 a 40	26	19
	41 a más	18	13
	Total	137	100
	<i>Grado de instrucción</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
	Analfabeto(a)	6	4
	Primaria	36	26
	Secundaria	68	50
	Superior	27	20
	Total	137	100
	<i>Ocupación</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
	Ama de casa	69	50
	Trabajo independiente	27	20
	Trabajo dependiente	36	26
	Otros	5	4
	Total	137	100
	<i>Estado civil</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
	Soltera (o)	24	18
	Conviviente	68	50
	Casada (o)	39	28
	Viuda (o)	6	4
	Total	137	100
	<i>Edad del niño(a)</i>	<i>Fi</i>	<i>%</i>
	0 a 11 meses	53	39
	1 año	23	17
	2 años	33	24
	3 años	7	5
	4 años	11	8
	5 años	10	7
	Total	137	100

Nota: Instrumento aplicado a cuidadores de niños (as) menores de cinco años, atendidos en el servicio Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Luya.

Descripción.

En la tabla 4, se observa que, del total de cuidadores, 100% (137), en relación con el grupo etario, predominó el rango de edad de 21 – 30 años, con un 39% (53); el grado de instrucción mayoritario fue el de nivel secundario; la ocupación más común fue de ama de casa; el estado civil principal fue conviviente; siendo el 50% (68) respectivamente. Y considerando la edad del niño, resalto los menores de un año; representando el 39% (53), los cuales fueron atendidos en el Centro de Salud de Luya, en el periodo diciembre 2023 – enero 2024.

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 01, el estudio demostró que el 36.5% (50) de los encuestados, perciben el servicio de enfermería en nivel medio y se encuentran satisfechos. De manera similar, la investigación realizada en Huayrona, por Torres (2022), estableció que no existe relación entre ambas variables, y por lo tanto mediante la estadística tampoco existe relación con sus dimensiones en estudio. No obstante, hay estudios que identifican una existente relación entre sus variables con respecto a la calidad de cuidado y la satisfacción, como es el de Maqqe y Paredes (2019), realizado en Arequipa, igualmente la investigación ejecutada en Pomalca por Martínez (2022), además de tener relación directamente proporcional; al igual que el estudio efectuado en un hospital en Madre de Dios, por Huilca y Vílchez (2022). Se concluye que, no existe relación entre la percepción de la calidad de servicio de los profesionales de Enfermería con la satisfacción de los cuidadores en la atención de Crecimiento y Desarrollo.

De acuerdo a la teoría de la calidad del cuidado de Jean Watson, la cual se centra en la relación humana y el cuidado compasivo, elementos esenciales en la práctica de la enfermería, aplicándose en el contexto de control de Crecimiento y Desarrollo infantil, se considera la empatía y comunicación, la cual es la capacidad de las enfermeras para comunicarse eficazmente con las madres, mostrando empatía y comprensión de sus preocupaciones y expectativas. De igual manera la atención holística, donde las enfermeras brindan una atención tanto física, emocional y social hacia los menores de cinco años; asimismo la confianza que las madres depositan en el profesional de Enfermería, la cual se respalda en la percepción de su competencia profesional, habilidades técnicas y un entorno de cuidado que favorece la comodidad y el bienestar tanto de los niños como de las madres, reflejando una atmósfera de cuidado y respeto. En tal sentido, esta teoría es relevante en la atención de enfermería porque permite la sensibilización de las cualidades más humanas de los pacientes en el transcurso de la atención, permitiendo posteriormente la satisfacción de las personas, y así priorizando la calidad de la atención (Urra et al., 2011).

