

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA**



**TESIS**

---

**“Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del  
niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael,  
Huánuco 2024”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ENFERMERÍA**

**AUTOR: Peña Cruz, Deyvis Yoshan**

**ASESORA: Jara Claudio, Edith Cristina**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2025**



**U**

**D**

**H**

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( x )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Promoción de salud - prevención de enfermedad – recuperación del individuo, familia y comunidad

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias médicas, Ciencias de la salud

**Sub área:** Ciencias de la salud

**Disciplina:** Enfermería

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado(a) en Enfermería Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45666765

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22419984

Grado/Título: Doctor en ciencias de la educación

Código ORCID: 0000-0002-3671-3374

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Meza Espinoza, Edson Mijail	Doctor en ciencias de la salud	40089813	0000-0003-3623-7002
2	Rosales Córdova, Nidia Victoria	Maestra en ciencias de la salud con mención en Salud Pública y Docencia Universitaria	22425745	0000-0003-3716-2655
3	Alvarado Rueda, Silvia Lorena	Maestra en ciencias de la salud, con mención en: salud pública y docencia universitaria	45831156	0000-0001-9266-6050



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del dia 08 del mes de abril del año dos mil veinticinco, en Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| • DR. EDSON MIJAIL MEZA ESPINOZA     | (PRESIDENTA)  |
| • MG. NIDIA VICTORIA ROSALES CORDOVA | (SECRETARIA)  |
| • MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA   | (VOCAL)       |
| • MG. EMMA AIDA FLORES QUIÑONEZ      | (ACCESITARIA) |
| • DRA. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO   | (ASESORA)     |

Nombrados mediante Resolución N° 761-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024"**; presentado por el Bachiller en Enfermería **Bachiller. PEÑA CRUZ, DEYVIS YOSHAN**, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APRUEBADO.....Por UNANIMIDAD, con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de SUFICIENTE

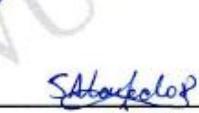
Siendo las 17:00 horas del dia 08 del mes de ABRIL del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
PRESIDENTE

DR. EDSON MIJAIL MEZA ESPINOZA  
Cod. 0000-0003-3623-7002  
DNI: 40089813

  
SECRETARIA

MG. NIDIA VICTORIA ROSALES CORDOVA  
Cod 0000-0003-3716-2655  
DNI: 22425745

  
VOCAL

MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA  
Cod. 0000-0001-9266-6050  
DNI: 45831156



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: DEYVIS YOSHAN PEÑA CRUZ, de la investigación titulada "Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024", con asesor(a) EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2438-2023-D-FCS-UDH del P. A. dc ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 11 de diciembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

# 1. Peña Cruz, Deyvis Yoshan.docx

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.urosevelt.edu.pe">repositorio.urosevelt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios, mis padres y abuela que desde el cielo me cuida, por el apoyo y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Ya que fueron un ejemplo a seguir en mi vida y por demostrarme siempre su apoyo incondicional

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer la oportunidad a la Universidad de Huánuco, que abrió las puertas. Los licenciados que laboran en dicha institución por haberme instruido y dedicarme un poco de tiempo en sus enseñanzas, abrieron las puertas. Son cinco años que pasé aprendiendo y ganando experiencia en la vida, en donde uno va evolucionando y madurando tanto de forma personal y profesional. Agradecer a las personas que se han cruzado en el trayecto, y nos brindaron su apoyo, compañía, tolerancia.

Gracias al centro de salud San Rafael, personal de enfermería, madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo, por todo el apoyo en la recolección de datos que se realizó sin otro percance para mi tesis.

El mejor pago que podemos recibir del paciente y/o familiar, es el agradecimiento para poder seguir apoyando a otro paciente.

Sin otra mención, desear lo mejor para todos y asesora de tesis Dra. Edith Jara Claudio.

## INDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
INDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
INDICE DE ANEXOS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I .....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS .....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	19

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS .....	21
2.2.1. TEORÍA DEL ENTORNO DE FLORENCE NIGHTINGALE .....	21
2.2.2. MODELO SERVQUAL .....	22
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	23
2.3.1. SATISFACCIÓN.....	23
2.3.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	24
2.3.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN .....	25
2.3.4. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN .....	25
2.3.5. NIVELES DE SATISFACCIÓN.....	26
2.3.6. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	27
2.3.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO .....	27
2.3.8. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN .....	28
2.3.9. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS .....	30
2.3.10. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	31
2.4. HIPÓTESIS .....	31
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	31
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	32
2.5. VARIABLES.....	32
2.5.1. VARIABLE DE ESTUDIO.....	32
2.5.2 VARIABLES DE CARACTERIZACION .....	32
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES).....	33
CAPÍTULO III .....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.1.1. ENFOQUE .....	35
3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....	35
3.1.3. DISEÑO .....	36
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.2.1. POBLACIÓN .....	36
3.2.2. MUESTRA.....	37

