

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**SATISFACCION DE MADRES RESPECTO AL CONTROL
CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE
CUARTONES, CUSCO, 2024**

PRESENTADO POR:

Br. MARLENY CRUZ ROMERO

**PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

ASESORA:

Dra. MARICELA PAULLLO NINA

CUSCO – PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** MARICELA PAULLO NINA
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: Satisfacción de madres respecto al
Centrol CRED de niños menores de 5 años, Micoa Red. Siete
Cuartones, Cusco, 2024

Presentado por: Marleny Cruz Romero DNI N° 41533550
presentado por: DNI N°:
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Licenciada en Enfermería

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 4 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 28 de enero de 2026

Maricela Paullonina
Firma

Post firma Maricela Paullonina

Nro. de DNI 23822407

ORCID del Asesor 0000-0001-7225-4534

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.

TESIS GRADO (2) marleny.pdf

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:550174265

Fecha de entrega

28 ene 2026, 9:14 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 ene 2026, 9:33 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS GRADO (2) marleny.pdf

Tamaño del archivo

2.0 MB

106 páginas

24.368 palabras

127.894 caracteres

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 1%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, pongo a su consideración la presente tesis titulada “**SATISFACCIÓN DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024**”, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Esperando que los resultados contribuyan a la Facultad de Enfermería, a la institución involucrada y a la sociedad en general

Atentamente,

Br. Marleny Cruz Romero

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la salud, fortaleza y sabiduría necesarias para culminar la tesis titulado “Satisfacción de madres respecto al Control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024”.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional.

A los docentes de la Facultad de Enfermería, quienes, con su dedicación, paciencia y compromiso, contribuyeron de manera invaluable a mi crecimiento profesional.

A mi asesora, Dra. Maricela Paullo Nina, por su acompañamiento constante, por sus orientaciones metodológicas y por compartir sus conocimientos con responsabilidad y profesionalismo, elementos fundamentales para la realización de este estudio.

Al Director de la Micro Red Siete Cuartones, por ofrecer las facilidades necesarias para llevar a cabo la recolección de datos y permitir el acceso a la población de estudio.

Finalmente, mi agradecimiento sincero a las madres de los niños menores de 5 años participantes, quienes con su tiempo, disposición y colaboración hicieron posible la obtención de la información.

Br. Marleny Cruz Romero

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por su amor incondicional, por su ejemplo de esfuerzo y perseverancia, y por ser mi mayor apoyo en cada etapa de mi vida. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por motivarme siempre a alcanzar mis metas.

A mi hermana, por su apoyo constante y por impulsarme a culminar esta importante etapa, especialmente en el tramo final de mi proceso de formación académica.

A mis amadas hijas, razón de mi esfuerzo y fuente de inspiración diaria. Todo lo que logro es por y para ustedes. Que este trabajo sea un ejemplo de que, con dedicación, constancia, perseverancia y amor, todo es posible.

Br. Marleny Cruz Romero

RESUMEN

El presente estudio se enfocó en la satisfacción de las madres respecto al control de crecimiento y desarrollo (CRED) de niños menores de 5 años, debido a la problemática originada de posibles deficiencias en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles durante las atenciones en los diferentes establecimientos de salud de la Micro Red Siete Cuartones en Cusco. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024. **Metodología:** El estudio fue descriptivo, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 315 madres de la Micro Red Siete Cuartones, seleccionadas mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se adaptó el instrumento SERVQUAL a fin de medir la satisfacción y sus dimensiones en un cuestionario de 22 ítems. **Resultados:** Los resultados evidenciaron que la satisfacción fue media en las dimensiones; fiabilidad (47.0%), capacidad de respuesta (71.7%), empatía (58.4%) y aspectos tangibles (85.7%); y satisfacción completa en la dimensión Seguridad (63.8%). **Conclusión:** El nivel de satisfacción de las madres respecto al control CRED en la Micro Red Siete Cuartones es predominantemente medio en un 90.8%, completo en un 8.9% y solo el 0.3% mostró insatisfacción.

Palabras Clave: Satisfacción, CRED, Niños menores de 5 años, Microred Siete Cuartones

ABSTRACT

This research focused on mothers' satisfaction with growth and development monitoring (CRED) for children under 5 years of age, due to problems arising from possible deficiencies in reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangible elements during care at different health centers in the Micro Red Siete Cuartones network in Cusco. **Objective:** To determine the level of satisfaction of mothers regarding the monitoring of growth and development of children under 5 years of age in the Siete Cuartones Micro Network of the Cusco district, 2024. **Methodology:** The study was descriptive, non-experimental, and cross-sectional, with a quantitative approach. The sample consisted of 315 mothers from the Micro Network, selected through probabilistic sampling. The SERVQUAL instrument was adapted and used to collect data and measure satisfaction and its dimensions in a 22-item questionnaire. **Results:** The results in the health centers of the Micro Red de Siete Cuartones showed that satisfaction was most frequently average in Reliability (47.0%), Responsiveness (71.7%), Empathy (58.4%), and Tangibles (85.7%); and complete in the Safety dimension (63.8%). **Conclusion:** The level of satisfaction of mothers with CRED monitoring in the Siete Cuartones Micro Network is predominantly average at 90.8%, complete at 8.9%, and only 0.3% showed dissatisfaction.

Keywords: Satisfaction, CRED, Children under 5 years old, Microred Siete Cuartones

ÍNDICE

Presentación.....	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Introduccion.....	x

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Hipótesis.....	6
1.4.1 Hipótesis general.....	6
1.4.2 Hipótesis específicas	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Variables de estudio	6
1.6. Justificación	7
1.7. Área de estudio	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Estudios previos	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes Locales	12
2.2 Base teórica	14
2.2.1 Satisfacción	14

2.2.2 Calidad del servicio	19
2.2.2 Satisfacción del usuario basado en la calidad.....	19
2.2.2 Controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED)	20
2.2 Marco conceptual	22

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudio.....	24
3.2 Población de estudio	24
3.2.1 Población	24
3.2.2 Muestra	24
3.3 Operacionalización de variables.....	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.4.1 Técnica.....	29
3.4.2 Instrumento	29
3.5 Validez y confiabilidad	30
3.5.1 Validez de los instrumentos	30
3.6 Procedimiento de recolección de datos	30
3.7 Procesamiento y análisis de datos.....	31

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

CONCLUSIONES.....	45
SUGERENCIAS	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Satisfacción de madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.....	32
Tabla 2	<i>Características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años en el control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024. .</i>	34
Tabla 3	Satisfacción de las madres respecto a la fiabilidad del control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024..	35
Tabla 4	Satisfacción de las madres respecto a la capacidad de respuesta del control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	37
Tabla 5	Satisfacción de las madres respecto a la seguridad del control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024..	39
Tabla 6	Satisfacción de las madres respecto a la empatía del control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024..	41
Tabla 7	Satisfacción de las madres respecto a los aspectos tangibles del control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.....	43

INTRODUCCIÓN

La salud infantil es una prioridad fundamental en las políticas públicas de salud, especialmente en los primeros años de vida, cuando los niños son más vulnerables a enfermedades y trastornos del desarrollo (1).

Ante esta realidad, el Gobierno Peruano, a través del Ministerio de Salud, establece lineamientos técnicos y normativos para garantizar la atención integral de la salud del niño. Específicamente, mediante la Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años (NTS N°137-MINSA/2017/DGIESP), que regula el CRED como un proceso integral y continuo. Esta norma tiene como finalidad vigilar y promover el crecimiento y desarrollo adecuado del niño, estandarizando las evaluaciones periódicas con parámetros críticos como el peso, la talla, el estado nutricional, la suplementación y la vacunación, asegurando así intervenciones oportunas para el bienestar en esta etapa de vida (2).

Los controles CRED son aplicados en los establecimientos, centros y puestos de salud a través del contacto directo de la madre del niños menor de 5 años con la licenciada en enfermería y requieren de su asistencia periódica para cumplir con el cronograma establecido en la normativa, conocer su nivel de satisfacción resulta vital. La satisfacción de las madres actúa como un indicador de adherencia a la calidad de atención, permitiendo evaluar la percepción subjetiva de las usuaria respecto al cumplimiento de los procesos de atención. Esto favorece a entidades como MINSA, DIRESA y GERESA en la identificación de brechas entre lo estipulado en la norma y la realidad operativa, para centrar los procedimientos en las necesidades reales de la población (3).

A tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024. Para ello, la investigación está estructurada según los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se enfoca en la caracterización del problema, formulación del problema, objetivos de investigación, hipótesis, variables de estudio, justificación y área de estudio.

Capítulo II: Describe los estudios previos, bases teóricas y marco conceptual.

Capítulo III: Expone el tipo de estudio, población, muestra de estudio, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, análisis de datos, validez, confiabilidad, procedimiento de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV: Presenta los resultados de la investigación reflejados en tablas y su respectivo análisis, interpretación y discusión.

Conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Caracterización del problema

De acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), el control del crecimiento y desarrollo infantil es fundamental en la salud pública mundial porque garantiza un desarrollo físico, cognitivo y emocional adecuado en los primeros años de vida. Asimismo, destaca que este periodo es importante y las condiciones desfavorables del entorno pueden generar daños irreversibles, dado que la formación neurológica y de órganos vitales culmina intensivamente en esta etapa (4).

En respuesta, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) promueven iniciativas de cuidado integral (nutrición, salud, afecto y seguridad) para reducir la vulnerabilidad, enfatiza la intervención temprana y el fortalecimiento del apoyo familiar con estrategias favorables en la primera infancia (5).

Sin embargo, estas recomendaciones globales no siempre se implementan en acciones efectivas a nivel local, ya que los programas de salud buscan capacitar a los padres en crianza responsiva y apego seguro, pero factores extrínsecos como la falta de personal o infraestructura limitan la calidad del servicio, provocando una brecha entre la implementación de la política y la práctica, que produce insatisfacción en las madres que compromete indirectamente el derecho del niño a un desarrollo pleno y a una atención integral (6).

A nivel internacional, las estadísticas evidencian una alta insatisfacción materna debido a fallas estructurales y de trato; en Colombia, Hernández et al. (2020) evidenciaron que el 70.6% de madres enfrentó tiempos de espera excesivos, el 72.5% percibió insuficiencia de personal e insumos, y un 66.4% recibió un trato inadecuado; estas deficiencias impactaron la adherencia, el 59.7% de madres dejó de asistir a los controles y el 50% dejó de considerarlos importantes (7).

En la misma línea, en Panamá, Yoiri, D. identificó una falla importante en la comunicación, puesto que el 96% de las madres tuvo dificultades para comprender la información del personal, además que un 40% calificó la atención

como regular o mala, generando una desvalorización del servicio, donde el 64% de las madres manifestó que asistir a los controles “no es importante”(8).

A nivel nacional, el Gobierno Peruano asumió un rol activo en fortalecer la salud preventiva en la primera infancia mediante el Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED), regulado por la Norma Técnica aprobada por la Resolución Ministerial N°537-2017/MINSA a fin de garantizar atención integral, oportuna y de calidad para niños menores de cinco años (9). Su implementación se realiza en centros de salud, donde el personal de enfermería aplica el CRED como procedimiento clínico y preventivo que incluye controles periódicos para detectar y prevenir problemas de salud, orientado al seguimiento integral desde el nacimiento hasta los cinco años (10).

En este contexto, la satisfacción materna es un factor determinante para la adherencia al CRED porque si la madre percibe una atención inadecuada (ya sea por deficiencias estructurales o falta de empatía), se pierde la motivación para el cumplimiento del cronograma. Esta deserción conlleva diagnósticos tardíos, exponiendo al niño a riesgos de salud que serían prevenibles con un seguimiento continuo (11).

Contrario al mandato legal, la evidencia estadística expone serias deficiencias operativas. Córdova et al. establecieron que el 47.7% de las quejas familiares responden al trato inadecuado y demoras, evidenciando una crisis en el cuidado humanizado (13). Esta problemática se complementa con los hallazgos de Guerra B., quien detalló que los tiempos de espera prolongados (88.0%), ausencia de personal en horarios programados (75.0%), horarios inadecuados (71.7%) y trato deficiente de enfermería (70.7%). Adicionalmente, el 37.0% percibió la información como poco clara y el 21.7% reportó insuficiente disponibilidad profesional (14).

A nivel local al realizar el seguimiento de la vigilancia y monitoreo nutricional a los niños menores de 5 años en mi espacio laboral en el área de Desarrollo Infantil Temprano del Gobierno Local se observó que algunas madres no llevan a sus niños a los controles CRED o no cumplen con el cronograma de controles CRED para la edad del niño, situación problemática que motivó la elaboración de un estudio sobre la evaluación de satisfacción de las madres de niños

menores de 5 años respecto a los controles de crecimiento y desarrollo en la Micro Red Siete Cuartones en Cusco, se identificaron diversos escenarios que podrían afectar la satisfacción de las madres a través de la experiencia laboral, observación directa y entrevista.

Las madres que asisten a los controles CRED en los puestos de salud de la Micro Red siete cuartones se observa que experimentan dificultades en cuanto a la confianza en el cumplimiento del servicio, la cual se ve comprometida por el cumplimiento de los horarios, que no se mide solo por la existencia de un horario impreso, sino por la posibilidad real de concretar una cita sin perder la rutina diaria, sin embargo existen comentarios como “Me dijeron a las 8:00am, pero atendieron hasta las 11:30am” En la evaluación clínica la madre percibe que la revisión a su niño se realiza de forma apresurada o incompleta generando comentarios como “La Enfermera me atendió muy rápido, solo le tomo el peso y la talla a mi niño no entendí nada de lo que me dijo” debilitando la percepción de la consistencia en la atención recibida, haciendo sentir a la madre insatisfecha, generando una falta de fiabilidad en la madre con respecto a la atención de su niño.

En el servicio de CRED de los puestos de salud, se evidencia que la atención a las madres de los niños menores de 5 años para la obtención de citas son procesos tediosos de colas largas desde muy temprano que obligan días de espera previos sumado a ello la razonabilidad del tiempo de espera antes de ingresar a consulta en sala de espera, ambientes que no presenta condiciones adecuadas, ocasionando impaciencia y fatiga en las madres que aguardan con sus niños irritados en brazos lo cual denota limitaciones en la capacidad de respuesta del servicio frente a la demanda del usuario.

En el consultorio de CRED la celeridad con la que atiende la Enfermera al niño limita claridad en la explicación del procedimiento realizado dejando dudas no resueltas, esta situación restringe la escucha activa y la comunicación efectiva entre la Enfermera y la madre del niño, quien manifiesta que no tienen el espacio de tiempo suficiente para expresar sus inquietudes, dudas y preocupaciones con respecto al crecimiento de su niño, no entienden las gráficas de la cartilla de crecimiento y desarrollo, algunas de ellas refieren percepciones de desatención comentando “Me dijo que mi niño esta con peso bajo, pero no entendí bien como

tengo que alimentar a mi hijo y me preocupa” manteniendo dudas y preguntas sin respuestas.

En los factores de entorno las madres de los niños menores de 5 años a la entrevista indican, que experimentan incomodidad cuando la privacidad de su hijo se ve comprometida al inicio del examen físico, especialmente al requerirse desvestir al niño en espacios fríos y compartidos o poco privados. Observan que las condiciones de los ambientes del consultorio como las colchonetas manchadas, termómetros sin protección despierta en ellas dudas sobre los protocolos de higiene y limpieza de los ambientes del consultorio que limita la confianza de las madres sobre la aplicación correcta de las normas de bioseguridad. Esta situación sumada a la falta de confianza de la madre respecto a la competencia técnica de la enfermera genera incertidumbre sobre la práctica adecuada de los procedimientos para garantizar el bienestar de su hijo, generando inseguridad en la atención recepcionada.

La Madre detalla, que al ingresar al consultorio CRED con su niño en la interacción con la Enfermera no siempre es percibida como cercana o cálida, en algunas ocasiones el trato respetuoso y formal marca una distancia entre la Madre y la Enfermera convirtiéndose en un trato mecanizado o distante, se observa que algunas madres ingresan al consultorio con inseguridades, temores y preocupaciones por sus niños, sienten que sus métodos de crianza no son validados ni entendidos por la Enfermera, en ocasiones son maltratadas, generando temor en ellas para realizar preguntas y evitar “ser reprendidas o juzgadas” hecho que refleja la falta de empatía por parte de la enfermera lo cual posteriormente motiva a la Madre a no acudir al centro de salud para el cumplimiento de los controles CRED de su niño.

Finalmente las madres reconocen que la Enfermera que brinda atención en el servicio de CRED están presentable y correctamente uniformado, con respecto a la infraestructura del centro de salud y los recursos disponibles perciben que no cuentan señalizaciones adecuadas, los ambientes sala de espera son espacios pequeños con unos cuantos sillones de espera y en mal estado, con servicios higiénicos sucios o en mal estado y carencia de agua por las tardes, con respecto a los consultorios CRED son espacios pequeños o compartidos, la disponibilidad limitada de equipos y materiales necesarios para la evaluación del

niño, la falta de ayudas visuales claras y atractivas genera desconfianza en las madres con respecto a la atención de su niño, al finalizar la consulta no se realiza la entrega de materiales educativos (como folletos o guías) y si en algunos casos se realiza la entrega, estas carecen de la claridad visual deseada limitando su utilidad para reforzar los mensajes recibidos para los cuidados del niño en el hogar.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años en el control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la fiabilidad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la capacidad de respuesta del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la seguridad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la empatía en el control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a los aspectos tangibles del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años en el control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.

- Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la fiabilidad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.
- Establecer el nivel de satisfacción de las madres respecto a la capacidad de respuesta del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la seguridad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.
- Establecer el nivel de satisfacción de las madres respecto a la empatía del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.
- Describir el nivel de satisfacción de las madres respecto a los aspectos tangibles del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Existe una baja satisfacción de las madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.