En la tabla 02, el 53% (72) de los cuidadores percibieron una atención de nivel medio; sin embargo, el 12% (16) expresó una percepción de nivel bajo. En relación

con la problemática expuesta, las dimensiones de dicha variable indican que el 56 % (77) perciben un nivel alto de calidad sobre los cuidados estandarizados de enfermería, asimismo el trato humano en un 54 % (74). Por otro lado, se encuentra el 59 % (81), los cuales perciben la calidad de atención en nivel medio. Y finalmente, el 53% (72) de los encuestados consideran que el personal que atiende en servicio de control de Crecimiento y Desarrollo no es claro al momento de brindar algún tipo de información en relación a sus menores hijos bajo. Por el contrario, a los resultados obtenidos, el estudio realizado por Maque y Paredes (2019) presentó un nivel alto con 70.4%, destacando el trato humano, el cual es expresado mediante el respeto y la privacidad de la persona. Sin embargo, Martínez (2022) indicó que la calidad de atención es de nivel bajo con un 42%; al igual que la investigación de Huilca y Vílchez (2019) con un 62%. Es por ello que la calidad se ve reflejada en las capacidades que posee el personal de enfermería en relación con la salud óptima de sus usuarios.

Santiago et al., (2020) indican que, autores como Donabedian, definen la calidad del servicio como un modelo que permita el máximo nivel de bienestar al paciente, teniendo en cuenta el equilibrio entre los beneficios y posibles pérdidas que se espera en todo el proceso de atención. Lo cual señala que la calidad de servicio del enfermero en el área de Crecimiento y Desarrollo, implica realizar los procedimientos de manera correcta, aplicando los conocimientos y esperando así buenos resultados. Por otro lado, Romero (2009), refiere que, la teoría de la diversidad y la universalidad del cuidado cultural de Madeleine Leininger se enfoca en el cuidado cultural, mediante las evaluaciones culturales para entender mejor las prácticas y expectativas de las familias, asimismo proporcionar cuidados culturalmente competentes, donde exista el respeto e integración en las practicas familiares.

En la tabla 03, el 67% (92) de la población que formó parte de la investigación se encontraron satisfechos, no obstante, el 3% (4) indicaron insatisfacción. Por lo que, de acuerdo con sus dimensiones, se evidencia al 72% (92) satisfechos en relación con la infraestructura del servicio de Crecimiento y Desarrollo (elementos tangibles), asimismo, el 52% (71) indicaron que consideran fiables a los profesionales responsables de dicho servicio, de igual manera el 57% (78) se sienten

seguros con la atención que brinda el enfermero. No obstante, el 79% (108) se siente medianamente satisfecho en relación con la velocidad de respuesta y de la misma manera la empatía en un 72% (99). En otros estudios similares, como el trabajado en la Peca, Bagua, por Herrera (2021), resaltó la satisfacción en sus encuestados sobre la calidad de atención de enfermería en un 76%; de igual manera, presentó satisfacción en todas sus dimensiones; al igual que el trabajo ejecutado en Pachacamac, Benítez (2023), siendo el 54% de los cuidadores, que presentaron nivel alto de satisfacción y respecto a las dimensiones se evidencia nivel medio. En oposición a estos resultados, está la investigación de Reque (2021), identificando insatisfacción en un 97,1%, y en sus dimensiones fue de la misma manera; sin embargo, está la investigación de Yarleque (2018), la cual demostró resultados de nivel medio en un 46.1%, al igual que el resultado de sus dimensiones. De acuerdo con lo antes expuesto, aunque los cuidadores en su mayoría indiquen satisfacción, existe un pequeño porcentaje de estos que no están satisfechos en ninguna de sus dimensiones y, por lo tanto, en la atención de los licenciados de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo.

Cisneros (2005), refiere que la teoría propuesta por Imogene King se enfoca en la relación enfermera – paciente y en sus percepciones, indicando que si estas son acertadas se alcanzarán las metas para un crecimiento y desarrollo adecuado; así como resultados efectivos de los cuidados que brinda enfermería, además depende de ello para que el paciente presente satisfacción o, por el contrario, un rol de conflictos. Por otro lado, Ropero et al., (2022) refiere que la teoría del confort propuesta por Katharine Kolcaba, hace referencia a la satisfacción de los pacientes mediante tres contextos: el físico, representado por los cuidados de enfermería mediante la atención y la comodidad que brinda al usuario, también esta, el contexto ambiental, haciendo mención al entorno del paciente, la asepsia y la accesibilidad a los materiales necesarios para dicha atención y por último, el contexto social, que se enfoca en el trato humano por parte del profesional de enfermería, mediante la amabilidad, el respeto, la empatía, la escucha activa y por supuesto una atención eficaz mediante la explicación de información hacia el usuario.