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	38
3.3.1 PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	38
3.3.2 PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS .....	41
3.3.3 PARA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	42
3.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	42
CAPÍTULO IV.....	44
RESULTADOS.....	44
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS .....	44
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	51
CAPÍTULO V.....	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
5.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	55
CONCLUSIONES .....	60
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIA BIBLIOGRAFIA .....	63
ANEXOS .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de las madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024 .....	44
Tabla 2. diferencia de la satisfacción por la atención técnica en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres centro de salud san Rafael, Huánuco 2024.....	45
Tabla 3. Diferencia de la satisfacción por la relación interpersonal en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024 .....	46
Tabla 4. Diferencia de la satisfacción por la accesibilidad en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.....	47
Tabla 5. Diferencia de la satisfacción por el ambiente de atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024 .....	48
Tabla 6. Dimensiones de la satisfacción en atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.....	49
Tabla 7. Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.....	50
Tabla 8. La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024.....	51
Tabla 9. La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la satisfacción percibida por madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según la edad .....	52
Tabla 10. La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la satisfacción percibida por madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según el grado escolar.....	53
Tabla 11. La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la satisfacción percibida por madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según la procedencia .....	54

## **INDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	73
ANEXO 2 INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN .....	75
ANEXO 3 INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN .....	79
ANEXO 4 BASE DE DATOS.....	82
ANEXO 5 AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE SAN RAFAEL ..	84
ANEXO 6 CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN .....	85
ANEXO 7 CONSENTIMIENTOS INFORMADOS .....	90
ANEXO 8 CONSTANCIA DE REPORTE TURNITIN .....	100

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024.

**Métodos:** Fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, comparativo, con una muestra de estudio de 243 madres, donde se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario.

**Resultados:** Las madres adolescentes percibieron un nivel de satisfacción bueno 14,8%, las madres jóvenes presentaron una satisfacción buena 40,3% y las madres adultas presentaron una satisfacción buena 25,5%, de acuerdo al grado de escolaridad primario presentaron un nivel de satisfacción bueno 41,2%, con nivel secundario una satisfacción buena 27,6%, con un nivel superior no universitaria, presentaron un nivel de satisfacción buena, 11,9%, y con procedencia rural percibieron un nivel de satisfacción buena, 74,1%, y procedencia urbana presentaron un nivel de satisfacción buena, 6,6%.

**Conclusiones:** La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo en la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, es buena, resultados corroborados significativamente mediante el valor  $p = 0,002$ .

**Palabras clave:** Percepción; satisfacción; atención del personal de enfermería, crecimiento y desarrollo, complacencia.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the satisfaction for the care in growth and development of the child perceived by mothers, San Rafael Health Center, Huánuco 2024.

**Methods:** It was a quantitative, descriptive, comparative study, with a study sample of 243 mothers, where the survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument.

**Results:** Teenage mothers perceived a good level of satisfaction 14.8%, young mothers showed a good satisfaction 40.3% and adult mothers presented a good satisfaction 25.5%, according to the level of primary education presented a good level of satisfaction 41.2%, with secondary level a good satisfaction 27.6%, with a non-university higher level, they presented a good level of satisfaction 11.9%, and with rural origin they perceived a good level of satisfaction 74.1%, and urban origin presented a good level of satisfaction 6.6%.

**Conclusions:** The attention of the Growth and Development service significantly affects the perceived satisfaction of mothers cared for at the San Rafael Health Center, Huánuco 2023, results significantly corroborated by the p value = 0.002.

**Keywords:** Perception; satisfaction; nursing staff care, growth and development, complacency.

## INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, varios países han demostrado un compromiso significativo en la mejora de los servicios de salud prestados a sus poblaciones, en particular a las mujeres embarazadas; sin embargo, persisten numerosas deficiencias en los contextos contemporáneos con respecto a elementos como la accesibilidad, la cobertura y la prestación de servicios sin cargo, lo que posteriormente conduce a un deterioro de los estándares de calidad de las instituciones de salud. Para abordar este problema, las organizaciones de salud llevan a cabo evaluaciones cuantitativas y cualitativas de sus usuarios, utilizando diversas modalidades, incluidas las interacciones telefónicas, digitales o presenciales, con el objetivo de evaluar las percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados, estableciendo así la satisfacción percibida como una métrica fundamental para mejorar la calidad del servicio <sup>(1)</sup>.