1.5. Variables de estudio

Variables:

- **Variable 1, satisfacción de la madre respecto al control de crecimiento y desarrollo CRED.**
 - Fiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Seguridad
 - Empatía
 - Aspectos tangibles

Variables de ajuste:

- **Características Sociodemográficas**
 - Edad
 - Número de hijos
 - Tipo de trabajo
 - Grado de instrucción académica
 - Idioma

1.6. Justificación

Los controles de crecimiento y desarrollo (CRED) son esenciales para la salud infantil porque ofrecen una evaluación integral que incluye principalmente la evaluación del crecimiento físico, desarrollo psicomotor y el estado nutricional. Su importancia práctica radica en que permite la detección temprana de problemas (como retrasos o deficiencias) y brinda la oportunidad para que el personal de salud logre educar a los padres sobre nutrición y vacunación; estrategias conjuntas que aseguran intervenciones oportunas para la prevención de la morbi-mortalidad en menores de 5 años.

Desde el punto de vista teórico, el estudio busca cubrir los vacíos teóricos sobre la variable satisfacción en el contexto del control de crecimiento y desarrollo (CRED), ya que la evidencia local actual es limitada. Los resultados de este estudio permiten obtener un mejor panorama del nivel de satisfacción de las madres respecto del control de crecimiento y desarrollo (CRED) en niños menores de 5 años atendidos en los centros de salud y puestos de salud de la Micro Red Siete Cuartones, Cusco.

Estos resultados sirven para que se evidencie al Ministerio de Salud (MINSA), Gerencia Regional de Salud (GERESA) y los centros de salud, puestos de salud de la Micro Red de Siete Cuartones y puedan contribuir en el mejoramiento de los procedimientos de atención del control CRED promoviendo que el personal de Salud adopte actitudes de mejor trato, empatía, fiabilidad y seguridad, motivando a las madres a llevar a sus hijos a controles regulares y oportunos.

El estudio se justifica en el aspecto metodológico, porque el estudio aporta un conjunto de resultados actualizados para que sirva como material de consulta y punto de comparación para futuros estudios. Asimismo, ofrece una base estructurada y un instrumento validado para que sea replicado por otros investigadores para evaluar la satisfacción en diferentes establecimientos de salud a nivel nacional.

1.7. Área de estudio

La Microred Siete Cuartones es una unidad organizativa del sistema público de salud de Cusco, Perú, dependiente de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte y bajo la administración del Gobierno Regional del Cusco. Está conformada por

el Puesto de Salud de San Pedro y Miraflores; Centro de salud Picchu la Rinconada, Siete Cuartones y Buena Vista que corresponden al primer nivel de atención de acuerdo a la categorización del Ministerio de Salud (15).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Estudios previos

2.1.1 Antecedentes Internacionales

MADERO K. et al. realizaron un estudio con el **objetivo**: determinar el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo, Cartagena, 2022. **Metodología**: El **enfoque** fue cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, cuya muestra fue aplicada a 604 madres con hijos menores que asisten al Control de Crecimiento y Desarrollo. Para la recolección de datos en el estudio se aplicó un cuestionario según escala Likert. **Resultados**: El 77% de las madres percibieron un alto nivel de satisfacción general, atribuible a las competencias del profesional de Enfermería durante la atención prestada al menor en la consulta de crecimiento y desarrollo. Esta percepción es coherente con los puntajes de las distintas dimensiones que fueron evaluadas: humana (76%), oportuna (78%), continua (72%) y segura (71%). **Conclusión**: La atención brindada por el personal de enfermería cumple con altos estándares de calidad percibida, destacándose principalmente en aspectos humanos y de oportunidad, lo que respalda su función en el acompañamiento del crecimiento y desarrollo infantil (16).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

APAESTEGUI S., realizó un estudio con el **objetivo**: Determinar el nivel de satisfacción de madres de menores de 5 años que acudieron al servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño sano C.S. Baños del Inca – Cajamarca, 2024. **Metodología**: De alcance descriptivo, no experimental-transversal, cuya muestra fue de 148 madres de niños menores de 5 años de edad, determinada mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, cuyo instrumento de recolección de datos fue mediante el uso de un cuestionario. **Resultados**: El 50% de las madres presentó una satisfacción media con respecto a la dimensión humana (relacionada con la calidad del trato, la amabilidad, la empatía y la cordialidad), el 37.2% satisfacción alta y 12.8% insatisfacción. En cuanto a la dimensión técnico-científica (que trató sobre

competencia profesional y la calidad técnica de la atención), el 67.6% de las madres mostró una satisfacción media, el 28.4% una satisfacción alta y el 4.1% manifestó insatisfacción. Por último, en la dimensión entorno (que trató sobre las condiciones físicas y el ambiente donde se presta el servicio), el 93.9% presentó una satisfacción alta, mientras que menos del 5% tuvo una satisfacción media o baja. **Conclusión:** La satisfacción general de madres de menores de 5 años sobre la atención brindada por el profesional de enfermería en los consultorios CRED del Centro de Salud Baños del Inca, 2024 en un 53.0% fue media, en un 41.0% fue alta y el 6% mostró insatisfacción (17).

LETONA, P., realizó una investigación con el **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED del Centro de Salud Jesús María, Lima, 2023. **Metodología:** El enfoque fue cuantitativo, nivel básico, y un diseño no experimental descriptivo prospectivo transversal, cuya muestra de estudio estuvo compuesta por 110 madres de niños menores de 5 años, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada validada por 7 expertos. **Resultados:** El 67.3% de los participantes tuvo un nivel alto de satisfacción en la dimensión humana, seguido por el 30.0% en un nivel medio y el 2.7% en un nivel bajo. En la dimensión oportuna, el 60.9% tuvo un alto nivel de satisfacción. En cuanto a la dimensión continua, el 53.6% se ubicó en un nivel medio de satisfacción, al igual que en la dimensión segura, donde el 55.5% también presenta un nivel medio. **Conclusión:** Las madres que asisten al C.S. Jesús María presentaron un nivel de satisfacción alto en la atención que brinda la enfermera respecto a los controles CRED (18).

MONDRAGÓN A. y CIRINEO J., realizaron un estudio con el **objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED), Centro de Salud Santa Fe, Lima, 2022. **Metodología:** El enfoque fue cuantitativo de alcance descriptivo, diseño no experimental – transversal, cuya población fue conformada por 120 madres atendidas mensualmente en el Centro de Salud Santa Fe y una muestra calculada en 92 mediante el muestreo probabilístico y aleatorio que fueron encuestadas utilizando cuestionarios según escala Likert. **Resultados:** El 57 % de las madres

presentó un alto nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica, mientras que el 41 % mostró una satisfacción media. En la dimensión humana, el 83 % alcanzó un nivel alto de satisfacción. Por otro lado, en la dimensión entorno, el 57 % tuvo un nivel alto y el 20 % un nivel medio de satisfacción. **Conclusión:** El 56% de las madres expresó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, mientras que el 42 % mostró una satisfacción media y solo el 2 % presentó un nivel bajo de satisfacción (19).

ESCOBAR A. y CIRINEO J., realizaron una investigación con el **objetivo:** determinar la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el servicio de CRED en el centro de salud de Chilca - Huancayo 2022. **Metodología:** El enfoque fue cuantitativo de tipo, básico; diseño, no experimental en lo transversal y alcance descriptivo. La población fue compuesta por todas las madres de niños que acudieron a los controles CRED, cuya técnica muestral fue probabilística calculada en 70 colaboradores que fueron encuestados mediante la utilización de un cuestionario de 29 ítems. **Resultados:** El 60% mantuvo un nivel de satisfacción intermedio sobre la calidad de atención de Enfermería en los servicios CRED; el 34.3%, alto y un 5.7% tuvo insatisfacción. **Conclusión:** La satisfacción de las madres sobre los controles CRED en el centro de salud de Chilca – Huancayo se mantuvo en niveles intermedios (20).

CHUQUIRUNA Y., realizó un estudio con el **objetivo:** Determinar el nivel de la satisfacción y la calidad de atención del control de crecimiento y desarrollo de menores de 5 años aplicado en madres atendidas en el Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca, 2021. **Metodología:** El enfoque fue cuantitativo; diseño de estudio, no experimental, cuya población fue conformada por madres de menores de 5 años de edad que recibieron los controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED), cuya muestra fue conformada por 74 participantes a quienes se les encuestaron mediante el cuestionario SERVQUAL. **Resultados:** La fiabilidad tuvo un nivel de satisfacción de nivel regular (85.4%); capacidad de respuesta, regular (58.4%); seguridad, bajo (57.5%); empatía, bajo (53.8%) regulares (32.10%); aspectos tangibles, altos (52.3%) y regulares (35.8%). **Conclusión:** La satisfacción de las madres respecto a los controles de crecimiento y desarrollo se encontró en niveles altos en un 88.0% (21).

MENDOZA A. realizó una investigación con el **objetivo:** Conocer la satisfacción de los cuidadores de niños sobre la atención de enfermería en el centro de salud Progreso, Chaclacayo, 2020. **Metodología:** El enfoque fue cuantitativo de alcance descriptivo y diseño, no experimental – transversal en cuya población fueron conformadas las madres de niños que fueron atendidos en los controles CRED, cuya muestra fue conformada por 60 participantes que fueron encuestados con un cuestionario de 24 ítems. **Resultados:** El 80% de madres tuvo niveles altos de satisfacción con respecto a la dimensión técnico-científica de los controles CRED; con respecto a la dimensión humana, el 85% tuvo niveles altos; en cuanto a la satisfacción frente al entorno hospitalario, el 68% tuvieron niveles altos. **Conclusión:** El 77% de las madres tuvo un alto nivel de satisfacción frente a los controles de crecimiento y desarrollo (22).

2.1.3 Antecedentes Locales

CARDENAS C., realizó un estudio con el **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción en madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Manco Ccapac – Cusco 2022. **Metodología:** El tipo de estudio fue básico de diseño no experimental – transversal y enfoque cuantitativo. La población fue compuesta por las madres de niños menores de 5 años que recurren a los servicios para el control CRED, cuya muestra fue de 150 madres que fueron encuestadas utilizando el cuestionario según la escala Likert. **Resultados:** El 56.7% de las madres tuvo un nivel de satisfacción regular respecto a los elementos tangibles mientras que el 28% tuvo un nivel bajo; respecto a la fiabilidad existió niveles bajos en un 44.7%, mientras que el 36% tuvo niveles altos; en lo referente a la capacidad de respuesta, el 45.3% presentó niveles bajos, mientras que el 46.7% tuvo niveles altos; en la empatía, el 29.3% de las madres tuvieron niveles bajos, mientras que el 36.7% tuvo un nivel regular de satisfacción con respecto a los servicios en el consultorio CRED. **Conclusión:** El 39.3% de madres estuvieron satisfechas, mientras que el 31.3% se encontró insatisfecha y el 29.3% tuvo una satisfacción intermedia (23).

NOA V., realizó una investigación con el **objetivo:** Determinar la satisfacción sobre el control crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud de Chinchero, Cusco - 2023. **Metodología:** El enfoque

de estudio fue cuantitativo de alcance descriptivo y de diseño no experimental-transversal, cuya muestra estuvo constituida por 107 madres de niños menores de 5 años, aplicando un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL.

Resultados: El 75,7% de las madres manifestó satisfacción con la capacidad de respuesta, mientras que el 78,5% lo hizo respecto a la seguridad. En cambio, solo el 49,6% se mostró satisfecho con los elementos tangibles y el 43,9% con la fiabilidad. La dimensión con menor valoración fue la empatía, que alcanzó un 69,2% de insatisfacción. A pesar de estas áreas de mejora, el 62,6% de los encuestados se mostró satisfecho con la atención en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo, mientras que el 37,4% se mostró insatisfecho. **Conclusión:** El 62,6% de las madres estuvieron satisfechas con respecto al Control de Crecimiento y Desarrollo de niños menores de 5 años, sin embargo, el 37,4% estuvieron insatisfechas (24).

PAZ D., realizó un estudio con el objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de madres sobre la atención del profesional de enfermería en consultorio de CRED, Centro Salud de San Jerónimo, Cusco, 2023. **Metodología:** El alcance de estudio fue descriptivo con el diseño no experimental y enfoque cuantitativo; cuya población fue conformada por 1,200 madres de niños menores de 5 años y una muestra calculada de 235 madres que fueron encuestadas utilizando cuestionarios estructurados. **Resultados:** con respecto al nivel de satisfacción en la dimensión técnico-científica, las respuestas obtenidas muestran que el 14.89 % de las madres presentó una satisfacción alta, el 43.40 % media y el 41.71 % baja. En la dimensión humana, el 6.81 % expresó satisfacción alta, el 25.53 % media y el 67.66 % baja. Por otro lado, en la dimensión entorno, el 45.11 % de las madres reportó una satisfacción alta y el 54.89 % media, sin registrarse niveles bajos de satisfacción. **Conclusión:** El 46.81% de madres presentó una satisfacción baja, el 36.59% fue de nivel medio y el 16.60% baja, en la cual se llegó a resaltar problemas en la comunicación entre el personal de salud y las madres así como un nivel bajo en cuanto a la satisfacción respecto a los recursos en el consultorio (25).

CCAHUA L., realizó un estudio con el **objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres, sobre la atención de Enfermería en madres de niños menores a 5 años, en el servicio CRED, Puesto de Salud de Huaroscondo-Cusco,

2019. **Metodología:** El alcance de estudio fue descriptivo, de diseño, no experimental - transversal y enfoque cuantitativo, cuya población fue conformada por las madres de niños menores de 5 años que reciben controles CRED y una muestra conformada por 62 participantes que fueron encuestadas mediante el uso de un cuestionario de 20 ítems. **Resultados:** El 69.4% de madres tuvo un nivel de satisfacción baja con respecto al nivel técnico de los profesionales, mientras que un 22.6% fue regular y 8.1%, altos. Respecto a las capacidades humanas del profesional, el 50% tuvieron niveles bajos de satisfacción; el 33.9%, regular y 16.10% altos; con respecto al entorno hospitalario, el 96.8% tuvieron niveles bajos, mientras que el 3.2% tuvo niveles intermedios. **Conclusión:** El 82.3% de madres mantuvo niveles bajos de satisfacción respecto a los controles CRED; el 14.5%, niveles regulares y solamente el 3.20% tuvo niveles altos de satisfacción en el Centro de Salud de Huaroscondo ubicado en la ciudad del Cusco, 2019 (26).

2.2 Base teórica

2.2.1 Satisfacción

La satisfacción se refiere al grado de conformidad o aceptación que tiene una persona con respecto a una situación en lo específico, constituye un aspecto subjetivo, determinado por la percepción, valoración y los criterios que posee un usuario al hacer uso de un bien o servicio. En el contexto de los servicios de salud, implica la valoración de equidad, eficiencia, efectividad, humanización y accesibilidad, que abarca desde el trato recibido hasta la infraestructura. Cuando la satisfacción es alta, se fortalece la confianza y la cooperación entre el usuario y el personal de salud, lo que favorece la efectividad del tratamiento y la promoción de la salud (27).

Respecto a los controles de crecimiento y desarrollo (CRED) de niños menores de 5 años en Perú, la satisfacción materna constituye un indicador importante que va más allá de la simple atención médica, convirtiéndose en una evaluación integral del servicio. Esta valoración inicia con la percepción general de la madre sobre la organización del servicio, condiciones físicas del centro de salud, interacción con el personal de salud tanto en su trato como en su desempeño profesional, así como el beneficio real de lo que recibe durante la atención. Por tanto, la satisfacción no depende de un elemento aislado, sino de la combinación

de factores como la accesibilidad, la calidad del trato recibido y el impacto percibido en el bienestar del niño dentro del control CRED (28).

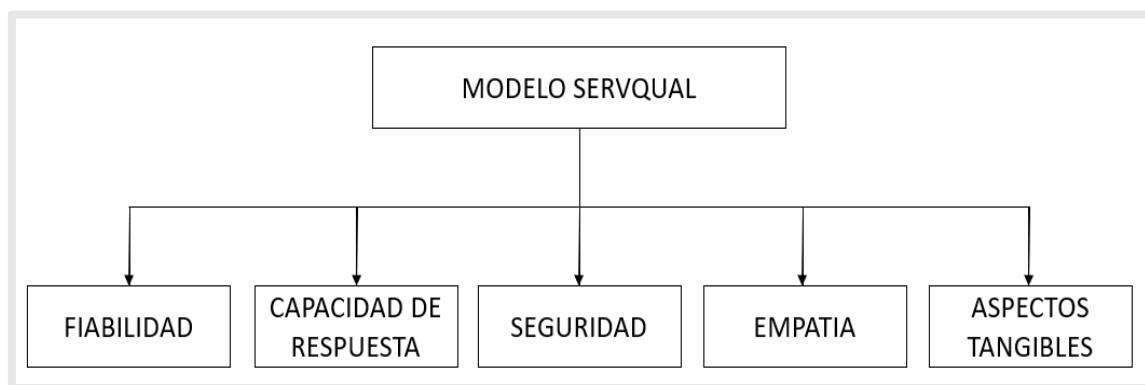
2.2.1.1 Importancia de la satisfacción

En el ámbito del sector salud, la medición de la satisfacción es importante porque influye en la adherencia a los tratamientos, confianza en el sistema de salud, prevención de conflictos, aumenta la efectividad de los tratamientos además de mejorar la gestión en salud, más que un simple procedimiento, esta evaluación permite implementar acciones de mejora continua que optimizan la eficiencia institucional y garantizan una mejor calidad de vida para los usuarios (29)

En los controles CRED, la satisfacción de los padres o cuidadores es un aspecto relevante que trasciende la simple percepción subjetiva porque cuando las madres perciben un buen trato, claridad en las indicaciones y confianza en el personal, aumenta significativamente su motivación para completar el esquema de controles. En ese sentido, la satisfacción actúa como un factor asociado al cumplimiento que promueve la continuidad recurrente de las citas y facilita la detección temprana de problemas de salud. Por el contrario, una baja satisfacción puede llegar a desincentivar la asistencia, afectando negativamente el bienestar y desarrollo integral del niño (30).