En la tabla 04, en la caracterización de la población encuestada, con respecto a la edad, se evidenció que la mayoría fueron personas de 21 a 30 años con un 39%

(53). Por otro lado, la mitad de los cuidadores, 50%, tiene por lo menos nivel secundario en cuanto al grado de instrucción, ocupación, ama de casa y convivientes. En las mismas circunstancias, está la investigación realizada por Maqqe, A. y Paredes, J. (2019), dicho estudio demostró la relación entre sus variables, destacando una percepción de nivel alto. Lo cual hace referencia a que las características que pueda tener cada encuestado influyen en la relación de la calidad de servicio con la satisfacción mediante una atención brindada. Asimismo, la investigación de Benites (2023), indicó que la población se encuentra en un rango de edad de 18 – 26 años, y tienen estudios secundarios; es así pues que el resultado de dicho estudio presentó un nivel alto de satisfacción. En conclusión, se destaca que dichas cuidadoras son las que presentan una percepción aceptable y mayor satisfacción en la atención de sus menores hijos en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Encontrar estudios que demuestren la falta de relación entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de las madres es un desafío, ya que la mayoría de la literatura tiende a establecer una relación positiva entre estas variables. Sin embargo, existen factores que podrían dar la impresión de que no siempre están directamente correlacionadas. Por ende, las expectativas previas de las madres pueden condicionar su satisfacción, independientemente de la calidad percibida del servicio, es decir, si las expectativas son bajas debido a experiencias previas negativas, incluso un servicio de calidad media puede resultar en alta satisfacción. Además de lo mencionado, están los aspectos como la situación socioeconómica, la accesibilidad del servicio y las condiciones de salud específicas del infante que pueden medir la relación entre la calidad percibida y la satisfacción. Esto significa que, en algunos contextos, estos factores pueden ser más determinantes para la satisfacción que la percepción directa de la calidad del servicio. Finalmente, considerar la forma en que se mide la calidad y la satisfacción puede afectar los resultados, debido a diferentes métodos de evaluación y encuestas que pueden capturar percepciones de manera distinta, afectando la aparente correlación entre calidad y satisfacción (Melara, 2017).

La calidad del servicio de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo es crucial para el bienestar infantil y la satisfacción de los padres. Integrar teorías de

enfermería como las de Jean Watson, Madeleine Leininger e Imogene King, así como también teorías de Donabedian y Katharine Kolcaba, proporcionan un marco sólido para mejorar la competencia profesional, la comunicación, la accesibilidad, el enfoque centrado en la familia y la competencia cultural. Estas mejoras pueden resultar en un servicio más eficaz, empático y adaptado a las necesidades específicas de cada familia, promoviendo un desarrollo infantil saludable y un entorno de apoyo para los padres.

V. CONCLUSIONES.

1. La relación entre las variables percepción de la calidad de servicio de Enfermería y satisfacción de los cuidadores en el Centro de Salud de Luya, no es estadísticamente significativa, como se evidencia en la prueba estadística no paramétrica de chi – cuadrado, aplicado en este estudio.
2. El nivel de percepción de calidad del servicio de Enfermería de los cuidadores de niños menores de cinco años, atendidos en el servicio de control de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Luya, periodo diciembre 2023 – enero 2024, fue de nivel medio.
3. Los cuidadores de niños menores de cinco años atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Luya, presentan satisfacción completa.
4. Con respecto a la caracterización de la población en estudio, se evidenció que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran en el rango de edad de 21 – 30 años, grado de instrucción: secundaria, ocupación: ama de casa, estado civil: conviviente y, por último, la edad de los niños que sobresalió fueron los menores de un año.

VI. RECOMENDACIONES.

1. A la Dirección Regional de Salud – Amazonas.

- Capacitación y educación del personal de salud.
- Mejora de la infraestructura y recursos.
- Accesibilidad y cobertura de los servicios de salud a áreas rurales y de difícil acceso.
- Monitoreo y evaluación para rastrear el crecimiento y desarrollo de los niños y la efectividad de las intervenciones.