En la evaluación de los servicios de salud, la dimensión de la calidad ha adquirido una importancia significativa, estableciendo así la profesión de enfermería como un componente fundamental dentro del sistema de salud, particularmente en el ámbito de los servicios de crecimiento y desarrollo infantil. Esto se atribuye al hecho de que los profesionales de enfermería asumen predominantemente la responsabilidad de estos servicios vitales. En consecuencia, se han implementado varias medidas y estrategias para mejorar la dedicación de la enfermera a sus pacientes, ya que este compromiso es fundamental para lograr la satisfacción integral de los pacientes y fomentar una mejora en la calidad general de la atención <sup>(2)</sup>.

Teniendo en cuenta que la percepción de los cuidados de enfermería depende de los atributos de los pacientes, incluidos sus antecedentes culturales, sistemas de creencias y otros factores específicos del individuo, es imperativo que los profesionales de enfermería evalúen estas influencias para facilitar las modificaciones necesarias y monitorear los requisitos de los pacientes. Esto implica reconocer las deficiencias en la atención de enfermería proporcionada, mejorar la satisfacción de los pacientes y, en

consecuencia, mejorar la percepción de la calidad de los servicios de enfermería prestados <sup>(3)</sup>.

El estudio tiene como objetivo determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, donde su desarrollo estuvo dividido en 5 capítulos:

Capítulo I: Se refiere al problema de la investigación, abarca sus aspectos fundamentales y la formulación de la pregunta de investigación; también delinea los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad del estudio.

Capítulo II.- Se refiere al marco teórico. Esta sección incorpora: los antecedentes del estudio, los fundamentos teóricos basados en las teorías de la enfermería, los fundamentos conceptuales, las hipótesis, las variables y la operacionalización de estas variables.

Capítulo III.- Metodología: abarca el tipo y el nivel de investigación y los diseños de investigación empleados; profundiza en la población y la muestra, las fuentes, las técnicas y los instrumentos utilizados para la investigación, junto con el análisis e interpretación de los resultados, así como las consideraciones éticas.

Capítulo IV.- Se centra en los resultados, en los que los hallazgos se elucidan mediante tablas estadísticas acompañadas de análisis e interpretaciones porcentuales utilizando métodos estadísticos descriptivos e inferenciales.

En el capítulo V. se aborda la discusión, que incorpora: la yuxtaposición de teorías con el trabajo de campo empírico y los estudios existentes. De manera concluyente, presenta las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos como evidencia corroborativa de la investigación emprendida.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Para evaluar los servicios de salud y la calidad de la atención, la satisfacción del paciente es crucial, y se ha convertido en un enfoque importante dentro de la salud pública y se ha reconocido como un eje fundamental de la evaluación de la atención médica durante poco más de una década <sup>(4)</sup>.

En el panorama globalizado contemporáneo, donde los ámbitos de la ciencia, la tecnología y la información son cada vez más accesibles para una multitud de profesionales de la salud, incluido el personal de enfermería, es imperativo participar en la mejora continua de los procesos operativos para garantizar la prestación de una atención que cumpla con los estándares de alta calidad para los pacientes.

Como lo expresó la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2022, se ha establecido un objetivo esencial para alinearse con las expectativas de todas las personas que acceden a los centros de salud; esto implica fomentar el escrutinio y la gestión de los parámetros analíticos, las evaluaciones y las valoraciones en los diversos sistemas de salud, facilitando así el avance de una atención óptima que produzca resultados de salud favorables y, por lo tanto, refleje la excelencia en todas las dimensiones de la prestación de atención médica <sup>(5)</sup>.

En su informe, la Superintendencia Nacional de Salud (Your Health) indicó que aproximadamente 124.000 personas expresaron su insatisfacción a través de quejas formales relacionadas con los prolongados períodos de espera para las citas, la distribución de medicamentos y la prestación de servicios, entre otros temas. En un plazo de seis meses, el Ministerio de Salud documentó 127 quejas de pacientes que denunciaban malos tratos en hospitales de Lima, además de denuncias por negligencia médica. Además, se identificaron 6.877 casos análogos en los proveedores de atención médica (EPS) <sup>(6)</sup>.

El Ministerio de Salud (MINSA) transmitió en el año 2022 que conciliar las necesidades de los usuarios con la satisfacción de los usuarios externos era de suma importancia para la prestación de una atención médica de alta calidad. Varios factores están relacionados principalmente con la satisfacción de los usuarios, entre ellos la comunicación con los profesionales sanitarios, los tiempos de espera, el mantenimiento de la privacidad, la accesibilidad y, lo más importante, la adquisición del servicio específico para el que solicitaron asistencia <sup>(7)</sup>.

En la región de Huánuco, durante el año 2022, se identificaron problemas importantes relacionados con la insatisfacción de los pacientes, que es a la vez observable y preocupante, como lo demuestra el hallazgo de que una mayoría sustancial de los establecimientos de salud informan que aproximadamente el 82% de los pacientes expresan su insatisfacción con la atención que recibieron en relación con la prestación de los servicios de salud <sup>(8)</sup>.