2.2.1.2 Modelo de medición de la satisfacción

2.2.1.2.1 Modelo SERVQUAL: El modelo SERVQUAL fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2004 como una herramienta utilizada para la medición en la satisfacción de los servicios ofrecidos por organizaciones públicas y privadas. Su enfoque se centra en medir la satisfacción del usuario a partir de la comparación entre sus expectativas y la percepción del servicio recibido (31).



El modelo SERVQUAL está compuesto por cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada dimensión se mide mediante una serie de ítems que utiliza una escala de Likert, reflejando los atributos más importantes para los usuarios (31).

2.2.1.2.2 Dimensiones de la satisfacción:

A. Fiabilidad

La fiabilidad a nivel institucional es el grado de confianza del usuario respecto a la correcta prestación de servicios públicos o privados, la fiabilidad se refiere al grado de confianza que tiene el usuario frente al cumplimiento, consistencia y precisión del servicio. En el sector salud, la fiabilidad de los servicios se refiere a la consistencia y precisión con la que dichos servicios miden, diagnostican y tratan a los pacientes. Es una cualidad fundamental que asegura que los procedimientos médicos y las pruebas diagnósticas produzcan resultados confiables y reproducibles en diferentes aplicaciones y circunstancias. (32).

Con respecto a la fiabilidad del servicio percibida por las madres, esta se refiere a la capacidad del personal de salud para realizar los controles de crecimiento y desarrollo de manera exacta y sin errores. Desde la perspectiva de la usuaria, implica la confianza en que los datos obtenidos (peso, talla, diagnóstico) son reales y que el monitoreo del bienestar físico y cognitivo del niño se realiza con rigurosidad. Los indicadores importantes para medir esta dimensión incluyen el cumplimiento de las citas en el horario programado, la ausencia de errores en el registro de la tarjeta de control, además de la consistencia en la entrega de resultados y diagnósticos claros en cada visita (24).

B. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta en el sector salud se refiere a la habilidad de seleccionar y recomendar las mejores alternativas y cursos de acción ante los problemas de salud de los pacientes, adaptándose a las condiciones específicas de cada caso, la cual implica la atención integral que responda a las necesidades biológicas, psicológicas y sociales del paciente, utilizando los recursos disponibles de la manera más eficiente y cercana posible. Además, incluye también la capacidad de prevenir, resolver (curar, contener o ayudar), derivar apropiadamente y coordinar la atención para garantizar la continuidad

asistencial, todo ello considerando tanto las necesidades individuales como los intereses de la sociedad y la organización de Salud (33).

Respecto a la capacidad de respuesta en los servicios CRED, esta se define como la percepción del usuario sobre la disposición y agilidad del centro de salud para brindar la atención requerida. Desde la visión de los padres o cuidadores, esta dimensión se materializa en la accesibilidad y prontitud del servicio, donde se evalúan aspectos importantes como la facilidad para la obtención de citas y la minimización de los tiempos de espera tanto en admisión como en consultorio. Asimismo, implica la diligencia del personal de salud para la atención de consultas de manera oportuna y su capacidad para absolver dudas o inquietudes de forma inmediata y clara, permitiendo que el proceso de control fluya sin demoras injustificadas (24).

C. Seguridad

La seguridad del servicio en el sector salud se define como la percepción del usuario sobre la capacidad del personal de salud para generar confianza, transmitir competencia profesional, garantizar privacidad y proporcionar una atención que elimine dudas o incertidumbres durante el proceso asistencial. Sin embargo, también puede entenderse como aquella condición que asegura que todos los elementos involucrados en el entorno hospitalario, incluyendo trabajadores, pacientes, visitantes, infraestructura y equipos, estén libres de riesgos o peligros de accidentes y enfermedades (34).

Desde la perspectiva de la usuaria, la seguridad en los controles CRED se entiende como la confianza y tranquilidad que experimenta la madre respecto al entorno físico y los procedimientos de atención, valorando que el ambiente, los equipos y el personal garanticen la protección e higiene del niño, reduciendo riesgos de accidente o contagio. Aunque subjetiva, esta percepción se sustenta en aspectos observables como la competencia técnica del personal para manejar eventualidades, la privacidad de la consulta, el cumplimiento de protocolos de limpieza y la manipulación segura del menor (24).

D. Empatía

La empatía respecto a la prestación de un servicio es la capacidad de interactuar con los usuarios construyendo una relación positiva, haciéndolos sentir

escuchados, respetados y comprendidos, incluso cuando no lo expresan directamente. En el sector salud, la empatía implica que los profesionales comprendan las emociones y preocupaciones de los pacientes para brindar una atención adecuada y generar satisfacción, poniéndose en su lugar, entendiendo su situación, ofreciendo apoyo emocional, escuchando activamente, mostrando interés genuino por su bienestar y atendiendo sus temores (35).

La empatía en los controles CRED se define como la provisión de atención y cuidados individualizados a los usuarios no solo limitándose a la comprensión de emociones, sino que implica la capacidad del personal de salud para realizar un esfuerzo genuino por entender las necesidades específicas de cada niño y su cuidador. Desde la percepción de la madre, la empatía es percibida a través de la escucha activa de sus preocupaciones particulares, el uso de un lenguaje claro y accesible (evitando tecnicismos confusos) y la demostración de paciencia y calidez en el trato, generando un vínculo de confianza donde la usuaria siente que el bienestar de su hijo es una prioridad compartida (24).

E. Aspectos tangibles

La satisfacción con los aspectos tangibles en un servicio se refiere a la evaluación positiva de los usuarios sobre las condiciones físicas y materiales del entorno donde se presta la atención. Esta percepción abarca la calidad de espacios, equipamientos e instalaciones que el usuario experimenta directamente y contribuye de manera significativa a su satisfacción general, especialmente en servicios que requieren presencia prolongada en las instalaciones. En salud, los aspectos tangibles corresponden a las características físicas y la apariencia del entorno de atención, incluyendo instalaciones, equipos, materiales, personal y herramientas utilizadas. Estos elementos son relevantes porque reflejan la imagen y capacidad de la organización, influyendo en la percepción del servicio recibido (36).

En el contexto de la satisfacción de los usuarios de servicios de salud, los aspectos tangibles en los controles CRED abarcan elementos como la limpieza y apariencia de las instalaciones hospitalarias, la comodidad de las instalaciones, el estado y disponibilidad de los equipos médicos, la presentación pulcra del personal de salud, y la disponibilidad de folletos, señalética y materiales informativos. Cuando estos elementos tangibles cumplen con las necesidades

de las madres, contribuyen a generar una impresión favorable sobre la calidad de la atención, incrementando así su satisfacción general. Por el contrario, deficiencias en los aspectos tangibles pueden llevar a percepciones negativas y disminución de la satisfacción (24).

2.2.2 Calidad del servicio

La calidad del servicio es un constructo multidimensional que refleja la percepción del usuario sobre aspectos específicos del servicio que trata de una evaluación global que hace el usuario sobre la excelencia o superioridad del servicio recibido. Las características de los servicios, como su intangibilidad y heterogeneidad en cuanto a su producción y consumo, hacen que la evaluación de la calidad del servicio sea más compleja que en el caso de los bienes tangibles porque la calidad del servicio se valora tanto en función de los resultados como de los procesos de prestación del servicio (37).

Los modelos de medición de la calidad del servicio más reconocidos, como SERVQUAL, proponen que la calidad se evalúa a través de dimensiones específicas como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Es por ello que este modelo permite el análisis de la percepción del usuario sobre el servicio recibido y, a partir de ello, medir también su nivel de satisfacción. En la evaluación de cada dimensión, SERVQUAL ofrece una visión detallada de los aspectos que influyen en la experiencia del usuario y en su percepción global del servicio, lo que facilita identificar áreas de mejora concretas (38).

2.2.3 Satisfacción del usuario basado en la calidad

En el sector salud el concepto de calidad es la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios a los usuarios, con los menores riesgos, considerando los recursos disponibles y los valores sociales en donde inicialmente, los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa del costo en función de su efecto en la salud de los usuarios. Sin embargo, actualmente la satisfacción del usuario es el resultado de un proceso cognitivo del usuario frente a la evaluación de diferentes aspectos en los servicios de salud (percepciones). De esto se señala que si los servicios de salud no son percibidos de calidad, la satisfacción del usuario será baja (39).

2.2.4 Controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED)

Los controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED), son una intervención de salud desarrollada por el personal de salud que cumple con vigilar el adecuado crecimiento y desarrollo los niños(as), asimismo realizar un acompañamiento a la familia, detectar precoz y oportunamente los riesgos, alteraciones o trastornos y presencia de enfermedades; facilitar su diagnóstico e intervención oportuna para disminuir riesgos, deficiencias y discapacidades e incrementar las oportunidades, así como los factores protectores del desarrollo integral de la niña y el niño constituyen una importante estrategia de salud pública dirigida a la población infantil (40).

El objetivo de esta intervención es realizar el seguimiento al crecimiento y desarrollo evaluando la adquisición de habilidades motoras, cognitivas, sociales y lenguaje acorde a la edad del niño, disminuyendo los factores que afectan el proceso adecuado de crecimiento y desarrollo del niño. Es una oportunidad que permite al personal de salud educar y acompañar a las madres o cuidadores de niños brindándoles orientación sobre cuidados, estimulación temprana, inmunizaciones, nutrición y empoderar a los padres para fortalecer su rol protector, promoviendo entornos seguros desde los primeros años de vida (41).

Los periodos de controles de crecimiento de acuerdo al esquema son: el recién nacido 4 controles en el mes, niño menor de 1 año 11 controles (cada 30 días), 1 año 6 controles (cada dos meses), entre 2 años y 4 hasta los 11 meses 29 días 4 controles anuales (cada tres meses), esta atención tiene una duración de 45 minutos, y deber ser realizado en los centros de salud por el profesional de enfermería (41).

El profesional de enfermería encargada de la atención en CRED requiere de una capacitación permanente y actualizada en temas de crecimiento y desarrollo, incorporando temas de interculturalidad en salud, el servicio de control de crecimiento y desarrollo CRED es realizado en todos los centros de salud de acuerdo a su categoría, en el primer nivel de atención es importante contar con un profesional en Enfermería o Medico capacitado y un equipo multidisciplinario para el manejo de los problemas identificados, en el segundo y tercer nivel será necesario un profesional de enfermería especializada, médico pediatra y medico neonatólogo; así mismo, y un equipo multidisciplinario de especialistas (41).

La infraestructura debe tener uno o más ambientes de los consultorios de CRED equipados de acuerdo a la categoría y adecuación intercultural. Es recomendable que cada centro de salud cuente con un flujograma de atención con prioridad para atender a los de mayor riesgo y reducir los tiempos de espera; el horario de atención debe ser determinado por la categoría de centro de salud; se deben realizar referencias en casos de gravedad a un centro de mayor capacidad resolutive (41).

2.2.4.1 Importancia de los controles de crecimiento y desarrollo (CRED)

Los controles de crecimiento y desarrollo son fundamentales para el monitoreo del crecimiento y desarrollo de los niños menores de 5 años, para la detección temprana de problemas de salud. Es una oportunidad que tienen la madre, padre o cuidador del niño de tener acceso a intervenciones en estimulación temprana, consejería nutricional, antropometría, que contribuyen al desarrollo pleno de las funciones superiores del cerebro, además, permiten la identificación temprana de signos de enfermedad y la evaluación de aspectos del desarrollo del niño correspondientes a su edad (45).

2.2.4.2 Factores evaluados en los Controles CRED

En los controles de Crecimiento y Desarrollo (CRED), el personal de salud realiza una evaluación integral para garantizar el desarrollo óptimo del niño, cuyo proceso es iniciado con la identificación de factores de riesgo biopsicosociales, considerando aspectos biológicos del niño (prematuridad, malnutrición) y factores socio-ambientales del entorno familiar (violencia, condiciones psicosociales de los cuidadores). Posteriormente, se ejecuta la evaluación física y neurológica mediante procedimientos clínicos que son adaptados a la edad para la valoración de signos vitales, reflejos y coordinación motora, complementada con el tamizaje de funciones visuales y auditivas para la detección precoz de déficits sensoriales (42).

Asimismo, el control incluye el seguimiento de enfermedades prevalentes (anemia, IRA, EDA, parasitosis) y la verificación del calendario de vacunación y suplementación con hierro. De manera paralela, los profesionales monitorean el estado nutricional a través de mediciones antropométricas (peso, talla, perímetro cefálico) para orientar las intervenciones necesarias. Finalizando con las

evaluaciones bucales y ortopédicas para descartar caries, malformaciones o displasia de cadera (42).

2.3 Marco conceptual

- a) **Centro de salud:** Es una institución pública o privada que ofrece atención primaria a la población en general que cuenta con profesionales en medicina, enfermería, farmacia, odontología, psicología y otras especialidades, capacitados para brindar servicios de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, además de realizar actividades de promoción de la salud, educación sanitaria y participación comunitaria (43).
- b) **Disponibilidad de servicios:** La disponibilidad de servicios de salud se refiere a la existencia y accesibilidad de recursos y atención de salud, que las personas pueden utilizar para satisfacer sus necesidades de salud (44).
- c) **Prestación de servicios:** Acción o conjunto de acciones brindadas por proveedores sanitarios, orientadas a mejorar el estado de salud de las personas o de la comunidad, concepto que suele equipararse al de tecnología sanitaria (45).
- d) **Control de Crecimiento y Desarrollo:** Es el conjunto de actividades de carácter individual, integral, oportuno, periódico y secuencial, realizado por profesionales en salud con el objetivo de vigilar el crecimiento y desarrollo de la niña y el niño para detectar precozmente riesgos, alteraciones o enfermedades (44).
- e) **Microred:** Una microred de salud es la unidad básica de gestión y organización de servicios de salud, conformada por un conjunto de establecimientos del primer nivel de atención (centros y puestos de salud) que se articulan funcionalmente según criterios de accesibilidad geográfica, ámbito territorial y características epidemiológicas que constituye el órgano técnico-operativo desconcentrado de una red de salud, encargado de organizar y gestionar la prestación de servicios de salud en su ámbito de responsabilidad (46)
- f) **Madre:** En concordancia con la Norma Técnica CRED R.M-Nº537/Minsa, el término madre se entiende sobre todo como la persona que ejerce el rol

principal de cuidado, crianza y acompañamiento del crecimiento y desarrollo del niño, más que solo como un concepto biológico (9).

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudio

- **Descriptivo:** Porque el estudio describió el nivel de satisfacción de las madres respecto al control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años en la Micro Red Siete Cuartones del Cusco.
- **No experimental - Longitudinal:** Porque el estudio se desarrolló sin manipular deliberadamente las variables, los datos fueron presentados tal y como sucedieron y la recopilación de datos fue realizada en dos tiempos.
- **Cuantitativo:** Porque la información del cuestionario se cuantificó mediante la Escala de Likert y Baremación para interpretar los resultados.

3.2 Población de estudio

3.2.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por cada madre (o cuidador principal) de niños menores de 5 años que acude al servicio de CRED de los centros de salud y puestos de salud de la Micro Red Siete Cuartones, quien proporciona la información sobre la satisfacción del servicio.

3.2.2 Población

La población de este estudio fue conformada por 1770 madres de niños menores a 5 años que reciben atención en Crecimiento y Desarrollo (CRED) en los establecimientos de salud de la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, de acuerdo con el reporte de la base de datos de Padrón Nominal del Ministerio de Salud en el 2024.

3.2.3 Muestra

Para la determinación de la muestra se utilizó el muestreo “probabilístico” por conglomerado utilizando la siguiente fórmula estadística para el cálculo de la muestra representativa.

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

$$n = \frac{1770 * (0.5) * (0.5) * 1.96^2}{(1770 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 315$$

Donde:

n = Tamaño de Muestra (x)

N = Población (1770)

z = Nivel de confianza (1.96)

p = Población de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

d = Margen de error (0.05)

Con el tamaño de la muestra general (n=315), se distribuyó la muestra en los distintos conglomerados (establecimientos de salud) utilizando los criterios de la “Fórmula de afijación proporcional” al tamaño a fin de garantizar que cada conglomerado esté representado en la muestra con el mismo peso que tiene en la población total.

Para determinar el número de encuestados por centro de salud, se aplicó la siguiente fórmula de proporción:

$$n_h = n \times \left(\frac{N_h}{N} \right)$$

Donde:

- n_h : Muestra parcial del centro de salud.
- n : Muestra total calculada (315).
- N_h : Población total de pacientes adscritos a ese centro de salud.
- N : Población total del estudio (1770).

Entonces:

a) Puesto de Salud Miraflores:

$$n(\text{Miraflores}) = 315 \times (539 / 1770) = 315 \times 0.3045 = 95.92$$

b) Puesto de Salud San Pedro:

$$n(\text{San Pedro}) = 315 \times (226 / 1770) = 315 \times 0.1277 = 40.23$$

c) Centro de Salud Picchu la Rinconada:

$$n(\text{Picchu}) = 315 \times (130 / 1770) = 315 \times 0.0734 = 23.12$$

d) Centro de Salud Siete Cuartones:

$$n(\text{Siete Cuartones}) = 315 \times (408 / 1770) = 315 \times 0.2305 = 72.61$$

e) Centro de Salud Buena Vista:

$$n(\text{Buena Vista}) = 315 \times (467 / 1770) = 315 \times 0.2639 = 83.13$$

➤ **Segmentación del muestreo**

Establecimiento	Población	Factor	Proporción porcentual	Muestra
P.S Miraflores	539	0.3045	30.4%	96
P.S San Pedro	226	0.1277	12.77%	40
C.S Picchu la Rinconada	130	0.0734	7.34%	23
C.S Siete Cuartones	408	0.2305	23.05%	73
C.S Buena Vista	467	0.2639	26.44%	83
Total	1,770	1.00	100%	315

Nota: Para el cálculo muestra se utilizó la técnica por muestra probabilístico muestra por conglomerado

Criterios de inclusión

- Madres de niños menores de 5 años que acuden al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en los establecimientos de salud de la Micro Red Siete Cuartones.
- Madres que acepten participar voluntariamente en el estudio mediante el consentimiento informado.
- Madres que se encuentren presentes en el momento de la recolección de datos en los establecimientos de salud seleccionados (Miraflores, San Pedro, Picchu La Rinconada, Siete Cuartones y Buena Vista)

Criterios de exclusión

- Madres cuyos hijos acuden por otros servicios (Emergencia, Odontología, etc.) y no específicamente para el control CRED.
- Madres que no acepten participar voluntariamente.