2. Al jefe de la Microred del Centro de Salud de Luya.

- Implementar programas de formación continua en pediatría, desarrollo infantil y competencia cultural.
- Proveer capacitación en comunicación efectiva y habilidades interpersonales.

3. A la Escuela Profesional de Enfermería.

- Promover la investigación y la innovación en prácticas de cuidado infantil.
- Enfoque en la familia y comunidad, realicé encuestas sobre la calidad de servicio que espera la población de los profesionales de Enfermería.

4. A los estudiantes de la carrera de Enfermería.

- Realizar proyectos de investigación con enfoque a una atención integral y calidad, priorizando brindar aportes a la comunidad científica, que contribuyan a mejorar la calidad del cuidado infantil y a desarrollar intervenciones efectivas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Agete, A., Rey, K., Estrada, Y., Zamora, Y. y Ríos, Y. (2022). Calidad de los servicios en Enfermería. *I Jornada virtual de gastroenterología y I fòrum de Covid – 19 y Gastroenterología. Ciego de Àvila 2022.* <https://gastroavila2021.sld.cu/index.php/gastroavila/2021/paper/download/116/51>.
- Aguilar, A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la provincia de Trujillo. *Revista Ex Cathedra en negocios.* 2(2), 7 – 27. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>
- Álvarez M. (2018). *Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de las madres de niños menores de 01 año en el consultorio de niños sano del Centro de Salud Cerro Colorado. Arequipa enero – marzo* [Tesis de pregrado, Universidad Andina “Nestor Caceres Velasquez”]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1662>
- Benites, K. (2022). *Satisfacción de madres de preescolares en la atención de Enfermería en Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud, Pachacamac, septiembre 2022.* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada San Juan Bautista]. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4642/T-TPLE-BENITES%20TASAYCO%20KARLA%20VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabanillas, G. (2022). *Calidad de atención del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de las madres de niñas y niños menores de 2 años del consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico San Luis.* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7515/TO61_32971895_S.pdf?sequence=1

- Canales, F. (2005). *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo de personal de salud*. México: Limusa. Casalino. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3132>
- Castro C, Moreno C, Paredes H. (2016). *Calidad del cuidado de Enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, año*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
- Ccahua, L. (2018). *Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Servicio CRED, Puesto de Salud Huarocondo – Cusco* [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3006>
- Cisneros, F. (2005). Teorías y modelos de Enfermería. *Universidad del Cuaca. Programa de enfermería. Fundamentos de enfermería*. 1 - 15. <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/TeoriasYModelosDeEnfermeriaYSuAplicacion.pdf>
- Dominguez, C. y Rodríguez, D. (2023). *Calidad de atención y grado de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio cred, de dos ipress, Iquitos 2023*. [Tesis de Pregrado, Universidad científica del Perú]. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2702>
- Febre, N., Mondaca, K., M, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K. y Canales, M. (2018). Calidad en Enfermería: Su gestión, implementación y medición. *Elsevier*. (29), 278 – 287. [10.1016/j.rmcl.2018.04.008](https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008)
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20 (3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gonzales, E., Huamán, L., Aparco, J., Pillaca, J. y Gutiérrez, C. (2016). FACTORES ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO MENOR DE UN AÑO EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE AMAZONAS, LORETO Y

PASCO. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 33 (2), 224-232.

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Herrera, A. (2020). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería, La Peca, Amazonas, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2477/Herrera%20Sanchez%20Anjhely%20Mayvit.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Huilca, L. y Vílchez, M. (2022). Satisfacción y percepción de la calidad de atención de Enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios. *Dialnet*, 13(1): 49 – 62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8915801>

Instituto nacional de Estadística e Informatica. (2023). *Perú: Indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales, 2023. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar*. Gobierno del Perú. https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2023/ppr/Indicadores_de_Resultados_de_los_Programas_Presupuestales_ENDES_2023.pdf

Maquque, A. y Paredes, J. (2019). *Calidad del Cuidado Enfermero y Satisfacción al Control de CRED, Madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa – 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/71b1fb33-c1ac-41ca-bbac-2be5ac6e0b68/content>