La insatisfacción asociada con el manejo del crecimiento y el desarrollo de los niños puede deberse a una variedad de factores, incluidos los recursos inadecuados y la capacitación insuficiente del personal de salud, el acceso limitado a los servicios de salud apropiados, la falta de monitoreo continuo del desarrollo del niño y la falta de información y participación de los padres en el cuidado y la observación de sus hijos.

La insatisfacción relacionada con el cuidado del crecimiento y el desarrollo de un niño puede tener graves repercusiones, como retrasos en el desarrollo físico, emocional y cognitivo. Además, puede provocar problemas de salud no detectados, desafíos en el aprendizaje y la integración social y efectos adversos en la calidad de vida a largo plazo.

Para mitigar la insatisfacción relacionada con la gestión del crecimiento y el desarrollo de un niño, es imprescindible implementar soluciones holísticas. Estas soluciones deben incluir la mejora de la capacitación y los recursos para el personal de salud, garantizar la igualdad de acceso de todos a servicios sanitarios de alta calidad, el fomento de la supervisión continua del

desarrollo infantil, el refuerzo de la comunicación y la participación de los padres en el cuidado de sus hijos, así como la promoción de iniciativas educativas y preventivas dentro de la comunidad para garantizar el desarrollo óptimo y saludable de los niños.

Por todo lo expuesto, el propósito de estudio fue determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Existe diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según edad?
- ¿Existe diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según grado de escolaridad?
- ¿Existe diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según procedencia?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según edad.

- Valorar la diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según grado de escolaridad.
- Describir la diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según procedencia.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Presentó justificación teórica porque, los resultados derivados de los niveles medidos de satisfacción y la calidad de la atención prestada por el personal de enfermería, junto con la correlación con las teorías de promoción de la salud defendidas por Florence Nightingale y el marco SERVQUAL articulado por Parasuraman, facilitaron la generación de conocimientos que aumentan los constructos teóricos presentados en la labor de investigación en el ámbito de la gestión de la salud, con un propósito pragmático. Al mismo tiempo, la investigación se llevó a cabo con el compromiso de proporcionar información actualizada al centro de salud y abogar por mejoras en los servicios de crecimiento y desarrollo, garantizando que el personal de enfermería proporcione una atención de alta calidad a los pacientes pediátricos y permitiendo al mismo tiempo que las madres alcancen un nivel óptimo de satisfacción con los servicios que reciben.

### 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente estudio se enmarca en la línea de investigación promoción de la salud, que ha permitido mejorar y optimizar la atención al usuario mediante la prestación de servicios de enfermería de alta calidad en el departamento de crecimiento y desarrollo del centro de salud anteriormente mencionado. Dado que la provisión de atención médica es una responsabilidad esencial de los profesionales de enfermería, este estudio se marca, en esta realidad, al evaluar el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en el desarrollo y crecimiento infantil, según la percepción de las madres en el Centro de Salud San Rafael de Huánuco en 2024. Con estos hallazgos, se hace

factible desarrollar estrategias de atención e iniciativas de mejora orientadas a mejorar la salud de los niños y, al mismo tiempo, aumentar la satisfacción materna

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Esta investigación se ha establecido como un precedente metodológico importante para futuros estudios más amplios que aborden los temas en cuestión. Los instrumentos empleados fueron validados por especialistas en la materia, lo que nos permitió evaluar con precisión el nivel de satisfacción percibido por las madres respecto a la atención brindada por las enfermeras del servicio de Crecimiento y Desarrollo en los diferentes establecimientos de salud de nuestro país, particularmente en el ámbito de atención primaria.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones del estudio se identificaron durante el proceso de recolección de datos, puesto que los domicilios de las madres fueron muy dispersos, y poco ubicables. Para ello, se coordinó con el centro de salud a fin de que nos proporcionen los datos exactos con sus respectivas referencias.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Es viable la realización del trabajo de investigación porque se dispuso de la población accesible para el estudio.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En Colombia, en el 2024, Coral et al. <sup>(9)</sup> En su tesis titulada: Disparidades en la calidad de la atención dentro del Programa de Crecimiento y Desarrollo, la metodología empleó un enfoque cuantitativo, observacional y descriptivo. Un total de 162 individuos constituyeron la muestra probabilística, y la población estaba formada por 280 tutores participantes en el programa Crecimiento y Desarrollo. Los resultados indicaron que las características sociodemográficas de todos los participantes en el estudio se corresponden con madres solteras, con nivel educativo de primaria, de religión católica y provenientes de áreas rurales. En la evaluación, se identificó una insatisfacción respecto al servicio proporcionado. En cuanto a las posibles relaciones entre las características sociodemográficas y la percepción de la calidad de la atención, se encontró una relación estadísticamente significativa con el nivel escolar (64,81%); no se observó tal relación con las demás características. Concluyó que, considerando las distintas dimensiones analizadas, las madres de los niños mostraron su insatisfacción con la calidad de la atención, lo que afecta negativamente a la satisfacción general.