3.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Categoría	Escala
Satisfacción	Es la medida subjetiva y el estado emocional resultante de un proceso cognitivo de la madre, quien valora y juzga el grado en que la atención recibida por su hijo/a en el control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) ha cumplido con sus necesidades (47).	Fiabilidad	- Cumplimiento de horarios - Revisión y comentario de resultados - Consistencia en la atención recibida	Satisfacción Completa (12 – 15) Satisfacción Media (8 – 11) Insatisfacción (3 – 7)	Ordinal
		Capacidad de respuesta	- Facilidad para obtener citas - Razonabilidad del tiempo de espera - Escucha y respuesta activa - Claridad en la explicación	Satisfacción Completa (16 – 20) Satisfacción Media (10 – 15) Insatisfacción (4 – 9)	
		Seguridad	- Confianza - Privacidad - Conocimiento - Protocolos de higiene y limpieza - Procedimientos Adecuados	Satisfacción Completa (19 – 25) Satisfacción Media (12 – 18) Insatisfacción (5 – 12)	
		Empatía	- Trato respetuoso - Apoyo emocional - Comprensión y Comunicación efectiva	Satisfacción Completa (12 – 15) Satisfacción Media (8 – 11) Insatisfacción (3 – 7)	
		Aspectos tangibles	- Señalizaciones adecuadas - Ambientes limpios y acogedores - Condiciones de Bioseguridad - Disponibilidad de equipos y materiales necesarios	Satisfacción Completa (27 – 35) Satisfacción Media (17 – 26) Insatisfacción (7 – 16)	

			- Ayudas visuales atractivas - Profesional presentable - Calidad y claridad de los materiales educativos proporcionados		
--	--	--	---	--	--

Variable	Definición Conceptual	Indicador	Categoría	Escala
Características socio demográficas	Es el conjunto de características económicas, biológicas, culturales que está en la población de estudio (48).	Edad	-De 36 años a más -De 26 a 35 años -De 18 a 25 años -Menos de 18 años	Ordinal
		Tipo de trabajo	-Trabajo independiente -Trabajo dependiente -No trabaja	Nominal
		Grado de instrucción	-Superior -Técnico -Primaria y secundaria -Sin estudios	Nominal
		Número de hijos	-7 hijos a más -5 a 6 Hijos -3 a 4 Hijos -1 a 2 Hijos	Discreta
		Idioma de la madre	-Solo quechua -Solo Castellano -Castellano y Quechua	Nominal

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

- **Encuesta:** Se utilizó la encuesta para recopilar datos sobre la satisfacción de las madres de niños de 0 a 5 años respecto al control de crecimiento y desarrollo (CRED) en los establecimientos de salud de la Microred Siete Cuartones, Cusco.

3.4.2 Instrumento

- **Cuestionario:** Se adaptó el instrumento aplicado por Noa V. y Cardenas C. que fue previamente adaptado en el estudio Illacutipa Y., y Maman R. quienes en su estudio adaptaron el modelo SERVQUAL (Service and Quality) de acuerdo los criterios y fundamentos del MINSA para medir la satisfacción de madres sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años. (23,24,47). A tal sentido, el cuestionario consta de un total de 22 ítems que agrupan cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Cada ítem se establece según la escala de Likert con el fin de cuantificar y establecer una medición estadística.

Ficha técnica del instrumento de satisfacción

Denominación del instrumento	SERVQUAL
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de satisfacción
Autor(es)	Parasuraman A., Zeithaml V. y Berry L.
Año de publicación	1980
Revalidación del instrumento	Cárdenas, C. en el 2022 y Noa V, 2024
Población objetiva	Adultos [N ≥18 años]
Forma de aplicación	Individual
Dimensiones	Dimensión 1 = Tangibilidad Dimensión 2 = Confiabilidad Dimensión 3 = Capacidad de respuesta Dimensión 4 = Seguridad Dimensión 5 = Empatía
Baremación	Satisfacción Completa Satisfacción Media Insatisfacción
Contenido	El instrumento consta de 22 ítems

Escala de respuestas del cuestionario

Escala	Ítems	Likert	Escala Likert	Valoración Final
Ordinal	Del 1 al 22	5	Siempre	Satisfacción Completa (82-110) Satisfacción Media (52-81) Insatisfacción (22-51)
		4	Casi siempre	
		3	Rara vez	
		2	Casi nunca	
		1	Nunca	

3.5 Validez y confiabilidad

3.5.1 Validez de los instrumentos

El instrumento SERVQUAL (Service and Quality) fue adaptado por primera vez en el 2018 estudio de Illacutipa Y. y Maman R., quienes utilizaron los fundamentos teóricos de la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de salud y Servicio Médico de Apoyo" del MINSA.

Para el presente estudio, el instrumento fue sometido a validación de contenido por juicio de expertos, considerando tanto el rigor metodológico como la experiencia práctica. El panel estuvo conformado por dos maestros especialistas en metodología y dos licenciadas en enfermería que laboran en el servicio de CRED, quienes evaluaron la claridad, pertinencia y relevancia de los ítems. Para cuantificar este proceso, se aplicó el coeficiente V de Aiken, obteniendo un valor global de 0.87, lo que confirma una validez de contenido excelente y avaló su aplicación. (Ver anexo 7)

3.5.2 Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento de Illacutipa Y. y Maman R. alcanzó un nivel muy alto ($\alpha=0,934$) en la confiabilidad según el alfa de Cronbach de $\alpha=0,959$. Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de este estudio, la prueba de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach tuvo como resultado $\alpha=0,835$, interpretándose como un nivel alto de confiabilidad. (Ver anexo 4)

3.6 Procedimiento de recolección de datos

El proceso se ejecutó en tres etapas secuenciales, garantizando el rigor metodológico necesario para la aplicación del modelo SERVQUAL.

- Fase Previa: Se gestionaron los permisos institucionales ante la Dirección de la Micro Red Siete Cuartones. Una vez obtenida la autorización formal, se realizó la coordinación logística con las jefaturas de los establecimientos

de salud (C.S. y P.S.) para establecer un cronograma de visitas que coincidiera con los días de mayor afluencia en el servicio de CRED, asegurando así el acceso a la población sin interrumpir las actividades.

- **Fase de aplicación del Instrumento:** La recolección de datos se realizó in situ, seleccionando a las madres bajo criterios de inclusión y mediante consentimiento informado verbal y escrito. La aplicación del instrumento se llevó a cabo respetando la estructura del modelo SERVQUAL para medir la brecha entre expectativa y realidad:

Primero, medición de expectativas: En una primera instancia, se solicitó a las madres que calificaran qué es lo que *esperan* de un servicio de CRED ideal (expectativas).

Segundo, medición de percepciones: Se evaluó la experiencia real vivida durante la atención recibida ese día (percepciones).

Se proporcionó orientación constante para asegurar que las madres diferenciaban ambos conceptos al responder. La aplicación se realizó en ambientes que garantizaron la privacidad y comodidad de las participantes.

- **Fase Posterior (Sistematización):** Culminada la recolección, se procedió a la revisión de calidad de los cuestionarios (control de sesgos y datos perdidos). La información fue digitalizada en una matriz de Microsoft Excel y posteriormente exportada al software estadístico SPSS versión 24.0 para el procesamiento descriptivo e inferencial de las brechas halladas.

3.7 Procesamiento y análisis de datos

3.7.1 Procesamiento de datos

Los datos recolectados a través de los cuestionarios fueron codificados y tabulados en una base de datos creada en el software estadístico SPSS versión 24.0.

3.7.2 Análisis de datos

Para describir las características sociodemográficas de la muestra y los niveles de satisfacción con el servicio CRED de las madres de niños menores de 5 años, se utilizó el análisis de datos en lo descriptivo. Además, se aplicaron los criterios de interpretación de los baremos y la escala de Likert para evaluar la calidad de las respuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Satisfacción general de las madres

TABLA 1
SATISFACCIÓN DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024.

Establecimientos de salud de la Microred Siete Cuartones	Satisfacción general en la atención recibida en el consultorio CRED						Total	
	Satisfacción		Satisfacción		Insatisfacción			
	Completa		Media					
	n	%	n	%	n	%	n	%
C.S Buena Vista	0	0,0	86	100,0	0	0,0	86	100
P.S Miraflores	9	9,2	89	90,8	0	0,0	98	100
C.S Picchu La Rinconada	4	12,9	26	83,9	1	3,2	31	100
P.S San Pedro	10	35,7	18	64,3	0	0,0	28	100
C.S Siete Cuartones	5	6,9	67	93,1	0	0,0	72	100
Total, Micro Red	28	8,9	286	90,8	1	0,3	315	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción de las madres respecto al control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) en la Micro Red Siete Cuartones es predominantemente medio (90.8%). Al desglosar por establecimientos de salud, se observan niveles de satisfacción media en P.S. Buena Vista (100%), C.S. Siete Cuartones (93.1%), P.S. Miraflores (90.8%), C.S. Picchu la Rinconada (83.9%) y P.S. San Pedro (64.3%). Solo una pequeña proporción de usuarias manifestó una satisfacción completa.

Con respecto a la hipótesis que planteaba la existencia de mayores niveles de insatisfacción, los resultados rechazan dicha hipótesis porque existe suficiente evidencia que demuestra que la percepción se establece en un nivel de satisfacción media. Este resultado evidencia que aunque no hay un rechazo total al servicio, las dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad del personal y aspectos tangibles no alcanzan la excelencia, situándose en un punto intermedio que requiere intervención.

Estos resultados coinciden con el resultado de Apaéstegui S. y Cardenas Y., donde la satisfacción general respecto al control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años fue media. De los estudios mencionados se infiere que las necesidades de las madres no fueron completamente cubiertas en aspectos

fundamentales del servicio (ya sea en el trato humano, la eficiencia técnica, la claridad de la información, la infraestructura o la seguridad percibida), lo que impidió alcanzar niveles de satisfacción consistentemente altos.

Por otro lado, en la mayoría de estudios tales como Madero et al., Chuquiruna O. Letona, P. Mendoza E. y Noa V. los niveles de satisfacción de las madres fueron altos, en donde se infiere que las madres valoraron positivamente la atención recibida en el CRED, especialmente en el trato humano y la competencia profesional.

No obstante, es fundamental analizar las dimensiones específicas, ya que incluso con una alta satisfacción general, puede haber áreas importantes por considerar, como la infraestructura, los tiempos de espera o la empatía, que aún generan insatisfacción y representan oportunidades de mejora para garantizar una atención de calidad verdaderamente integral y consistente.

Solo en el estudio de Ccahua N., la insatisfacción fue predominante principalmente por problemas en la infraestructura (entorno del puesto de salud) junto con deficiencias en la aplicación de los conocimientos técnicos y la comunicación, además de una percepción de falta de amabilidad e interés en el trato personal.

4.2. Resultados sociodemográficos

TABLA 2
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL CONTROL CRED, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024.

Categoría	Descripción	n	%
Edad	36 años a más	71	22.5
	26 a 35 años	145	46.0
	18 a 25 años	85	27.0
	Menor de 18 años	14	4.4
	Total	315	100
Nº de hijos	5 a 6 hijos	7	2.2
	3 a 4 hijos	76	24.1
	1 a 2 hijos	232	73.7
	Total	315	100
Tipo de trabajo	Trabajo Independiente	127	40.3
	Trabajo Dependiente	54	17.1
	No trabaja	134	42.5
	Total	315	100
Grado de instrucción (concluidos)	Superior	96	30.5
	Secundaria	193	61.3
	Primaria	26	8.3
	Total	315	100
Idioma	Castellano y Quechua	166	52.7
	Solo Castellano	148	47.0
	Solo quechua	1	0.3
	Total	315	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: Se describe que el 46.0% de las madres tuvo entre 26 y 35 años; respecto al número de hijos, el 73.7% de las madres tuvieron entre 1 y 2 hijos; en cuanto al tipo de trabajo, el 42.5% de las madres no tuvo ningún vínculo laboral y el 40.3% trabajó de manera independiente; con respecto al grado de instrucción, el 61.3% de las madres cuenta con educación secundaria; en cuanto al idioma, el 52.7% habla castellano y quechua.

Estos resultados coinciden con los estudios de Cárdenas C., Noa V., Ccahua N. y Mendoza E., quienes por medio de su estudio corroboraron que es común encontrar madres con entre 1 y 2 hijos, de entre 26 y 35 años de edad, de estudios secundarios y en menor medida de estudios superiores. Asimismo, el idioma en mayor frecuencia de las madres es bilingüe (castellano y quechua), cuya actividad laboral en mayor frecuencia se desempeñaron como trabajadoras independientes y amas de casa, especialmente en los consultorios CRED.

4.3. Satisfacción de las madres según dimensión

TABLA 3
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA FIABILIDAD DEL CONTROL CRED,
MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024.

Establecimientos de salud de la Microred Siete Cuartones	Fiabilidad de respuesta en la atención en el consultorio CRED						Total	
	Satisfacción		Satisfacción		Insatisfacción			
	Completa		Media				n	%
	n	%	n	%				
C.S Buena Vista	30	34,9	50	58,1	6	7,0	86	100
P.S Miraflores	59	60,2	36	36,7	3	3,1	98	100
C.S Picchu La Rinconada	14	45,2	15	48,4	2	6,5	31	100
P.S San Pedro	17	60,7	10	35,7	1	3,6	28	100
C.S Siete Cuartones	22	30,6	37	51,4	13	18,1	72	100
Total, Micro Red	142	45,1	148	47,0	25	7,9	315	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: Los resultados muestran que existen mayores niveles de satisfacción completa de la fiabilidad de respuesta en la atención en el consultorio CRED en el P.S. Miraflores (60.2%) y P.S. San Pedro (60.7%). Así como también existen mayores niveles de satisfacción media en el C.S. Buena Vista (58.1%), C.S. Picchu La Rinconada (48.4%), Siete Cuartones (51.4%).

De estos resultados se interpreta que, en el P.S. Miraflores y P.S. San Pedro, las madres perciben una mejor capacidad de respuesta a las facilidades para la obtención de citas y a explicaciones claras y comprensibles brindadas por el personal de enfermería. En cambio, en los centros de salud de Buena Vista, Siete Cuartones y Picchu La Rinconada, si bien el servicio es funcional, persisten limitaciones relacionadas con el tiempo de espera y la atención a las dudas de las madres, lo que impide alcanzar un nivel de satisfacción completa.

A nivel de la Micro Red Siete Cuartones, el 47% de las madres tuvo resultados en satisfacción media y un 45.1% como completa, dejando solo un margen reducido de insatisfacción (7.9%). En relación a la hipótesis específica planteada en donde se planteó la existencia de una baja satisfacción con respecto a la fiabilidad, los hallazgos rechazan dicha hipótesis, evidenciando en el 92.1% de las madres que tuvieron una satisfacción positiva (entre completa y regular), lo que desestima la existencia de una insatisfacción en mayor frecuencia.

Estos resultados coinciden con los estudios de Chuquiruna O. (85.4 %), Apaéstegui S. (67.6 %) y Letona P. (55.5 %), quienes evidenciaron que existió un mayor nivel de satisfacción de nivel medio con respecto a la fiabilidad en la atención recibida en el consultorio CRED, si bien se reconocen esfuerzos por cumplir con aspectos básicos como horarios, trato no diferenciado y consistencia en las revisiones, aún persisten deficiencias relacionadas con la calidad del trato humano y la comunicación, lo cual limita que el servicio sea percibido como plenamente fiable.

Sin embargo, contrastan con otros antecedentes como los de Noa V. (56.1 %) y Cárdenas C. (44.7 %) quienes identificaron que los niveles de satisfacción de las madres fueron insatisfactorios, en donde se señaló que el personal de salud muestra poco interés en conocer los problemas de salud de los niños, carece de paciencia durante la atención y no dedica el tiempo suficiente para establecer una comunicación amable con las madres.

TABLA 4
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL
CONTROL CRED, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024.

establecimientos de salud de la Microred Siete Cuartones	Capacidad de respuesta en la atención en el consultorio CRED						Total	
	Satisfacción		Satisfacción		Insatisfacción			
	Completa		Media					
	n	%	n	%	n	%	n	%
C.S Buena Vista	13	15,1	72	83,7	1	1,2	86	100
P.S Miraflores	40	40,8	56	57,1	2	2,0	98	100
C.S Picchu La Rinconada	9	29,0	21	67,7	1	3,2	31	100
P.S San Pedro	7	25,0	21	75,0	0	0,0	28	100
C.S Siete Cuartones	14	19,4	56	77,8	2	2,8	72	100
Total, Micro Red	83	26,3	226	71,7	6	1,9	315	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: Los resultados muestran que existen mayores niveles de satisfacción completa de la capacidad de respuesta en la atención en el consultorio CRED en el P.S. Miraflores (40.8%). Asimismo, existen mayores niveles de satisfacción media en el C.S. Buena Vista (83.7%), C.S. Siete Cuartones (77.8%), P.S. San Pedro (75.0%) y C.S. Picchu La Rinconada (67.7%). Sin embargo, no se evidencian niveles significativos de insatisfacción.

Estos resultados indican una clara diferencia en la capacidad de respuesta entre los establecimientos de salud. Por un lado, se interpreta que el P.S. de Miraflores, al obtener el nivel más alto de satisfacción completa (40.8%), presenta un mejor resultado en la satisfacción debido a que las madres perciben mayores facilidades para obtener citas y el personal de enfermería brinda explicaciones claras y comprensibles sobre los procedimientos.