Melara, M. (2 de noviembre del 2017). La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. *El blog de Marlon Melara*. <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Martínez, E. (2022). *Satisfacción y calidad de atención del programa de control de crecimiento y desarrollo del niño, Centro de Salud Pomalca* [Tesis de

Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80732>

Mendoza, M. (2022). *Calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de las madres en el consultorio de crecimiento y desarrollo e inmunizaciones del niño en el Centro de Salud Pachacamac*. [Tesis de Especialidad, Universidad Norbert Wiener].
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7915/TO61_07890511_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud del Perú. (2017). *Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años*.
<https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>

Monteiro, F. (2015). *Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar en el año de 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile].
http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=6FC9E4F379CC0A4EABD2551A03BEDDBC?sequence=1

Oyungu, E., Roose, A., Ombitsa, A., Vreeman, R. y McHenry, M. (2021). Monitoreo del desarrollo infantil en clínicas para bebés sanos en Kenia. *International Journal of Maternal and Child Health and AIDS (IJMA)*. 10(1):128-33.
https://app.dimensions.ai/details/publication/pub.1137873115?and_facet_source_title=jour.1053207

Padrón Nominal de Niño Microred de Luya [Tablas de Excel].

Peplau H. (1997). *Relaciones interpersonales en enfermería*. Barcelona: Salvat; 1990. *La dimensión social de la práctica de enfermería*.

Pilco, M. (2021). *Satisfacción de la madre del menor de un año con la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo de Hospital Santiago Apostol – Bagua Grande, 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Amazónica]. <http://hdl.handle.net/20.500.12897/69>

- Quintana, M. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres del consultorio CRED del Centro de Salud La Libertad Huancayo, 2023*. [Tesis de Pregrado, Universidad Roosevelt]. <http://hdl.handle.net/20.500.14140/1906>
- Reque, L. (2020). *Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47704>
- Rivera, A. (2023). *Percepción de la calidad de atención de los padres de los menores asistentes al programa de crecimiento y desarrollo en la institución prestadora de servicios de salud indígena Minga Salud, Santacruz – Nariño*. [Tesis de Maestría, Universidad Mariana]. <https://repositorio.umariana.edu.co/bitstream/handle/20.500.14112/27967/1/NFORME%20FINAL%20DE%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1>
- Romero, M. (2009). Investigación, Cuidados enfermeros y Diversidad cultural. *Index de Enfermería*, 18(2), 100-105. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000200007&lng=es&tlng=es.
- Ropero A., Maldonado M., Cortina N., Paternina C., Pérez M., y Solano Y. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Boletín Semillero De Investigación En Familia*, 4(1), e-872. DOI: <https://doi.org/10.22579/27448592.872>
- Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M. y Hernández, A. (2020). Calidad de la atención de enfermería desde el enfoque Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y Enfermería*, 26. <https://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
- Torres, I. (2023). *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y*

desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8822>

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. (s.f). *Escuela Profesional de Enfermería.*
<https://www.untrm.edu.pe/portal/es/facultades/ciencias-de-la-salud/escuela-de-enfermeria.html>

Universidad Politécnica Amazónica. (s.f). *Escuela Profesional de Enfermería.*
<https://www.upa.edu.pe/carreras/enfermeria/#Carrera>

Urra, M., Jana, A. y García, V. (2011). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Ciencia y Enfermería*, *XVII* (3), 11-22.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441808002>

Yarleque, C. (2018). *Satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año sobre calidad de atención brindada por la enfermera en consultorio CRED Centro de Salud Marcavelica, diciembre 2016-abril 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro].
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4458>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Ítem	Categoría	Escala
Percepción de la calidad del servicio.	Cabanillas, G. (2022) refiere que la calidad es ofrecer a la persona una atención integral, donde se brinde cuidado, confort y comodidad. Siempre respetando los valores, principios y costumbres, las cuales van de la mano con las prestaciones de salud adecuadas a cada necesidad del paciente para así mejorar el estado de salud y la mayor satisfacción en las personas.	Es la perspectiva del usuario frente a una determinada atención recibida por parte del personal de salud, esto mediante características como son la puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados en Enfermería, lo que permitirá que el usuario sea capaz de evaluar si la prestación de servicio, que está recibiendo es buena o es mala.	• Puntualidad en la atención.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Alta: 6 puntos Media: 3 – 5 puntos Baja: 1 – 2 puntos	Categoría – Dicotómica Si: 01 punto No: 00 puntos
			• Trato humano	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	Alta: 8 – 10 puntos Media: 5 – 7 puntos Baja: 1 – 4 puntos.	
			• Claridad en la información.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26.	Alta: 8 – 10 puntos Media: 5 – 7 puntos Baja: 1 – 4 puntos	
			• Cuidados estandarizados en Enfermería.	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36.	Alta: 8 – 10 puntos Media: 5 – 7 puntos Baja: 1 – 4 puntos	