En Ecuador, en el 2022, Guerra, <sup>(10)</sup> En la investigación titulada: Calidad de atención en la estrategia de crecimiento y desarrollo de la salud, vista por las madres de niños menores de tres años, el estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y prospectivo. Según el registro de asistencia, la población muestral estuvo constituida por 105 madres de niños menores de tres años atendidos bajo la estrategia de salud, Crecimiento y Desarrollo. Según los resultados del análisis de las percepciones de las madres sobre la calidad global de la atención, el 36,2% de ellas declararon un nivel de atención regular, frente al 30,5% que declararon una calidad de atención

buenas. Concluyeron que la calidad de la atención está relacionada con el nivel de educación de las madres de niños menores de tres años. La atención de los niños menores de 3 años está vinculada con el nivel de educación de sus madres.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

En Lima, en el año 2023, Carhuamaca <sup>(11)</sup> En la tesis titulada: La calidad de atención de enfermería en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo, con un diseño metodológico no experimental, descriptivo y de corte transversal, es utilizado para llevar a cabo un enfoque cuantitativo. Un total de 120 madres participaron en la consulta matinal del CRED, constituyendo la población estudiada. Los datos se recogieron mediante entrevistas con el uso de un cuestionario tipo Likert. Existe una opinión positiva sobre la calidad de los cuidados de enfermería, alcanzando una puntuación del 70,7%. Se concluye que, en 2023, la mayoría de las madres que acudieron a la clínica CRED de un centro de primer nivel de atención experimentaron una calidad de atención favorable. En cuanto a las dimensiones, se observará un nivel favorable en la dimensión entorno y un predominio favorable en las áreas interpersonal y técnico-científica.

En Cajamarca, en el 2023, Granados <sup>(12)</sup>. En su tesis titulada: Satisfacción de las madres respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. El estudio presenta características cuantitativas, descriptivas y transversales. La muestra incluyó 171 madres de niños menores de un año. Se utilizó un cuestionario validado para evaluar la satisfacción de las madres con la calidad de los cuidados prestados por el profesional de enfermería. Mediante juicio de expertos y una prueba piloto, se obtuvo un coeficiente de Cronbach de 0,86, lo que indica su fiabilidad. Los resultados muestran que las madres están satisfechas en un 65,5% con la dimensión técnico-científica, en un 71,9% con la dimensión humana y en un 74,3% con la dimensión medioambiental. Se concluye que el

índice medio de satisfacción de las madres es del 67,8%, seguido de índices de satisfacción del 24,6% e insatisfacción del 7,6%.

En Lima, en el 2022, Loyola <sup>(13)</sup> En su investigación titulada: Calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo y satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años. Se trata de un estudio transversal, aplicado, con un diseño no experimental y un nivel correlacional causal. Como parte del instrumento, se administraron dos cuestionarios, uno para medir la satisfacción del cliente y otro para medir la calidad del servicio, a una muestra de 203 usuarios externos. Se muestran que el 58,1% de las madres lo considera regular, con una satisfacción de 39,9% que se basa sobre la alta calidad de atención y una satisfacción de 37,9% que considera la satisfacción del usuario alta. Además, el 33,5% tiene una opinión alta sobre la satisfacción del usuario. Por otro lado, el 3,9% de las madres considera que la calidad del servicio es mala, y solo el 3,0% tiene una opinión moderada sobre la satisfacción del usuario. Se concluye que, la satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años guarda una correlación positiva con la calidad de la lactancia.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

En Huánuco, en 2022, Guerra <sup>(14)</sup> presentó su tesis titulada: Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. Se presentó un estudio cuantitativo descriptivo de tipo observacional, transversal y prospectivo. Según los registros de asistencia, la muestra estuvo constituida por 105 madres de niños menores de tres años que recibieron atención en el marco de la estrategia sanitaria Crecimiento y Desarrollo. Para evaluar la calidad del tratamiento antes de su validación, se utilizó una escala. El análisis de la calidad de atención, basado en la percepción materna, reveló que el 36,2% de las madres demostró la calidad como regular, mientras que el 30,5% la evaluó como buena. El estudio de la relación entre la atención en la estrategia de salud Crecimiento y Desarrollo, percibida por las madres de niños menores de 3 años, y sus características sociodemográficas, mostró una relación significativa solamente entre la calidad de la atención y el nivel

educacional de las madres analizadas ( $p=0,028$ ). Se establece que la calidad de la atención está vinculada al nivel educativo de las madres de niños menores de 3 años.