Por otro lado, la mayor frecuencia de satisfacción en un nivel medio en los centros de Buena Vista, Siete Cuartones, Picchu La Rinconada y el P.S San Pedro indica que, si bien el servicio es funcional, existen aspectos en la percepción de las madres que impiden una satisfacción completa; factores como la percepción de que el tiempo de espera no siempre es razonable y que el personal no siempre presta la atención suficiente a sus dudas explicarían por qué la mayoría de madres en estos establecimientos de salud califican el servicio como aceptable, pero no como sobresaliente.

Los datos generales confirman un mayor nivel de satisfacción media en un 71.7% con respecto a la capacidad de respuesta en la atención que reciben en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco. En relación a la hipótesis específica planteada, donde se propuso la existencia de una baja satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta, los hallazgos rechazan dicha hipótesis, lo que desestima la existencia de una insatisfacción generalizada.

Esto quiere decir que, a nivel general, existe una notable satisfacción media con respecto a la facilidad de obtener citas; no obstante, el tiempo de espera para el niño no siempre llega a ser razonable, no siempre existe una escucha y respuesta activa a los comentarios de las madres y el personal no siempre utiliza palabras fáciles de comprender sobre los procedimientos realizados.

Los resultados obtenidos coinciden con el estudio realizado por Chuquiruna Y., donde se describió que la satisfacción de las madres con respecto a la capacidad de respuesta en la atención CRED fue media en un 58.4%. De este estudio se ha llegado a inferir que la satisfacción sobre la capacidad de respuesta no se mide exclusivamente en situaciones de urgencia, sino también en la atención diaria. Desde el momento en que el usuario (el niño/niña o la madre) ingresa a solicitar la atención o incluso al llamar por teléfono, se está evaluando, a veces inconscientemente, si se puede confiar o no en el profesional que atiende.

En otros estudios, como los de Madero et al., Letona P. y Noa V., los resultados de la satisfacción con respecto a esta dimensión fueron mayoritariamente altos, y solo en el estudio de Cárdenas C. el resultado fue insatisfactorio en un 45.3%. De estos estudios señalados se infiere que el nivel alto de satisfacción en las madres se debe a que existió razonabilidad respecto al tiempo de espera antes de la atención, claridad en la explicación y que el personal de salud brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas con facilidad y conocimientos exactos

.

TABLA 5
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA SEGURIDAD DEL CONTROL CRED,
MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024.

Establecimientos de salud de la Microred Siete Cuartones	Seguridad del personal de salud en la atención CRED						Total	
	Satisfacción Completa		Satisfacción Media		Insatisfacción			
	n	%	n	%	n	%	n	%
	C.S Buena Vista	56	65,1	30	34,9	0	0,0	86
P.S Miraflores	76	77,6	19	19,4	3	3,1	98	100
C.S Picchu La Rinconada	20	64,5	9	29,0	2	6,5	31	100
P.S San Pedro	15	53,6	10	35,7	3	10,7	28	100
C.S Siete Cuartones	34	47,2	38	52,8	0	0,0	72	100
Total, Micro Red	201	63,8	106	33,7	8	2,5	315	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: Los resultados muestran que existen mayores niveles de satisfacción completa de la seguridad del personal de salud en la atención en el consultorio CRED en P.S. Miraflores (77.6%), C.S. Buena Vista (65.1%), C.S. Picchu La Rinconada (64.5%) y P.S. San Pedro (53.6%). Por otro lado, existe un mayor nivel de satisfacción media en el C.S. Siete Cuartones (52.8%). Sin embargo, no existen niveles significativos de insatisfacción en esta dimensión.

Se interpreta que el alto nivel de satisfacción completa en cuatro de los cinco establecimientos de salud permite describir que la percepción sobre la seguridad del personal es satisfactoria por parte de las madres de los niños atendidos. Este resultado se fundamenta en comportamientos que el personal ha demostrado en las atenciones, tales como inspirar confianza, respetar la privacidad, mostrar dominio de su conocimiento, cumplir con la higiene y realizar procedimientos con cuidado.

No obstante, en el C.S. Siete Cuartones la satisfacción es media, lo cual indica que podrían existir aspectos de mejora en la seguridad de la atención que reciben las madres de niños menores de 5 años en dichos establecimientos de salud.

Por otro lado, de acuerdo con los resultados generales, los datos confirman un nivel predominante de satisfacción completa (63.8%) con respecto a la seguridad del personal de salud en la atención que reciben en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en la Micro Red Siete Cuartones. A partir de ello, la hipótesis específica

que planteaba la existencia de una baja satisfacción en la seguridad, los hallazgos rechazan dicha hipótesis, evidenciando que la percepción predominante es de satisfacción completa, lo que desestima la existencia de una insatisfacción frecuente. Esto quiere decir que, a nivel general, existe satisfacción completa en las madres con respecto a la confianza, privacidad, conocimiento, protocolos de higiene, limpieza y los cuidados que el personal demuestra durante la atención.

Estos resultados coinciden con los estudios de Madero et al. y Noa V., quienes también demostraron que los niveles de satisfacción fueron completos con respecto a la seguridad en la atención recibida. De estos hallazgos se infiere que el comportamiento confiable y seguro del personal genera mayor confianza en las madres; esta confianza se reforzó por la ejecución segura de procedimientos, la protección activa contra riesgos (como caídas) y la percepción de un ambiente adecuado que incluye la higiene y el respeto a la privacidad.

Sin embargo, estos hallazgos contrastan con los estudios de Cárdenas C., Chuquiruna O., Letona P., Ccahua N. y Apaéstegui, donde la satisfacción fue considerada baja. De estos resultados contrarios se infiere que, en esos casos, el profesional no inspiró confianza ni seguridad en los procedimientos realizados. Asimismo, se deduce que, desde la perspectiva de esas madres, los protocolos de higiene fueron inadecuados debido a la omisión de acciones clave, como el lavado de manos antes y después de examinar al niño, o la manipulación indebida de juguetes u otros materiales durante la evaluación.

TABLA 6
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LA EMPATÍA DEL CONTROL CRED, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024.

Establecimientos de salud de la Microred Siete Cuartones	Empatía del personal de salud en la atención						Total	
	CRED							
	Satisfacción Completa		Satisfacción Media		Insatisfacción			
	n	%	n	%	n	%		
C.S Buena Vista	52	60.5	34	39.5	0	0	86	100
P.S Miraflores	32	32.7	63	64.3	3	3.1	98	100
C.S Picchu La Rinconada	9	29	20	64.5	2	6.5	31	100
P.S San Pedro	5	17.9	19	67.9	4	14.3	28	100
C.S Siete Cuartones	21	29.2	48	66.7	3	4.2	72	100
Total, Micro Red	119	37,8	184	58,4	12	3,8	315	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: Los resultados evidencian que el mayor nivel de satisfacción completa en relación con la empatía del personal de salud corresponde al C.S. Buena Vista (60.5%). Por otro lado, existen mayores niveles de satisfacción media en P.S. San Pedro (67.9%), C.S. Siete Cuartones (66.7%), C.S. Picchu La Rinconada (64.5%) y P.S Miraflores (64.3%). No obstante, la insatisfacción se presenta, pero es generalmente baja en todos los establecimientos de salud a excepción del C.S. Buena Vista.

De estos resultados se interpreta que, en el P.S. San Pedro, C.S. Siete Cuartones, C.S. Picchu La Rinconada y P.S Miraflores, el personal no siempre trata con amabilidad y respeto al niño/a sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa; no siempre comprende sus emociones y preocupaciones durante el control, o no siempre logra que se comprenda la explicación que brinda sobre las recomendaciones. Por otro lado, esta situación es diferente en Buena Vista, dado que allí existe una mayor satisfacción respecto a esta dimensión.

De manera general, los datos confirman que existe un mayor nivel de satisfacción media (58.4%) con respecto a la empatía del personal de salud en la atención que reciben en los consultorios de Crecimiento y Desarrollo en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco. En relación a la hipótesis específica planteada, donde se propuso la existencia de una baja satisfacción con respecto a la empatía, los hallazgos rechazan dicha hipótesis, ya que la evidencia posiciona la percepción en

un nivel medio, desestimando así que exista una baja satisfacción predominante. Esto quiere decir que existe una satisfacción media de las madres con respecto al trato respetuoso, apoyo emocional, comprensión y comunicación efectiva que el personal demuestra durante la atención a niños menores de 5 años.

Estos resultados coinciden con Cárdenas C., quien en su estudio demostró que las madres tuvieron un nivel medio de satisfacción con respecto a la empatía. De dicho estudio se llegó a inferir que esta satisfacción media se debe a que el personal de enfermería es poco amable al momento de brindar la atención; en algunas situaciones, el profesional no respeta las condiciones socioeconómicas, culturales y religiosas del paciente, en ocasiones las ignora, no escucha y no se pone en su lugar. Esta situación de deficiencia también se reflejó intensificadamente en otros estudios, como en los de Chuquiruna Y., Ccahua N. y Noa V., cuyo resultado fue bajo.

Sin embargo, estos hallazgos contrastan con otros antecedentes, como los de Letona P. y Mendoza E., donde los resultados de satisfacción con respecto a la empatía fueron de nivel alto. De estos resultados positivos se infiere que, en esos casos, las madres percibieron una buena atención en términos de empatía y paciencia, fundamentada en la idea de un cuidado centrado en la persona que implicó promover una atención humanizada que va más allá de la ciencia, integrando el conocimiento sobre el comportamiento humano y buscando establecer una relación de confianza con el niño y su familia, involucrándolos activamente en el proceso de atención.

TABLA 7
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES RESPECTO A LOS ASPECTOS TANGIBLES DEL CONTROL
CRED, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024.

Establecimientos de salud de la Microred Siete Cuartones	Aspectos tangibles en la atención recibida en el consultorio CRED						Total	
	Satisfacción		Satisfacción		Insatisfacción			
	Completa		Media					
	n	%	n	%	n	%	n	%
C.S Buena Vista	0	0,0	70	81,4	16	18,6	86	100
P.S Miraflores	5	5,1	81	82,7	12	12,2	98	100
C.S Picchu La Rinconada	1	3,2	28	90,3	2	6,5	31	100
P.S San Pedro	2	7,1	22	78,6	4	14,3	28	100
C.S Siete Cuartones	0	0,0	69	95,8	3	4,2	72	100
Total, Micro Red	8	2,5%	270	85,7%	37	11,7%	315	100

Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación: Los resultados muestran que existen mayores niveles de satisfacción media de los aspectos tangibles en la atención recibida en el consultorio CRED en el C.S. Siete Cuartones (95.8%), C.S. Picchu La Rinconada (90.3%), P.S. Miraflores (82.7%), C.S. Buena Vista (81.4%) y P.S. San Pedro (78.6%). Sin embargo, no existen niveles significativos de insatisfacción en esta dimensión.

De estos resultados se infiere que, en todos los establecimientos de salud, el nivel de satisfacción de las madres con respecto a los aspectos tangibles es predominantemente medio. Esto se interpreta así porque las madres perciben deficiencias o inconsistencias en varios puntos de la atención: sienten que el consultorio no siempre está impecablemente limpio, cómodo y acogedor, y que las condiciones de bioseguridad, aunque existen, podrían mejorar. Además, perciben que no siempre hay equipos y materiales suficientes, que las ayudas visuales no son lo suficientemente atractivas, que el personal no siempre utiliza su indumentaria completa y que casi nunca se proporcionan materiales educativos desde el servicio.

Por otro lado, de forma general, los datos indicaron que existe un mayor nivel de satisfacción media (85.7%) con respecto a los aspectos tangibles en la atención de la Micro Red Siete Cuartones, Cusco. En relación a la hipótesis específica planteada, donde se propuso la existencia de una baja satisfacción con respecto a los aspectos tangibles, los hallazgos rechazan dicha hipótesis, evidenciando que la

percepción mayoritaria se ubica en un nivel medio, desestimando así la existencia de una baja satisfacción predominante. Los resultados evidencian que, con mayor frecuencia, existe una resaltante satisfacción media e incluso una proporción de madres que se encuentran insatisfechas con aspectos físicos de los establecimientos de salud, tales como señalizaciones, limpieza, condiciones de bioseguridad, disponibilidad de equipos, ayudas visuales y calidad de los materiales educativos.

Estos hallazgos contrastan con otros estudios, tales como los de Apaéstegui S., Chuquiruna Y., Letona P. y Mendoza E., donde los resultados de satisfacción fueron altos. De los estudios señalados se infiere que esta alta satisfacción en el entorno se debió a que el consultorio CRED contaba con espacios respectivos para el lavado de manos, salas de espera limpias y ambientes decorados con adornos, imágenes y juguetes que atraen la atención del infante. Además, disponían de la mayoría de los instrumentos necesarios para evaluar el crecimiento y el desarrollo.

Sin embargo, los resultados se asemejan a la problemática expuesta en los estudios de Ccahua N. (51.4%) y Noa V. (96.8%), donde predominó el nivel de insatisfacción. De estos últimos se infiere que la baja calificación se debió a que el puesto de salud presentó una infraestructura inadecuada y deteriorada (declarada inhabitable por su antigüedad), además de módulos de atención sin la privacidad necesaria y ausencia de una sala de espera y área de juegos para los niños

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de las madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024, fue predominantemente medio en los Centros de Salud Buena Vista, Picchu La Rinconada, Siete Cuartones y Puestos de Salud de Miraflores, San Pedro.
2. Las características sociodemográficas predominantes entre las madres de niños menores de 5 años atendidos en los consultorios de crecimiento y desarrollo de los establecimientos de salud de la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, son mujeres de entre 26 y 35 años, con uno o dos hijos, sin vínculo laboral, con estudios secundarios concluidos y hablantes de castellano y quechua.
3. El nivel de satisfacción de las madres respecto a la fiabilidad del control CRED en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024, fue mayoritariamente completo en los Puestos de Salud de Miraflores y San Pedro, mientras que fue predominantemente media en los Centros de Salud de Buena Vista, Picchu la Rinconada y Siete Cuartones.
4. El nivel de satisfacción de las madres respecto a la capacidad de respuesta del control CRED en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024, fue mayoritariamente media en el Centro de Salud de Buena Vista, Siete Cuartones, Puesto de Salud de San Pedro, Centro de Salud Picchu la Rinconada y completa únicamente en el Puesto de Salud de Miraflores.
5. El nivel de satisfacción de las madres respecto a la seguridad del control CRED en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024, fue predominantemente completo en el Puesto de Salud de Miraflores, San Pedro, Centro de Salud de Buena Vista, Picchu la Rinconada, y medio en el Centro de Salud de Siete Cuartones.
6. El nivel de satisfacción de las madres respecto a la empatía del control CRED en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024, fue completo en el Centro de Salud de Buena Vista, mientras que se mantuvo en un nivel medio en el Puesto de Salud de San Pedro, Miraflores y Centro de Salud de Siete Cuartones y Picchu La Rinconada.
7. El nivel de satisfacción de las madres respecto a los aspectos tangibles del control CRED en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024, fue

frecuentemente media en los Centros de Salud de Siete Cuartones, Buena Vista y Picchu la Rinconada y Puestos de Salud de San Pedro y Miraflores.

8. Con base en la evidencia estadística, se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0), concluyendo que no existe una baja satisfacción de las madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años en la Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024; demostrando que no existe un rechazo hacia el control CRED, porque la satisfacción se ubica predominantemente en un nivel medio.

SUGERENCIAS

A la GERESA, DIRESA y a la Micro Red Siete Cuartones del Cusco:

- Priorizar la mejora de los aspectos tangibles, gestionar la formulación de proyectos de inversión para la construcción y/o remodelación de los Centros de Salud y Puestos de Salud, elaborar planes operativos que considere la adquisición de equipos y materiales logísticos garantizando el mantenimiento de los ambientes a fin de mejorar los espacios como las salas de espera (cómodas, limpias y acogedoras) y los consultorios, diseñar planes de mejora y su aplicación periódica en el personal de salud.
- , cuya ausencia constituye un punto crítico. asegurar disponibilidad, mantenimiento de equipos y diseñar materiales educativos (folletos, afiches) claros y atractivos para las madres
- Aplicar los planes de mejora de forma periódica, para optimizar los procesos de atención y mejorar la fiabilidad y la capacidad de respuesta, lo cual implica evaluar los flujogramas de atención y revisar los sistemas de programación de citas, con el propósito de reducir los tiempos de espera y asegurar el cumplimiento de los horarios programados.

Al personal de Enfermería del servicio CRED de la Micro Red Siete Cuartones:

- Participar en talleres de capacitación continua sobre comunicación asertiva y escucha activa, asegurando que las madres se sientan escuchadas y sus dudas resueltas con claridad y paciencia; comprender y respetar sus métodos de crianza, considerar sus condiciones socioculturales y fomentar una relación de confianza.
- Mantener y reforzar las prácticas de seguridad (higiene, manipulación cuidadosa, etc.) y promoverlas en todos los centros y puestos de salud de la Micro Red, de modo que se consoliden como un estándar de calidad y un pilar de la confianza de las madres en el servicio.

A la Facultad de Enfermería:

- Enfatizar la formación en habilidades blandas y liderazgo en la malla curricular de la Escuela Profesional de Enfermería en el reforzamiento de las competencias relacionadas con la inteligencia emocional, la empatía, la comunicación en contextos diversos y capacidad de gestionar preparando a

los futuros profesionales para afrontar las realidades socioculturales de la región, como las evidenciadas en este estudio.