Satisfacción.	Se considera como el resultado de bienestar que expresa una persona o un grupo de personas, esto frente a un servicio de calidad e integral que este o estén recibiendo. (Ccahua, L. 2019)	La satisfacción mide como una persona en este caso percibe la atención que está recibiendo, esta puede ser: satisfacción completa, satisfacción media e insatisfacción; la cual dependerá tanto del profesional como se desempeña y realiza la atención, así como también de las exigencias del usuario.	• Elementos tangibles	1, 2, 3 y 4	Satisfecha: 6 – 8 puntos Medianamente satisfecha: 3 – 5 puntos Insatisfecha: 0 – 2 puntos	Categoría ordinal Likert. Siempre: 02 puntos. A veces: 01 punto Nunca: 00 puntos.
			• Fiabilidad	5, 6, 7 y 8	Satisfecha: 6 – 8 puntos Medianamente satisfecha: 3 – 5 puntos Insatisfecha: 0 – 2 puntos	
			• Velocidad de respuesta	9, 10 y 11	Satisfecha: 6 Medianamente satisfecha: 3 – 5 puntos Insatisfecha: 0 – 2 puntos	
			• Seguridad	12, 13, 4, 15 y 16	Satisfecha: 7 – 10 puntos Medianamente satisfecha: 4 – 6 puntos Insatisfecha: 0 – 3 puntos	
			• Empatía	17, 18, 19, 20	Satisfecha: 6 – 8 puntos Medianamente satisfecha: 3 – 5 puntos Insatisfecha: 0 – 2 puntos	



Anexo 2. Consentimiento informado



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA-AMAZONAS”
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificada(o) con DNI N°
....., declaro que acepto participar en la investigación titulada “Control de Crecimiento y Desarrollo: percepción sobre la calidad y satisfacción de cuidadores. Luya 2023.”, la cual viene investigando la Interna de Enfermería: Ana Paula Hidalgo Muñoz, de la escuela profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud; cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción con la atención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo, de los cuidadores de niños (as) que tienen menos de 5 años en el Centro de Salud (C.S.) de Luya, 2023. Asumiendo que la información recolectada será solo de conocimiento de la investigación, quien garantiza el respeto y secreto a la privacidad de mi persona.

Estoy consciente de que el informe final y artículo de investigación serán publicados sin ser mencionado mi identidad, así mismo teniendo la libertad de retirar el consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que este genere algún perjuicio y/o gasto.

Respecto a dudas de la participación, podrá aclararlo con el investigador.

FIRMA DEL INVESTIGADOR
DNI: 73693414

FIRMA DEL PADRE O TUTOR (A)
DNI:



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA
CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA ENFERMERÍA**

PRESENTACIÓN: Estimada (o) entrevistada(o), el objetivo de la presente investigación es “Determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción con la atención de Enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo, de los cuidadores de niños (as) que tienen menos de 5 años en el Centro de Salud (C.S) de Luya, 2023”.

Toda la información que brinde será absolutamente confidencial y anónima. Los datos serán usados únicamente para fines de la investigación.