En Huánuco, en el 2023, Naupay <sup>(15)</sup> En su tesis titulada: Percepción de las madres de niños menores de 1 año sobre los cuidados de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo, 2016. Se realizó un estudio descriptivo con 80 madres de niños menores de un año, elegidas mediante muestreo aleatorio simple. Para la recogida de datos se utilizó una escala de percepción y una guía de entrevista. Se obtuvo como resultado que, el 86,3% de los casos, la percepción de las madres sobre el papel de los cuidados de enfermería en la regulación del crecimiento y el desarrollo fue positiva. En la dimensión de trato humano, se registró un 85,0% de resultados favorables; en la dimensión impersonal, un 86,3%; y en la dimensión entorno, un 83,6%. Se concluye que, en 2016, la percepción de las madres sobre los cuidados de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo para menores de 1 año fue buena.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. TEORÍA DEL ENTORNO DE FLORENCE NIGHTINGALE

La teoría expuesta por Florence Nightingale <sup>(16)</sup>, que fue enfermera y fundadora de la profesión de enfermería, se centra en los factores ambientales durante el proceso de salud de la enfermedad. Se basan en tres elementos esenciales: la interacción entre paciente y entorno, entre enfermera y paciente, y entre la enfermera y el medio ambiente del paciente. Además, cuando sea posible, los postulados incluyen los contenidos y formas de alimentación.

La teoría engloba cuatro conceptos básicos conocidos como metaparadigmas: persona, entorno, salud y enfermería. La higiene es un componente esencial en el campo de la prevención y el contagio, y se refiere específicamente al paciente, la enfermera y el entorno físico. Para ella, un entorno saludable es indispensable para proporcionar unos cuidados adecuados. Por lo tanto, es crucial llevar a cabo una desinfección simultánea para garantizar la limpieza y la higiene. Las

condiciones insalubres de los hospitales y la falta de conocimientos de los médicos son la causa de las infecciones <sup>(16)</sup>.

Esta teoría aportó a este estudio porque permitió comprender que la higiene, la alimentación y el entorno físico son los cuidados necesarios que el paciente debe tener para así evitar el contagio de enfermedades como es el caso de los trastornos digestivos que es la variable de estudio en la investigación.

### **2.2.2. MODELO SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman et al. Fue creado como consecuencia de estudios realizados en una serie de industrias de servicios, incluidos los sistemas bancarios, los seguros y las telecomunicaciones. Más tarde, en 1992, Emin Babakus lo modificó para su uso en servicios de salud <sup>(13)</sup>.

Desde este punto de vista, la calidad del servicio se refiere a la discrepancia entre las expectativas previas de un servicio y su mayor o menor alcance, que puede evaluarse como la diferencia entre estos dos conceptos. La calidad aumentará en relación con la diferencia entre el servicio real y las expectativas <sup>(16)</sup>.

El modelo SERVQUAL identifica y examina una serie de brechas que los consumidores pueden percibir como brecha 5, o que pueden surgir internamente en las empresas proveedoras de servicios como Gap 1 a 5. A continuación se describen estas brechas. <sup>(16)</sup>:

**Gap 1:** Esta sección muestra la diferencia entre lo que los clientes esperan de un determinado servicio y lo que los directivos piensan o creen sobre lo que los clientes esperan de ese servicio.

**Gap 2:** Analiza la disparidad entre las percepciones de los ejecutivos y las especificaciones o normas de calidad.

**Gap 3:** Determinar la diferencia entre las normas o especificaciones de calidad del servicio y su eficacia de aplicación.

**Gap 4:** Analiza la disparidad entre la calidad del servicio prestado y la comunicación externa.

Los clientes no consiguieron lo que esperaban del servicio prestado por la organización debido a todas las deficiencias mencionadas.

**Gap 5:** Determina el nivel de calidad alcanzado, evaluando la diferencia entre el servicio esperado y el percibido. La manera de disminuir esta diferencia es mediante el control y la reducción de todos los demás aspectos.

Las discrepancias entre las percepciones y las expectativas para cada par de afirmaciones o puntos pueden dar lugar a tres posibilidades:

- La calidad se manifiesta ofreciendo un nivel superior al previsto.
- Un nivel de calidad bajo se indica cuando las percepciones no cumplen las expectativas.
- Cumplir con las expectativas indica niveles modestos de calidad.