- Promover investigaciones complementarias en otros centros de salud del Cusco a fin de comparar el nivel de satisfacción y generar mayor evidencia para que las autoridades tomen decisiones y mejoren los servicios de salud en favor de las madres de los niños menores de 5 años que recurren a los controles CRED.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Centro de Ciencias Humanas y Sociales. 2025. Consenso internacional define prioridades de investigación en salud física y mental en la infancia.
2. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Estado de la Niñez en el Perú [Internet]. 2011.
3. Alvarado J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rimac 2019 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019.
4. Sierra L. Promoción del crecimiento y desarrollo en la primera infancia: Buenas prácticas y lecciones aprendidas del programa Buen Inicio [Internet]. UNICEF Perú; 2011.
5. Organización Mundial de la Salud (OMS) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Cuidado para el desarrollo infantil: Mejorar el cuidado y la atención de niñas y niños pequeños [Internet]. OMS y UNICEF; 2019.
6. Mohamed AA, Bocher T, Magan M, Omar A, Mutai O, Mohamoud SA, et al. Experiencias de campo: un estudio cualitativo que explora las barreras a la utilización de los servicios de salud materno-infantil en entornos de desplazados internos en Somalia. Int J Womens Health. noviembre de 2021;Volume 13:1147-60.
7. Hernández M, Prada M, Briñez E, López I. Factores que influyen en la asistencia al control de crecimiento y desarrollo en la población infantil. Rev Neuronum. 2020;6(3):25-34.
8. Yoiri Migdalia DCS. Factores socioculturales asociados con inasistencia al control de crecimiento y desarrollo en Alto Quiel, 2019 [Internet] [Tesis de licenciatura]. [Panama]: Universidad Especializada de las Américas (Panamá); 2019.
9. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. RM537-2017/MINSA [Internet]. 2017;

10. MINSA. Minsa promueve los controles de crecimiento y desarrollo en niños y niñas. Plataforma digital única del Estado Peruano [Internet]. 2017
11. Alegre León L. Factores relacionados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de 36 meses – Barranca, 2022 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022.
12. Sanchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de madres en control CRED en un centro de salud - Santa Cruz [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2022.
13. Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. Rev Fund Educ Médica. 2021;24(5):277.
14. Guerra B. Factores asociados a la inasistencia de madres de niños menores de un año al control de CRED del Centro de Salud Conde de la Vega – 2023 [Internet] [Tesis de licenciatura]. [Lima, Perú]: Universidad Nacional Federico Villarreal – Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”; 2024.
15. Ministerio de Salud. Evaluación del 1er semestre del 2021 de la Micro Red de Siete Cuartones. 2021. Evaluación al primer semestre 2021.
16. Madero Zambrano KP, Manrique Anaya YM, Guerrero Camargo SA, Lopez Correa LM. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. Investig En Enferm Imagen Desarro [Internet]. 19 de enero de 2023 [citado 9 de junio de 2025];25.
17. Apaestegui S. 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 [Internet] [Tesis de pregrado]. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2024.
18. Letona P. Nivel de satisfacción de la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años en el servicio de CRED del Centro de Salud Jesús María. Septiembre – 2023 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres; 2024.

19. Mondragón A. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED centro de Salud Santa Fe-Callao, 2022 [Internet] [Tesis Pregrado]. [Lima]: USMP; 2023.
20. 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 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Huacho]: Universidad Continental; 2022.
21. Chuquiruna Ortiz Y. Nivel satisfacción del control de crecimiento y desarrollo (CRED) en madres de niños, niñas menores de 3 años del centro de salud Baños del Inca ubicado en Cajamarca, 2021 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2022.
22. Mendoza Enciso A. Satisfacción de los padres de niños menores de 24 meses sobre la atención de enfermería en el Centro de Salud Progreso, Chaclacayo, 2019 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Lima]: Universidad Norbet Wiener; 2020.
23. Cardenas C. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio crecimiento y desarrollo del Centro de salud Manco Ccapac – Cusco 2022 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2022.
24. Noa V. Satisfacción sobre el control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 5 años, Centro de Salud de Chinchero – Cusco 2023 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2023.
25. Paz D. Nivel de satisfacción de madres sobre la atención del profesional de enfermería en consultorio de CRED, centro de salud de San Jerónimo, Cusco 2023 [Internet] [Tesis Pregrado]. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2024.
26. Ccahua Nina L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 Años en relación con el Servicio CRED, puesto de Salud Huaroscondo – Cusco [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2019.
27. Lara YN. Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio. Rev Criterios. 30 de mayo de 2019;26(1):135-54.

28. Maqqe Layme AE, Paredes J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción al control de CRED, madres de niños menores de 3 años, P.S. Peruarbo, Arequipa - 2019 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Arequipa]: Universidad Nacional de San Agustín; 2020.
29. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. Rev Saúde Pública. 27 de septiembre de 2019;53:87.
30. Herrera P. Nivel de satisfacción y cumplimiento de controles de crecimiento y desarrollo en el usuario que acompaña al menor de 5 años, Hospital Voto Bernales, Lima 2024 [Internet] [Tesis Pregrado]. [Lima]: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2024.
31. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Tello. 2019;1(1):1-15.
32. Sujan MA, Embrey D, Huang H. Aplicación del Análisis de Confiabilidad Humana en la atención: Oportunidades y desafíos. Reliab Eng Syst Saf. 2020;194:106189.
33. Gérvas J, Pané Mena O, Sicras Mainar A. Capacidad de respuesta de la atención primaria y redes de servicios. El caso del Consorci Hospitalari de Catalunya. Aten Primaria. noviembre de 2006;38(9):506-10.
34. Figueroa Uribe AF, Hernández Ramírez J. Seguridad hospitalaria. Una visión de seguridad multidimensional. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2021 [citado 18 de julio de 2024];21(1).
35. Silva JACD, Massih CGPA, Valente DA, Souza DFD, Monteiro MRLDC, Rodrigues RM. Enseñar empatía en salud: una revisión integradora. Rev Bioét. diciembre de 2022;30(4):715-24.
36. Lic. Obstetricia USMP, Maestranda Políticas y Planificación en Salud, Zamora Chávez SC. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención de un establecimiento de atención primaria. Horiz Méd Lima. 30 de junio de 2016;16(1):38-47.

37. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. 2005;1(1):1-17.
38. Osejos Vasquez AE, Merino Murillo JL. Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de calidad del servicio al usuario. 2020;4(4):79-92.
39. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del paciente y calidad de atención en salud. Rev Fac Med Humana. 9 de julio de 2020;20(3):397-403.
40. Fundacion Baltazar y Nicolás. ¿Qué son los controles de crecimiento y desarrollo CRED? Mis primeros tres [Internet]. 2021
41. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública [Internet]. 2017
42. Urbano Duránd C. Módulo para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño según las normas del Ministerio de Salud. USAID [Internet]. 2008;
43. Matínez Miraval JA. Evaluación de la calidad del servicio en los establecimientos de salud pública: Una apuesta por la flexibilidad y la mejora continua. Saber Serv Rev Esc Nac Adm Pública. 30 de diciembre de 2024;(12):93-112.
44. Carbonell Silletta FN. Disponibilidad y accesibilidad de servicios de salud. Dialnet. 2023;1-6.
45. Ramírez Flores MC. Prestación de servicios de salud en Perú. Una revisión sistemática. Rev Climatol. 15 de noviembre de 2023;23:2743-9.
46. Bàrdalez C. PRAES. Gestion de Redes y Microredes de Salud. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/96833731/Gestion-de-Redes-y-Microredes-de-Salud>
47. Illacutipa Y, Mamani R. Nivel de satisfacción de las madres de niños(a) menores de 5 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de atención de niño(a) C.S. San Francisco – Tacna - 2018 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Tacna]: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2021.

48. Cedeño N, Llor L, Romero S. Contexto sociodemográfico y situación organizacional de la población Maconta. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (RCCS)*. 2019;9(1):1-21.

ANEXOS

ANEXO 01 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Satisfacción de madres respecto al control CRED en niños menores de 5 años Micro Red Siete Cuartones, 2024”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es el nivel de satisfacción de madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?	Determinar el nivel de satisfacción de madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	Existe una baja satisfacción de las madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	Variable 1 Satisfacción	Fiabilidad	- Cumplimiento de horarios - Revisión y comentario de resultados - Consistencia en la calidad de atención	Tipo de estudio Descriptivo Transversal Población 1770 madres de niños menores de 5 años Técnica muestral Probabilística estratificada Muestra P.S Miraflores (96) P.S San Pedro (40) C.S Picchu la Rinconada (23) C.S Siete Cuartones (73) C.S Buena Vista (83)
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Capacidad de respuesta	- Facilidad para obtener citas - Razonabilidad del tiempo de espera - Escucha y respuesta activa - Claridad en la explicación	
¿Cuáles son las características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años en el control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?	Describir las características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años en el control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	La edad, tipo de trabajo, grado de instrucción, número de hijos e idioma son las características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años en el control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.		Seguridad	- Confianza - Privacidad - Conocimiento - Protocolos de higiene y limpieza - Procedimientos Adecuados	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la fiabilidad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?	Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la fiabilidad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	Existe una baja satisfacción de las madres respecto a la fiabilidad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.		Empatía	- Trato respetuoso - Apoyo emocional - Comprensión y Comunicación efectiva	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la capacidad de respuesta del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?	Establecer el nivel de satisfacción de las madres respecto a la capacidad de respuesta del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	Existe una baja satisfacción de las madres respecto a la capacidad de respuesta del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.				

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la seguridad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?	Identificar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la seguridad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	Existe una baja satisfacción de las madres respecto a la seguridad del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.		Aspectos tangibles	- Señalizaciones adecuadas - Ambientes limpios y acogedores - Condiciones de Bioseguridad - Disponibilidad de equipos y materiales necesarios - Ayudas visuales atractivas - Profesional presentable - Calidad y claridad de los materiales educativos proporcionados	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a la empatía del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?	Establecer el nivel de satisfacción de las madres respecto a la empatía del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	Existe una baja satisfacción de las madres respecto a la empatía del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024				
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las madres respecto a los aspectos tangibles del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024?	Describir el nivel de satisfacción de las madres respecto a los aspectos tangibles del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024.	Existe una baja satisfacción de las madres respecto a los aspectos tangibles del control CRED, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024				

ANEXO 02 – MATRIZ DEL INSTRUMENTO

Titulo	“SATISFACCIÓN DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024”.					
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción de madres respecto al control CRED de niños menores de 5 años, Micro Red Siete Cuartones, Cusco, 2024..					
Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Ítems	Baremo	Escala Likert
Variable 1 Satisfacción	Fiabilidad	Cumplimiento de horarios	13.65%	1. El personal de Enfermería cumple con los horarios de atención programados para la atención de su niño/a	Satisfacción Completa	Siempre (5) Casi siempre (4) Rara vez (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)
		Trato no diferenciado		2. Le brindan la atención en el consultorio de CRED respetando el Orden de Llegada		
		Revisión y Consistencia en la atención		3. Durante la atención en el servicio de CRED, la revisión del crecimiento y desarrollo de su niño/a es completa y detallada.		
	Capacidad de respuesta	Facilidad para obtener citas	18.18%	4. El centro de salud brinda facilidades para obtener citas para el control de su niño/a en los consultorios CRED.	Satisfacción Media	
		Razonabilidad del tiempo de espera		5. El tiempo de espera para que su niño/a sea atendido/a es razonable.		
		Escucha y respuesta activa		6. El personal de Enfermería presta atención a sus comentarios y le brinda el tiempo suficiente para responder a sus dudas y preguntas	Insatisfacción	
		Claridad en la explicación		7. El personal de Enfermería le explica con palabras sencillas y fáciles de comprender los procedimientos que realizaron durante el control de su niño/a		

Variable 1 Satisfacción	Seguridad	Confianza	22.73%	8. El comportamiento del personal de Enfermería del consultorio CRED le inspira confianza.	Satisfacción Completa Satisfacción Media Insatisfacción	Siempre (5) Casi siempre (4) Rara vez (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)
		Privacidad		9. El personal de Enfermería respeta la privacidad de su niño/a durante su control del CRED.		
		Conocimiento		10. El personal de Enfermería muestra seguridad de sus conocimientos en los procedimientos que realiza a su niño/a durante su control CRED.		
		Protocolos de higiene y limpieza		11. El personal de Enfermería sigue los protocolos adecuados de higiene y limpieza durante la atención de su niño/a en el consultorio de CRED		
		Procedimientos Adecuados		12. El personal de Enfermería realiza procedimientos a su niño/a de manera cuidadosa y segura durante la atención del control CRED.		
	Empatía	Trato Respetuoso	13.63%	13. El personal de Enfermería la trata con amabilidad y respeto a su niño/a sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa		
		Apoyo Emocional		14. El personal de Enfermería comprende sus emociones y preocupaciones durante el control de su niño/a.		
		Comprensión y Comunicación efectiva		15. Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de Enfermería sobre el resultado y las recomendaciones del control de crecimiento y desarrollo de su niño/a.		
		Señalizaciones adecuadas	31.82%	16. El centro de Salud presenta señalizaciones (carteles, letreros y flechas) claras para su orientación.		
		Ambientes limpios y acogedores		17. El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a son limpios, cómodos, acogedores		
		Condiciones de Bioseguridad		18. El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a mantiene condiciones de bioseguridad para la atención de su niño/a.		
		Disponibilidad de equipos y materiales necesarios		19. El consultorio de CRED cuenta con todos los equipos y materiales necesarios para la atención de su niño/a.		
		Ayudas visuales atractivas		20. Las ayudas visuales (Imágenes, afiches) que están en los consultorios CRED son atractivos para Usted.		

	Elementos Tangibles	Profesional presentable		21. El personal de Enfermería se encuentra uniformada, aseada y utiliza su equipo de protección personal (guantes, mascarilla, gorra y mandil).		
		Calidad y claridad de los materiales educativos proporcionados		22. El servicio CRED proporciona materiales educativos e informativos.		
			100%	22 Ítems		

ANEXO 03 – INSTRUMENTO DE ESTUDIO

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN AL CONTROL CRED

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Estimado colaborador agradeciendo de manera anticipada por su participación se le informa que el presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante y necesaria para el estudio: **“SATISFACCIÓN DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024”**.

INSTRUCCIONES:

Esta ficha será anónima y deberá ser marcando con un aspa según sea la respuesta que Ud. Considere, que no existe alternativa correcta o incorrecta.

EDAD:	Menor de 18 años () 18 a 25 años () 26 a 35 años () 36 años a más ()
NUMERO DE HIJOS	2 hijos () 3 a 4 hijos () 5 a 6 hijos () 7 a más hijos ()
TIPO DE TRABAJO	Trabajo Independiente () Trabajo Dependiente () No trabaja ()
GRADO DE INSTRUCCION	Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()
IDIOMA	Solo quechua () Solo Castellano () Castellano y Quechua ()

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre

ESPECTATIVA

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la atención que Usted **ESPERA** que reciba su niño/a en el servicio de CRED del Centro de Salud o Puesto de Salud.

Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Ítem	Descripción	Escala				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION DE FIABILIDAD					
1	¿El personal de Enfermería debe cumplir con los horarios de atención programados para la atención de su niño/a?					
2	¿La atención en el consultorio de CRED debe respetar el orden de llegada de los usuarios?					
3	¿Durante la atención en el servicio de CRED, la revisión del crecimiento y desarrollo de su niño/a debe ser completa y detallada?					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
4	¿El establecimiento de salud debe brindar facilidades para obtener citas en los consultorios CRED?					
5	¿El tiempo de espera para la atención de su niño/a debe ser razonable?					

6	¿El personal de enfermería debe prestar atención a sus comentarios y brindar el tiempo suficiente para responder sus dudas y preguntas?					
7	¿El personal de enfermería debe explicar con palabras sencillas y fáciles de comprender los procedimientos realizados durante el control de su niño/a?					
	DIMENSION DE SEGURIDAD					
8	¿El comportamiento del personal de enfermería del consultorio CRED debe inspirar confianza?					
9	¿El personal de enfermería debe respetar la privacidad de su niño/a durante el control CRED?					
10	¿El personal de enfermería se desempeñó con seguridad en los procedimientos realizados a su niño/a?					
11	¿El personal de enfermería consideró los protocolos adecuados de higiene y limpieza durante la atención?					
12	¿El personal de enfermería realizó los procedimientos de manera cuidadosa y segura durante el control CRED?					
	DIMENSION DE EMPATIA					
13	¿El personal de enfermería debe tratar con amabilidad y respeto a su niño/a sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?					
14	¿El personal de enfermería debe comprender sus emociones y preocupaciones durante el control de su niño/a?					
15	¿Usted debe comprender la explicación que le brinde el personal de enfermería sobre los resultados y recomendaciones del control de crecimiento y desarrollo de su niño/a?					
	DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES					
16	¿El establecimiento de salud debe presentar señalizaciones (carteles, letreros y flechas) claras para su orientación?					
17	¿El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a debe estar limpio, cómodo y acogedor?					
18	¿El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a debe mantener condiciones de bioseguridad para la atención?					
19	¿El consultorio de CRED debe contar con todos los equipos y materiales necesarios para la atención?					
20	¿Las ayudas visuales (imágenes, afiches) en los consultorios CRED deben ser atractivas e informativas?					
21	¿El personal de enfermería debe estar uniformado, aseado y utilizar su equipo de protección personal (guantes, mascarilla, gorra y mandil)?					
22	¿El servicio CRED debe proporcionar materiales educativos de apoyo?					

PERCEPCION						
En segundo lugar, las percepciones que se refieren a cómo Usted califica la atención que HA RECIBIDO su niño/a en el servicio de CRED del Centro de Salud o Puesto de Salud. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
Ítem	Descripción	Escala				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION DE FIABILIDAD					
1	El personal de Enfermería cumplió con los horarios de atención programados para la atención de su niño/a					
2	Le brindaron la atención en el consultorio de CRED respetando el orden de llegada					
3	Durante la atención en el servicio de CRED, la revisión del crecimiento y desarrollo de su niño/a fue completa y detallada.					
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA					
4	En el establecimiento de salud le brindaron las facilidades para obtener citas para el control de su niño/a en los consultorios CRED.					
5	El tiempo de espera para que su niño/a sea atendido/a fue razonable.					
6	El personal de Enfermería prestó atención a sus comentarios y le brindó el tiempo suficiente para responder a sus dudas y preguntas					
7	El personal de Enfermería le explicó con palabras sencillas y fáciles de comprender los procedimientos que realizaron durante el control de su niño/a					
	DIMENSION DE SEGURIDAD					
8	El comportamiento del personal de Enfermería del consultorio CRED le inspiró confianza.					
9	El personal de Enfermería respetó la privacidad de su niño/a durante su control de CRED.					
10	El personal de Enfermería se desempeñó con seguridad en los procedimientos que realizó a su niño/a durante su control CRED.					
11	El personal de Enfermería consideró los protocolos adecuados de higiene y limpieza durante la atención de su niño/a en el consultorio de CRED					
12	El personal de Enfermería realizó procedimientos a su niño/a de manera cuidadosa y segura durante la atención del control CRED.					
	DIMENSION DE EMPATIA					
13	El personal de Enfermería trató con amabilidad y respeto a su niño/a sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.					
14	El personal de Enfermería comprendió sus emociones y preocupaciones durante el control de su niño/a.					
15	Usted comprendió la explicación que le brindó el personal de Enfermería sobre el resultado y las recomendaciones del control de crecimiento y desarrollo de su niño/a.					
	DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES					
16	El establecimiento de salud presenta señalizaciones (carteles, letreros y flechas) claras para su orientación.					
17	El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a estuvo limpio, cómodo, acogedor					
18	El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a mantuvo las condiciones de bioseguridad para la atención de su niño/a.					
19	El consultorio de CRED cuenta con todos los equipos y materiales necesarios para la atención de su niño/a.					
20	Las ayudas visuales (Imágenes, afiches) que están en los consultorios CRED fueron atractivas para Usted.					
21	El personal de Enfermería estuvo uniformado, aseado y utilizó su equipo de protección personal (guantes, mascarilla, gorra y mandil).					
22	Los materiales educativos proporcionados por el personal de enfermería le fueron de gran ayuda.					