DATOS GENERALES

- | | |
|---|---|
| <p>1. EDAD:</p> <p>a. 15 -- 20 ()</p> <p>b. 21 – 30 ()</p> <p>c. 31 – 40 ()</p> <p>d. 41 a más ()</p> <p>2. ESTADO CIVIL:</p> <p>a. Soltera ()</p> <p>b. Conviviente ()</p> <p>c. Casada ()</p> <p>d. Viuda ()</p> <p>3. OCUPACIÓN:</p> <p>a. Ama de casa ()</p> <p>b. Trabajadora independiente ()</p> <p>c. Trabajadora dependiente ()</p> <p>d. Otros ()</p> <p>4. GRADO DE INSTRUCCIÓN:</p> <p>a. Analfabeta ()</p> <p>b. Primaria ()</p> <p>c. Secundaria ()</p> <p>d. Superior ()</p> | <p>5. ¿CUANTOS AÑOS TIENE SU NIÑO(A)?</p> <p>-----</p> |
|---|---|



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRIGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**



**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO
ENFERMERO EN EL CONTROL CRED**

Castro et al. (2016)

INSTRUCCIONES: La encuesta es de forma individual y tiene una duración aproximada de 20 minutos, es de carácter anónimo y se pide por favor contestar con honestidad. Marca con (X) la respuesta que creas correcta.

N°	DIMENSIONES	VALORA	
		SI	NO
I	PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN (criterios normados)		
01	El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
02	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.		
03	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.		
04	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue:		
	a) CRED niño-niña, 45 minutos	()	()
	b) Vacunaciones/Inmunizaciones, 15 minutos	()	()
	c) Tuberculosis/Transmisibles, 30 minutos	()	()
05	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.		
06	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.		
II	TRATO HUMANO	SI	NO
07	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.		
08	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
09	Trata al usuario con el respeto adecuado		
10	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		

11	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		
12	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario.		
13	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita.		
14	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento.		
15	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario.		
16	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario.		
III	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN	SI	NO
17	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir.		
18	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario.		
19	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro.		
20	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna.		
21	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad.		
22	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
23	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos.		
24	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende.		
25	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente.		
26	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta.		
IV	CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA	SI	NO
27	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.		
28	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
29	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención.		

30	Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados.		
31	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados.		
32	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar.		
33	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza.		
34	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
35	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
36	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados.		



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRIGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**



**CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES
DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL CONTROL CRED**

Álvarez (2018)

INSTRUCCIONES: La encuesta es de forma individual y tiene una duración aproximada de 20 minutos, es de carácter anónimo y se pide por favor contestar con honestidad. Marca con (X) la respuesta que creas correcta.

Siempre (S) A veces (AV) Nunca (N)

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES		S	AV	N
01	El ambiente en el que la enfermera lo atiende cuenta con equipos de apariencia moderna.			
02	Las instalaciones físicas del servicio en el que usted es atendido son visualmente atractivas.			
03	La enfermera que lo atiende tiene buena presencia y apariencia pulcra.			
04	Las ayudas audiovisuales que hace uso la enfermera son visualmente atractivas.			
DIMENSIÓN FIABILIDAD		S	AV	N
05	La enfermera cuando le promete realizar algo en un determinado tiempo lo cumple.			
06	Cuando usted tiene algún problema la enfermera muestra un sincero interés por resolverlo.			
07	La enfermera le presto un buen servicio la primera vez que usted fue atendido.			
08	La enfermera concluye la atención en el tiempo acordado.			
DIMENSIÓN VELOCIDAD DE RESPUESTA		S	AV	N
09	La enfermera le comunica cuando es que concluirá la atención que le brinda			
10	La enfermera le brinda a usted un servicio rápido y oportuno.			

11	La enfermera está dispuesta a brindarle ayuda.			
DIMENSIÓN SEGURIDAD		S	AV	N
12	El comportamiento de la enfermera le transite a usted confianza.			
13	La enfermera está disponible para responder alguna pregunta o inquietud que usted tenga en el momento			
14	Se siente usted seguro con la atención recibida.			
15	La enfermera es amable con usted.			
16	Considera usted que la enfermera cuenta con los conocimientos suficientes para resolver las preguntas que usted tiene.			
DIMENSIÓN EMPATÍA		S	AV	N
17	La enfermera brinda una atención individualizada y personalizada.			
18	La enfermera tiene horarios de trabajo convenientes para usted.			
19	La enfermera se preocupa por su interés personal.			
20	La enfermera comprende sus necesidades específicas.			