De manera similar, las dimensiones se evalúan para determinar su ponderación en función de su importancia para el consumidor. En un estudio exploratorio realizado por Parasuraman, se demostró que los criterios utilizados por los consumidores para evaluar la calidad del servicio podían agruparse en diez dimensiones. Las dimensiones que se incluyeron fueron: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, comunicación, credibilidad, seguridad, competencia, cortesía, comprensión/conocimiento del cliente y accesibilidad

## 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

### 2.3.1. SATISFACCIÓN

La definición del término satisfacción ha sido objeto de un extenso debate y discusión en el ámbito de las ciencias psicológicas <sup>(17)</sup>. Según el profesor Philip Kotler, el nivel de satisfacción de un cliente se define como la diferencia entre sus expectativas y el rendimiento real de un producto o servicio. Para evaluar el nivel de satisfacción del cliente, podemos utilizar esta definición de forma práctica y resumirla en la siguiente fórmula <sup>(18)</sup>

Según el CELA, la definición de satisfacción del cliente es bastante sencilla. Un cliente experimenta satisfacción cuando sus necesidades, ya sean genuinas o percibidas, son cubiertas o superadas. ¿Cómo identificar las necesidades, deseos y expectativas de los clientes? Muy

sencillo: interrogándolos. Así es fácil. Pregúntele directamente y ofrézcale lo que quieren, más un poco más <sup>(19, 20)</sup>

### **2.3.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Cuando un servicio o producto cumple o supera las expectativas de un cliente, este suele sentirse satisfecho <sup>(17)</sup>. Un indicador clave de la calidad es la satisfacción del cliente. Teniendo en cuenta esta premisa, se dice que: La calidad se refiere a la idoneidad para el uso y a la satisfacción del cliente. La calidad representa las características y cualidades del servicio prestado por una institución o sistema. A continuación, compartimos las definiciones más relevantes y exhaustivas:

La calidad se trata de ser apto para el propósito; es la medida en que cumplimos con las expectativas del cliente <sup>(17)</sup>.

La satisfacción es la sensación que experimenta una persona al restablecer el equilibrio entre sus necesidades y los objetivos que contribuyen a disminuirlas. Es decir, la satisfacción se define como la sensación de haber alcanzado, aunque sea de manera parcial, los objetivos de una motivación. <sup>(21)</sup>

La satisfacción del cliente: La prestación de servicios de alta calidad tiene en esto uno de sus resultados más significativos. Sin duda, tanto la calidad de los servicios prestados como las expectativas del cliente son cruciales para su éxito <sup>(22)</sup>

Satisfacción del paciente: Es una experiencia subjetiva que se vive al satisfacer sus necesidades y expectativas, al recibir un servicio <sup>(22)</sup>

Satisfacción, tal como se menciona en la tesis de Lizarzabal et al. El concepto de satisfacción está intrínsecamente relacionado con las preferencias subjetivas o las expectativas que se han depositado. <sup>(22)</sup>

Según Zas R, la satisfacción se deriva de una lógica deductiva básica que tiene dos elementos:

1. Siempre hay una satisfacción con alguien o algo que está relacionado con lo que se desea, se sabe o se quiere, y con lo que se espera un efecto específico.
2. Como puede definirse en el contexto del estudio, la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería postoperatorios se refiere a la percepción del paciente de que se han cumplido o superado sus expectativas en relación con estos cuidados <sup>(23)</sup>

### **2.3.3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

La evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de atención médica es bastante rutinaria. Hay cuatro factores principales que contribuyen a su popularidad. <sup>(19)</sup>. Ante todo, el ejercicio es válido con respecto a la teoría del mercado interior de servicios sanitarios transformado: los clientes son consumidores, y los estudios de los consumidores son esenciales tanto para aumentar la eficacia como para mejorar el producto. En segundo lugar, la satisfacción del paciente es deseable tanto desde el punto de vista profesional como clínico y está vinculada tanto con la adherencia como con la recuperación de la salud. En tercer lugar, la asistencia sanitaria está financiada principalmente por el sector público, por lo que los ciudadanos tienen el derecho fundamental a disfrutar de la política sanitaria y a contribuir a su desarrollo y aplicación. Cuarto, hay una creencia generalizada de que llevar a cabo estudios sobre la satisfacción del cliente es un proceso sencillo. Por lo tanto, la evaluación de la satisfacción del cliente está universalmente aprobada por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas. <sup>(24)</sup>

### **2.3.4. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN**

Para entender cómo definen nuestros clientes la calidad de nuestros servicios, es vital conocer los factores que influyen en la satisfacción. Solo mediante la comprensión de estos conceptos podremos elaborar estrategias para evaluar nuestra efectividad en la prestación de servicios. Los elementos en cuestión son:

- Disponibilidad

- Accesibilidad
- Cortesía

Cuando alguien es cortés, es más probable que muestre conformidad y empatía hacia los sentimientos heridos. Una persona cortés trata a los demás con respeto y dignidad, y se esfuerza por lograr la armonía en sus relaciones con los demás.