ANEXO 04- FORMATOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VALIDADOR 1

FICHA DE VALIDACIÓN DEL PRIMER INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- I. DATOS GENERALES:**
Título de investigación: "SATISFACCION DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES CUSCO, 2024"
Investigadores del proyecto:
Br. Marleny Cruz Romero
Nombre del instrumento de recolección de datos: Cuestionario
- II. DATOS DE LA PERSONA QUE VALIDA:**
Nombre y Apellidos: Yessenia Vasquez Luna
Grado académico: Licenciada
Centro de trabajo: Centro Médico Metropolitano - ESSBLUD
Lugar y fecha: 20 Noviembre 2024
- III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**
- FORMA:** (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)
El cuestionario utiliza un lenguaje sencillo y accesible acorde a las características de la población, la redacción de los ítems permite una adecuada comprensión sin embargo se evidencian falta ortográfica y detalles gramaticales que requieren corrección.
 - CONTENIDO:** (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)
El contenido del instrumento guarda relación directa con lo variable de estudio, abordando aspectos relevantes sobre la satisfacción de la madre respecto al control CRED, los ítems se encuentran organizados de forma coherente con las dimensiones, evidenciando una adecuada correspondencia con los indicadores y dimensiones de estudio.
 - ESTRUCTURA:** (Profundidad en los ítems)
El cuestionario presenta estructura organizada con la calidad adecuada de ítems, por lo tanto las preguntas formuladas permiten explorar los diferentes componentes de la calidad de atención en el servicio de CRED, sus resultados repetitivos no significativos.
- IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**
Recomiendo hacer ajustes en la redacción y ortografía para mejorar la presentación formal del instrumento, así mismo se recomienda aplicar una prueba piloto que permita verificar el nivel de comprensión de los ítems a la población objetivo y así la coherencia del cuestionario ante su aplicación definitiva.

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Lic. Yessenia Vasquez Luna
CEP 75135
C.M. METROPOLITANO
A.T. CONSULTA

Firma del validador

DNI: 45511637

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de la investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					85%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					85%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					85%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.					85%

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

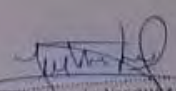
PROMEDIO: 82.5% (Excelente)

Procede su aplicación

☒

Debe corregir

☐


Lic. Yessenia Vasquez Luna
CEP 75135
C. M. METROPOLITANO
A. E. Salud

Firma del validador
DNI - 45511651

VALIDADOR 2

FICHA DE VALIDACIÓN DEL PRIMER INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título de investigación: "SATISFACCIÓN DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024"

Investigadores del proyecto: Bach. Marleny Cruz Romero.

Nombre del instrumento de recolección de datos: Cuestionario

II. DATOS DE LA PERSONA QUE VALIDA:

Nombre y Apellidos: ...LINA GLADYS MESCO QUILLAHUAMAN.....

Grado académico: ...MAESTRA.....

Centro de trabajo: ...UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.....

Lugar y fecha: ...Cusco, 18 de Noviembre 2024.....

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

El instrumento presenta una redacción clara y comprensible, con un lenguaje apropiado para la población objetivo. Se identifican algunos detalles menores de ortografía y tildación (por ejemplo, "comodos" → "cómodos", "concidero" → "consideró", "inspiran" en pasado → "inspiraron", cuando corresponda en la sección de percepción). Se recomienda unificar tiempos verbales entre la sección de expectativas y la de percepciones para mantener coherencia gramatical, así como uniformar el uso de mayúsculas en nombres de variables y dimensiones.

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Existe plena coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems planteados. Cada dimensión está correctamente asociada con indicadores claros y medibles, alineados a la matriz de consistencia. Las preguntas abarcan todos los aspectos definidos en la variable "Satisfacción" y sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles). No se evidencian ítems fuera de contexto ni duplicaciones innecesarias.

3. ESTRUCTURA: (Profundidad en los ítems)

El cuestionario tiene una adecuada profundidad en los ítems, cubriendo con suficiente detalle cada dimensión. Se mantiene una secuencia lógica que facilita la comprensión del encuestado, diferenciando claramente entre expectativas y percepciones. No obstante, podría evaluarse si la repetición de las mismas preguntas en ambas secciones (expectativa y percepción) puede generar fatiga en el encuestado; aunque metodológicamente es válida, se recomienda incluir una breve indicación o transición que refuerce el motivo de esta repetición.

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

- Corregir errores menores de ortografía y acentuación para dar mayor formalidad al instrumento.
- Unificar el uso de tiempos verbales y concordancia gramatical en todas las secciones.
- Revisar que las opciones de respuesta y el formato impreso tengan suficiente espacio para la marcación clara, especialmente si se aplicará en formato físico.

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Firma del validador

DNI: 23863027

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					100%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					98%
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					95%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					98%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					100%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de la investigación.					100%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					100%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					100%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					100%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.					100%

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 99.1 % Excelente

Por tanto se concluye que el instrumento es válido para medir la variable objeto de estudio y puede ser aplicado en la población objetivo para la recolección de datos.

Procede su aplicación

☒

Debe corregir

☐

Firma del validador
DNI: 23863027

VALIDADOR 3

FICHA DE VALIDACIÓN DEL PRIMER INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título de investigación: "SATISFACCION DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES CUSCO,2024"

Investigadores del proyecto:

Br. Marleny Cruz Romero

Nombre del instrumento de recolección de datos: Cuestionario

II. DATOS DE LA PERSONA QUE VALIDA:

Nombre y Apellidos: MIRIAM CALLAÑAUPA MESCO

Grado académico: MAESTRA

Centro de trabajo: CLAS INDEPENDENCIA

Lugar y fecha: 15 DE NOVIEMBRE 2024.

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

La estructura del instrumento es adecuada y equilibrada, presentando un número suficiente de ítems por dimensión que permiten evaluar de manera integral la satisfacción de las madres. Los ítems muestran un nivel de profundidad apropiado, permitiendo recoger información relevante sobre la calidad de la atención en el servicio de CRED sin generar fatiga en las encuestadas.

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

El contenido del instrumento es pertinente y coherente con la variable de estudio "Satisfacción de madres respecto al control CRED". Los ítems se encuentran correctamente distribuidos en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, las cuales corresponden al modelo SERVQUAL. Cada ítem evalúa de manera adecuada los indicadores planteados, guardando relación directa con el objetivo del estudio.

3. ESTRUCTURA: (Profundidad en los ítems)

La estructura del instrumento es adecuada y equilibrada, presentando un número suficiente de ítems por dimensión que permiten evaluar de manera integral la satisfacción de las madres. Los ítems muestran un nivel de profundidad apropiado, permitiendo recoger información relevante sobre la calidad de la atención en el servicio de CRED sin generar fatiga en las encuestadas.

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Se sugiere mantener el instrumento tal como está estructurado, ya que cumple con los criterios de claridad, coherencia y relevancia. No obstante, se recomienda realizar una prueba piloto para verificar la comprensión de los ítems en madres quechua hablantes y, de ser necesario, reforzar la explicación del encuestador durante la aplicación.

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

Firma del validador
DNI: 23954338

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					98%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					98%
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					95%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					98%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					100%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de la investigación.					100%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					100%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					100%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					100%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.					100%

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 98.9%

Procede su aplicación

☒

Debe corregir

☐

CLASIFICACIÓN
Miriam Callahupa Mesco

Firma del validador
DNI : 23954338

VALIDADOR 4

FICHA DE VALIDACIÓN DEL PRIMER INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título de investigación: "SATISFACCION DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES CUSCO,2024"

Investigadores del proyecto:

Br. Marleny Cruz Romero

Nombre del instrumento de recolección de datos: Cuestionario

II. DATOS DE LA PERSONA QUE VALIDA:

Nombre y Apellidos: Ingrid Socorro Ramos Mostajo

Grado académico: Maestra

Centro de trabajo: Universidad Andina del Cusco

Lugar y fecha: .20 de Noviembre del 2024.

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Se identificaron algunos errores puntuales de redacción y conjugación verbal subsanables.

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los Ítems y dimensiones)

Existe buena correspondencia entre los indicadores de la matriz y los ítems del cuestionario.

3. ESTRUCTURA: (Profundidad en los ítems)

La estructura en dos secciones (Expectativas y Percepciones) es acertada y metodológicamente sólida para medir la brecha de satisfacción. Los ítems poseen profundidad adecuada al abordar aspectos específicos y observables del servicio.

IV. CRED. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Revisar la redacción final con un experto en metodología o tutor de tesis para pulir los últimos detalles de forma.

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐

Firma del validador
DNI: 44179952

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			60%		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			60%		
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			60%		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de la investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			60%		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				80%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de la investigación responde al propósito del diagnóstico.			60%		

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

PROMEDIO: 70 % Muy Bueno

Procede su aplicación

☒

Debe corregir

☐


Firma del validador
DNI : 44179952

ANEXO 05 - PERMISOS PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUBERO

SOLICITO: Permiso formal para aplicar cuestionario.

SEÑOR
Dr. Cesar Pinto Batállanos.
DIRECTOR DE LA MICRO RED DE SITE CUARTONES.

Yo, Marleny Cruz Romero, identificado con DNI N° 41533550, domiciliada en la Urb. Ernesto Gunther D-19, Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Siendo egresada de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, solicito formalmente su permiso para aplicar un cuestionario a las madres de familia con niños menores de 5 años que acuden al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo en los Centros de Salud de Siete Cuartones, Buena Vista, Picchu la Rinconada, San Pedro y Miraflores de la Micro Red Siete Cuartones de la Jurisdicción del Distrito de Cusco. Este cuestionario se utilizará para el desarrollo de un proyecto de tesis intitulada "SATISFACCIÓN DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024". Las preguntas del cuestionario abordan aspectos subjetivos relacionados al nivel de satisfacción de las madres respecto al control de crecimiento y desarrollo de niños menores de 5 años en la Micro Red Siete Cuartones del distrito de Cusco, 2024.

Se establece que los fines de esta investigación son únicamente académicos. Los cuestionarios no incluirán datos confidenciales como DNI, direcciones, nombres, entre otros datos que vulneren el principio de confidencialidad o cualquier otro aspecto que infrinja la Ley N°27806 "Ley de transparencia y acceso a la información pública.

Para mayor alcance se deja adjunto los siguientes documentos:

- El modelo de cuestionario a aplicar

POR LO EXPUESTO
Ruego a usted acceder a mi solicitud.


Atentamente

 **CENTRO DE SALUD
7 CUARTONES**
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
30.1.10.2024
16:22 PM

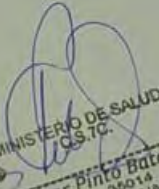
CARTA DE AUTORIZACIÓN

M.C. Cesar Pinto Batallanos,
Gerente de la Micro Red Siete Cuartones.
PRESENTE

Por medio del presente documento autorizo a la estudiante Marleny Cruz Romero, que ha culminado la carrera profesional de Enfermería en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, responsable del proyecto de investigación titulado **"SATISFACCION DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS DE LA MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024"**, correspondiente a un estudio de tesis para optar el grado académico de Licenciada, aplique el instrumento de investigación a las madres de niños menores de 5 años que acuden a los centros de salud de la Micro Red Siete Cuartones.
En virtud a la autorización la estudiante se compromete a lo siguiente:

- Las personas que colaboran con el estudio, lo hacen de manera voluntaria y no serán identificados.
- La información recabada será manejo confidencial.
- La información recabada será utilizada sólo con fines de esta investigación
- Entrega de informe final al concluir el estudio.

Para formalizar el permiso en este estudio, firmo a continuación.



MINISTERIO DE SALUD
C.S.T.C.
Dr. César Pinto Batallanos
CMP. 35014
MÉDICO CIRUJANO

ANEXO 06 – FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: ***“SATISFACCIÓN DE MADRES RESPECTO AL CONTROL CRED DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS, MICRO RED SIETE CUARTONES, CUSCO, 2024”***

Investigadora Responsable: Br. Marleny Cruz Romero.

Estimada Madre de Familia / Cuidadora:

Usted ha sido invitada a participar voluntariamente en un estudio de investigación que tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de las madres respecto a la atención recibida en el Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) de sus niños menores de 5 años en los establecimientos de salud de la Micro Red Siete Cuartones Puesto San Pedro, Picchu la Rinconada, Miraflores, Siete Cuartones y Buena Vista).

Por favor, lea detenidamente la siguiente información antes de decidir si desea participar:

1. Procedimiento: Si acepta participar, se le solicitará responder un cuestionario que consta de preguntas sobre datos generales (edad, grado de instrucción, etc.) y 22 preguntas relacionadas con su expectativa y percepción sobre la atención brindada por el personal de enfermería.

2. Voluntariedad: Su participación es totalmente voluntaria. Usted tiene el derecho de negarse a participar o de retirarse del estudio en cualquier momento sin que esto afecte de ninguna manera la atención de salud que recibe su niño(a) en este centro.

3. Confidencialidad y Anonimato: Toda la información que usted proporcione será tratada con estricta confidencialidad. El cuestionario es anónimo; no se le pedirá su nombre ni el de su niño(a) en la ficha de recolección de datos. Los resultados serán

utilizados únicamente con fines académicos para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería.

4. Beneficios y Riesgos: Este estudio no implica ningún riesgo físico ni mental para usted. Su participación contribuirá a identificar aspectos que necesitan mejorar en el servicio de CRED, lo cual beneficiará la calidad de atención para la comunidad en el futuro.

5. Contacto: Si tiene alguna duda o consulta sobre este estudio, puede comunicarse con la investigadora responsable, Br. Marleny Cruz Romero al número 945 648 081.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Se me ha explicado y he revisado el propósito de este estudio y comprendo la naturaleza de mi participación. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas a mi satisfacción.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación respondiendo el cuestionario propuesto.

Cusco, 01 de Diciembre del 2024.

Firma de la Participante

ANEXO 07 - PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

a. Descripción del instrumento

Nombre: SERVQUAL (Service and Quality) adaptado para medir la satisfacción de madres con respecto a los controles CRED

Numero de Items: 22 items

Escala de Likert: Likert de 5 puntos (1=Nunca, 5=Siempre)

b. Dimensiones evaluadas:

- Viabilidad (3 items)
- Capacidad de respuesta (4 items)
- Seguridad (5 items)
- Empatía (3 items)
- Elementos tangibles (7 items)

c. Metodología:

Muestra: 315

Software utilizado: SPSS V24

Método de análisis: Alfa de Cronbach

ALFA DE CROBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	315	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	315	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	70.68	54.391	0.422	0.770
Pregunta 2	70.59	54.614	0.444	0.769
Pregunta 3	70.52	56.563	0.347	0.775
Pregunta 4	70.65	54.957	0.426	0.770
Pregunta 5	70.97	54.367	0.462	0.768
Pregunta 6	70.64	54.965	0.488	0.768
Pregunta 7	70.45	55.303	0.515	0.768
Pregunta 8	70.57	54.712	0.509	0.767
Pregunta 9	70.47	55.688	0.473	0.770
Pregunta 10	70.39	54.896	0.631	0.765
Pregunta 11	70.46	54.965	0.521	0.767
Pregunta 12	70.41	54.952	0.569	0.766
Pregunta 13	70.55	56.114	0.415	0.772
Pregunta 14	70.76	55.804	0.397	0.773
Pregunta 15	70.54	55.514	0.453	0.770
Pregunta 16	71.16	55.363	0.051	0.828
Pregunta 17	71.19	55.544	0.473	0.770
Pregunta 18	71.18	55.550	0.484	0.769
Pregunta 19	71.15	53.766	0.155	0.807
Pregunta 20	71.35	56.227	0.343	0.775
Pregunta 21	70.48	57.688	0.273	0.779
Pregunta 22	72.63	59.058	0.056	0.790

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEMS DEL SATISFACCIÓN (PERCEPCIÓN)

FIABILIDAD

Pregunta 1 *El personal de Enfermería cumple con los horarios de atención programados para la atención de su niño/a*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	5,4	5,4	5,4
	Casi siempre	170	54,0	54,0	59,4
	Rara vez	91	28,9	28,9	88,3
	Casi nunca	29	9,2	9,2	97,5
	Nunca	8	2,5	2,5	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 2 *Le brindan la atención en el consultorio de CRED respetando el Orden de llegada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	21	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	176	55,9	55,9	62,5
	Rara vez	93	29,5	29,5	92,1
	Casi nunca	20	6,3	6,3	98,4
	Nunca	5	1,6	1,6	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 3 *Durante la atención en el servicio de CRED, la revisión del crecimiento y desarrollo de su niño/a es completa y detallada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	4,4	4,4	4,4
	Casi siempre	194	61,6	61,6	66,0
	Rara vez	93	29,5	29,5	95,6
	Casi nunca	14	4,4	4,4	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Pregunta 4 *El centro de salud brinda facilidades para obtener citas para el control de su niño/a en los consultorios CRED.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	169	53,7	53,7	58,4
	Rara vez	104	33,0	33,0	91,4
	Casi nunca	23	7,3	7,3	98,7
	Nunca	4	1,3	1,3	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 5 *El tiempo de espera para que su niño/a sea atendido/a es razonable.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	118	37,5	37,5	38,7
	Rara vez	140	44,4	44,4	83,2
	Casi nunca	47	14,9	14,9	98,1
	Nunca	6	1,9	1,9	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 6 *El personal de Enfermería presta atención a sus comentarios y le brinda el tiempo suficiente para responder a sus dudas y preguntas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	176	55,9	55,9	58,4
	Rara vez	111	35,2	35,2	93,7
	Casi nunca	18	5,7	5,7	99,4
	Nunca	2	,6	,6	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 7 El personal de Enfermería le explica con palabras sencillas y fáciles de comprender los procedimientos que realizaron durante el control de su niño/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	210	66,7	66,7	71,4
	Rara vez	79	25,1	25,1	96,5
	Casi nunca	11	3,5	3,5	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

SEGURIDAD

Pregunta 8 El comportamiento del personal de Enfermería del consultorio CRED le inspiran confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	200	63,5	63,5	66,0
	Rara vez	88	27,9	27,9	94,0
	Casi nunca	15	4,8	4,8	98,7
	Nunca	4	1,3	1,3	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 9 El personal de Enfermería respeta la privacidad de su niño/a durante su control del CRED.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	2,9	2,9	2,9
	Casi siempre	217	68,9	68,9	71,7
	Rara vez	80	25,4	25,4	97,1
	Casi nunca	6	1,9	1,9	99,0
	Nunca	3	1,0	1,0	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 10 El personal de Enfermería muestra seguridad en los procedimientos que realiza a su niño/a durante su control CRED.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	3,8	3,8	3,8
	Casi siempre	236	74,9	74,9	78,7
	Rara vez	58	18,4	18,4	97,1
	Casi nunca	9	2,9	2,9	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 11 *El personal de Enfermería sigue los protocolos adecuados de higiene y limpieza durante la atención de su niño/a en el consultorio de CRED*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	3,8	3,8	3,8
	Casi siempre	221	70,2	70,2	74,0
	Rara vez	65	20,6	20,6	94,6
	Casi nunca	15	4,8	4,8	99,4
	Nunca	2	,6	,6	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 12 *El personal de Enfermería realiza procedimientos a su niño/a de manera cuidadosa y segura durante la atención del control CRED.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	16	5,1	5,1	5,1
	Casi siempre	222	70,5	70,5	75,6
	Rara vez	66	21,0	21,0	96,5
	Casi nunca	11	3,5	3,5	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

EMPATIA

Pregunta 13 *El personal de Enfermería la trata con amabilidad y respeto a su niño/a sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	2,9	2,9	2,9
	Casi siempre	194	61,6	61,6	64,4
	Rara vez	99	31,4	31,4	95,9
	Casi nunca	13	4,1	4,1	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 14 El personal de Enfermería comprende sus emociones y preocupaciones durante el control de su niño/a.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	1,9	1,9	1,9
	Casi siempre	145	46,0	46,0	47,9
	Rara vez	142	45,1	45,1	93,0
	Casi nunca	19	6,0	6,0	99,0
	Nunca	3	1,0	1,0	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 15 Usted comprendió la explicación que le brindo el personal de Enfermería sobre el resultado y las recomendaciones del control de crecimiento y desarrollo de su niño/a.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	184	58,4	58,4	63,2
	Rara vez	103	32,7	32,7	95,9
	Casi nunca	12	3,8	3,8	99,7
	Nunca	1	,3	,3	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

ELEMENTOS TANGIBLES

Pregunta 16 El centro de Salud presenta señalizaciones (carteles, letreros y flechas) claras para su orientación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	61	19,4	19,4	20,6
	Rara vez	174	55,2	55,2	75,9
	Casi nunca	60	19,0	19,0	94,9
	Nunca	16	5,1	5,1	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 17 El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a son limpios, cómodos, acogedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	41	13,0	13,0	14,3
	Rara vez	224	71,1	71,1	85,4
	Casi nunca	40	12,7	12,7	98,1
	Nunca	6	1,9	1,9	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 18 El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a mantiene condiciones de bioseguridad para la atención de su niño/a.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	1,6	1,6	1,6
	Casi siempre	38	12,1	12,1	13,7
	Rara vez	226	71,7	71,7	85,4
	Casi nunca	42	13,3	13,3	98,7
	Nunca	4	1,3	1,3	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 19 El consultorio de CRED cuenta con todos los equipos y materiales necesarios para la atención de su niño/a.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30	1	,3	,3	,3
	Siempre	5	1,6	1,6	1,9
	Casi siempre	38	12,1	12,1	14,0
	Rara vez	209	66,3	66,3	80,3
	Casi nunca	58	18,4	18,4	98,7
	Nunca	4	1,3	1,3	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 20 Las ayudas visuales (Imágenes, afiches) que están en los consultorios CRED son atractivos para Usted.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	1,3	1,3	1,3
	Casi siempre	32	10,2	10,2	11,4
	Rara vez	197	62,5	62,5	74,0
	Casi nunca	72	22,9	22,9	96,8
	Nunca	10	3,2	3,2	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 21 El personal de Enfermería se encuentra uniformada, aseada y utiliza su equipo de protección personal (guantes, mascarilla, gorra y mandil).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	1,9	1,9	1,9
	Casi siempre	218	69,2	69,2	71,1
	Rara vez	82	26,0	26,0	97,1
	Casi nunca	9	2,9	2,9	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

Pregunta 22 El servicio CRED proporciona materiales educativos e informativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	,6	,6	,6
	Casi siempre	6	1,9	1,9	2,5
	Rara vez	22	7,0	7,0	9,5
	Casi nunca	103	32,7	32,7	42,2
	Nunca	182	57,8	57,8	100,0
	Total	315	100,0	100,0	

ANEXO 8 - APOORTE DE ESTUDIO

A continuación, se presenta una propuesta de priorización basada en los resultados, con el objetivo de que la Micro Red Siete Cuartones identifique rápidamente las áreas críticas de intervención en los Controles CRED.

Dimensión	Ítem (Aspecto Evaluado)	(Siempre + Casi siempre)	(Rara vez + Casi nunca + Nunca)	Diagnóstico
FIABILIDAD	P1. Cumplimiento de horarios.	59.40%	40.60%	Favorable
	P2. Respeto al orden de llegada.	62.60%	37.40%	Favorable
	P3. Revisión completa/detallada.	66.00%	34.00%	Favorable
RESPUESTA	P4. Facilidad para citas.	58.50%	41.50%	Favorable
	P5. Tiempo de espera razonable.	38.80%	61.20%	Requiere Atencion
	P6. Escucha activa / Tiempo.	58.40%	41.60%	Favorable
	P7. Explicación sencilla.	71.50%	28.50%	Favorable
SEGURIDAD	P8. Inspira confianza.	66.00%	34.00%	Favorable
	P9. Privacidad.	71.80%	28.20%	Favorable
	P10. Seguridad en procedimiento	78.70%	21.30%	Favorable
	P11. Protocolos de higiene.	74.00%	26.00%	Favorable
	P12. Cuidado en procedimientos.	75.60%	24.50%	Favorable
EMPATÍA	P13. Trato amable/No discriminatorio	64.50%	35.50%	Favorable
	P14. Comprensión de emociones.	47.90%	52.10%	Requiere Atencion
	P15. Comprensión de resultados.	63.20%	36.80%	Favorable
TANGIBLES	P16. Señalización clara.	20.70%	79.30%	Requiere Atencion
	P17. Limpieza y comodidad.	14.30%	85.70%	Requiere Atencion
	P18. Bioseguridad del entorno.	13.70%	86.30%	Requiere Atencion
	P19. Equipos y materiales.	13.90%	86.10%	Requiere Atencion

	P20. Ayudas visuales.	11.50%	88.90%	Requiere Atencion
	P21. Uniforme del personal.	71.10%	28.90%	Favorable
	P22. Entrega de mat. educativo.	2.50%	97.50%	Requiere Atencion

ANEXO 09 – PROCESAMIENTO DE LA VALIDEZ

V Aiken

1. Resumen del proceso de validacion

- Experto 1: Miriam Callanaupa Mesco (Promedio: 98.9%).
- Experto 2: Nataly Aragon Pillco (Promedio: 82.5%).
- Experto 3: Lina Gladys Mesco Quillahuaman (Promedio: 99.1%).
- Experto 4: Ingrid Socorro Ramos Mostajo (Promedio: 70%).

2. La Fórmula Matemática: V de Aiken

$$V = \frac{\sum s}{n(c - 1)}$$

Donde:

- V: Coeficiente de validez (V de Aiken).
- s: Suma de las diferencias entre las puntuaciones de los jueces y el valor mínimo de la escala
- n: Número de jueces (4).
- c: Número de valores en la escala de valoración (Deficiente, Regular, Bueno, Muy Bueno, Excelente)

$$\text{Validez General} = \frac{98.9 + 82.5 + 99.1 + 70}{4} = 87.6\%$$

87.6% = Excelente

Rango de Puntaje	Calificación	Interpretación
0% - 20%	Deficiente	El instrumento no es válido.
21% - 40%	Regular	Requiere correcciones mayores.
41% - 60%	Bueno	Requiere correcciones parciales.
61% - 80%	Muy Bueno	Es válido, pero se pueden mejorar detalles.
81% - 100%	Excelente	Es altamente válido y aplicable.

ANEXO 10 – OTROS

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN (EXPECTATIVA)

Pregunta 1 ¿El personal de Enfermería debe cumplir con los horarios de atención programados para la atención de su niño/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	3.8	3.8	3.8
	Totalmente de acuerdo	303	96.2	96.2	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 2 ¿La atención en el consultorio de CRED debe respetar el orden de llegada de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	1.9	1.9	1.9
	Totalmente de acuerdo	309	98.1	98.1	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 3 ¿Durante la atención en el servicio de CRED, la revisión del crecimiento y desarrollo de su niño/a debe ser completa y detallada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	2.5	2.5	2.5
	Totalmente de acuerdo	307	97.5	97.5	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 4 ¿El centro de salud debe brindar facilidades para obtener citas en los consultorios CRED?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	2.5	2.5	2.5
	Totalmente de acuerdo	307	97.5	97.5	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 5 ¿El tiempo de espera para la atención de su niño/a debe ser razonable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	1.6	1.6	1.6
	Totalmente de acuerdo	310	98.4	98.4	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 6 ¿El personal de enfermería debe prestar atención a sus comentarios y brindar el tiempo suficiente para responder sus dudas y preguntas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	1.9	1.9	2.2
	Totalmente de acuerdo	308	97.8	97.8	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 7 ¿El personal de enfermería debe explicar con palabras sencillas y fáciles de comprender los procedimientos realizados durante el control de su niño/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	0.6	0.6	0.6
	Totalmente de acuerdo	313	99.4	99.4	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 8 ¿El comportamiento del personal de enfermería del consultorio CRED debe inspirar confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	1.0	1.0	1.0
	Totalmente de acuerdo	312	99.0	99.0	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 9 ¿El personal de enfermería debe respetar la privacidad de su niño/a durante el control CRED?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	0.6	0.6	0.6
	Totalmente de acuerdo	312	99.0	99.4	100.0
	Total	314	99.7	100.0	

Pregunta 10 ¿El personal de enfermería se desempeñó con seguridad en los procedimientos realizados a su niño/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	1.0	1.0	1.0
	Totalmente de acuerdo	312	99.0	99.0	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 11 ¿El personal de enfermería consideró los protocolos adecuados de higiene y limpieza durante la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	0.3	0.3	0.3
	Totalmente de acuerdo	314	99.7	99.7	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 12 ¿El personal de enfermería realizó los procedimientos de manera cuidadosa y segura durante el control CRED?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	0.6	0.6	0.6
	Totalmente de acuerdo	313	99.4	99.4	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 13 ¿El personal de enfermería debe tratar con amabilidad y respeto a su niño/a sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	1.0	1.0	1.0
	Totalmente de acuerdo	312	99.0	99.0	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 14 ¿El personal de enfermería debe comprender sus emociones y preocupaciones durante el control de su niño/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	1.6	1.6	1.6
	Totalmente de acuerdo	310	98.4	98.4	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 15 ¿Usted debe comprender la explicación que le brinde el personal de enfermería sobre los resultados y recomendaciones del control de crecimiento y desarrollo de su niño/a?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	1.6	1.6	1.6
	Totalmente de acuerdo	310	98.4	98.4	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 16 ¿El Establecimiento de salud debe presentar señalizaciones (carteles, letreros y flechas) claras para su orientación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	1.0	1.0	1.0
	Totalmente de acuerdo	312	99.0	99.0	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 17 ¿El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a debe estar limpio, cómodo y acogedor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	1.3	1.3	1.3
	Totalmente de acuerdo	311	98.7	98.7	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 18 ¿El consultorio de CRED donde atienden a su niño/a debe mantener condiciones de bioseguridad para la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	1.9	1.9	1.9
	Totalmente de acuerdo	309	98.1	98.1	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 19 ¿El consultorio de CRED debe contar con todos los equipos y materiales necesarios para la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	0.6	0.6	0.6
	Totalmente de acuerdo	313	99.4	99.4	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 20 ¿Las ayudas visuales (imágenes, afiches) en los consultorios CRED deben ser atractivas e informativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	0.3	0.3	0.3
	Totalmente de acuerdo	314	99.7	99.7	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 21 ¿El personal de enfermería debe estar uniformado, aseado y utilizar su equipo de protección personal (guantes, mascarilla, gorra y mandil)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	0.6	0.6	0.6
	Totalmente de acuerdo	313	99.4	99.4	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

Pregunta 22 ¿El servicio CRED debe proporcionar materiales educativos de apoyo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	3	1.0	1.0	1.0
	De acuerdo	4	1.3	1.3	2.2
	Totalmente de acuerdo	308	97.8	97.8	100.0
	Total	315	100.0	100.0	

ANEXO 11 - RESULTADOS DEL CUESTIONARIO (EXPECTATIVA) DE LA SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES

Dimensión 1 – Fiabilidad

Establecimiento de salud	Expectativa de la satisfacción con respecto a la fiabilidad						Total	
	Completo		Medio		Insatisfacción			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena Vista	86	27.3	0	0.0	0	0.0	86	27.3
Miraflores	98	31.1	0	0.0	0	0.0	98	31.1
Picchu La Rinconada	31	9.8	0	0.0	0	0.0	31	9.8
San Pedro	28	8.9	0	0.0	0	0.0	28	8.9
Siete Cuartones	72	22.9	0	0.0	0	0.0	72	22.9
Total	315	100.0	0	0.0	0	0.0	315	100.0

Dimensión 2 – Capacidad de respuesta

Establecimiento de salud	Expectativa de la satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta						Total	
	Completo		Medio		Insatisfacción			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena Vista	86	27.3	0	0.0	0	0.0	86	27.3
Miraflores	98	31.1	0	0.0	0	0.0	98	31.1
Picchu La Rinconada	31	9.8	0	0.0	0	0.0	31	9.8
San Pedro	28	8.9	0	0.0	0	0.0	28	8.9
Siete Cuartones	72	22.9	0	0.0	0	0.0	72	22.9
Total	315	100.0	0	0.0	0	0.0	315	100.0

Dimensión 3 – Seguridad

Establecimiento de salud	Expectativa de la satisfacción con respecto a la seguridad						Total	
	Completo		Medio		Insatisfacción			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena Vista	86	27.3	0	0.0	0	0.0	86	27.3
Miraflores	98	31.1	0	0.0	0	0.0	98	31.1
Picchu La Rinconada	31	9.8	0	0.0	0	0.0	31	9.8
San Pedro	28	8.9	0	0.0	0	0.0	28	8.9
Siete Cuartones	72	22.9	0	0.0	0	0.0	72	22.9
Total	315	100.0	0	0.0	0	0.0	315	100.0

Dimensión 4 – Empatía

Establecimiento de salud	Expectativa de la satisfacción con respecto a la Empatía						Total	
	Completo		Medio		Insatisfacción			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena Vista	86	27.3	0	0.0	0	0.0	86	27.3
Miraflores	98	31.1	0	0.0	0	0.0	98	31.1
Picchu La Rinconada	31	9.8	0	0.0	0	0.0	31	9.8
San Pedro	28	8.9	0	0.0	0	0.0	28	8.9
Siete Cuartones	72	22.9	0	0.0	0	0.0	72	22.9
Total	315	100.0	0	0.0	0	0.0	315	100.0

Dimensión 5 – Aspectos tangibles

Establecimiento de salud	Expectativa de la satisfacción con respecto a los aspectos tangibles						Total	
	Completo		Medio		Insatisfacción			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena Vista	86	27.3	0	0.0	0	0.0	86	27.3
Miraflores	98	31.1	0	0.0	0	0.0	98	31.1
Picchu La Rinconada	31	9.8	0	0.0	0	0.0	31	9.8
San Pedro	28	8.9	0	0.0	0	0.0	28	8.9
Siete Cuartones	72	22.9	0	0.0	0	0.0	72	22.9
Total	315	100.0	0	0.0	0	0.0	315	100.0

Variable – Expectativa de la satisfacción con respecto a los servicios CRED

Establecimiento de salud	Expectativa de la satisfacción con respecto a los servicios CRED						Total	
	Completo		Medio		Insatisfacción			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Buena Vista	86	27.3	0	0.0	0	0.0	86	27.3
Miraflores	98	31.1	0	0.0	0	0.0	98	31.1
Picchu La Rinconada	31	9.8	0	0.0	0	0.0	31	9.8
San Pedro	28	8.9	0	0.0	0	0.0	28	8.9
Siete Cuartones	72	22.9	0	0.0	0	0.0	72	22.9
Total	315	100.0	0	0.0	0	0.0	315	100.0