- Agilidad
- Confianza
- Competencia
- Comunicación

El proceso de recuperación puede verse afectado significativamente por una comunicación eficaz con los clientes. Si un cliente experimenta sentimientos de exclusión, falta de información o incertidumbre respecto a sus resultados de salud, es probable que su proceso de recuperación se prolongue. De manera evidente, la comunicación es fundamental para garantizar la satisfacción con los servicios en el entorno hospitalario. Los sentimientos de incertidumbre de los clientes pueden reducirse cuando sus preguntas se abordan con prontitud y se les informa sobre el tipo de atención que recibirán. Y cuando se explica claramente la naturaleza del tratamiento, aumenta la concienciación del cliente y se le sensibiliza sobre lo que puede esperar. La satisfacción del cliente con la calidad del servicio y la atención médica puede aumentar con una comunicación eficaz entre los proveedores de servicios y sus clientes <sup>(24)</sup>

### 2.3.5. NIVELES DE SATISFACCIÓN

Los consumidores experimentarán uno de estos tres grados de satisfacción tras finalizar la compra o adquisición de un producto o servicio:

**1. Insatisfacción:** Cuando las prestaciones percibidas del producto no están a la altura de las expectativas del cliente, se produce este fenómeno.

**2. Satisfacción:** Esto ocurre cuando el rendimiento percibido del producto se ajusta a las expectativas del cliente.

**3. Complacencia:** Ocurre cuando el rendimiento observado supera las expectativas del cliente.

### **2.3.6. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Esta teoría sirvió de apoyo a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry para desarrollar Servqual, un instrumento para la evaluación de la eficiencia de la atención. Existen numerosas referencias en la literatura que avalan el uso, utilización e idoneidad de este instrumento para este fin, y destaca por su alta fiabilidad y validez demostrada en la evaluación de la eficiencia de la atención. Los consumidores se mostraron satisfechos con la orientación proporcionada por sus médicos a la hora de evaluar la eficiencia de la atención en los centros sanitarios <sup>(25)</sup>. Esto indica su grado de satisfacción y los anima a seguir utilizando estos servicios, lo que, a su vez, redunda en una reducción de las denuncias y demandas por mala praxis. Además, la insatisfacción de los pacientes con los servicios recibidos puede dificultar considerablemente la formación de futuros profesionales. Es esencial reconocer que la escala Servqual tiene un valor considerable a nivel mundial y se aplica en diversas organizaciones y empresas de distintos tipos <sup>(26)</sup>. Del mismo modo, el cuestionario Servqhosp ha demostrado ser extremadamente ventajoso para las instituciones sanitarias a la hora de evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria desde la perspectiva de los pacientes. También se basa en la evaluación de las dimensiones de la calidad de la asistencia sanitaria a través de las variables de estructura, proceso y resultado <sup>(27)</sup>.

### **2.3.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

El nivel de satisfacción y el estado emocional de una persona durante su atención es el criterio de satisfacción del cliente, determinado al comparar la calidad del servicio recibido con las necesidades y expectativas que el paciente tenía respecto a su tratamiento. Actualmente, alcanzar la satisfacción del paciente es fundamental para

cultivar una lealtad inquebrantable. Esto facilita que la experiencia obtenida durante su atención lo impulse a regresar en busca de nuevas necesidades; sin embargo, la distancia o el costo del tratamiento representan un impedimento <sup>(28)</sup>

En el contexto de su familia y su comunidad, el término usuario externo se refiere a la persona que acude a un centro sanitario para recibir un tratamiento médico continuado que cumpla las normas de calidad.

El grado en que una organización sanitaria cumple las expectativas y percepciones de sus usuarios sobre los servicios que presta se conoce como satisfacción del usuario externo.

Estas variables hacen que la satisfacción fluctúe entre las personas e incluso para el mismo individuo en diferentes condiciones <sup>(29)</sup>.

Para que el usuario quede satisfecho, el profesional sanitario debe poseer los conocimientos y habilidades necesarios para realizar procedimientos clínicos adecuados y oportunos que se ajusten a las necesidades del usuario. Lo que se entiende es utilizar con mínimo de riesgos la ciencia y la tecnología médica, de manera que se maximicen los beneficios para la salud del usuario, quien no tiene que ser un paciente. El bienestar del usuario es un objetivo fundamental para cualquier programa, dado que influye significativamente sobre el comportamiento, mientras que la satisfacción del paciente es el producto de una excelente calidad. Aunque la calidad del servicio también es crucial para la satisfacción del usuario, este se considera satisfecho cuando los servicios cumplen o superan dichas expectativas. Tener expectativas bajas o un acceso limitado a los servicios hace posible obtener servicios que no las cumplen. <sup>(30)</sup>

### **2.3.8. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN**

Está conformada por tres importantes puntos:

#### **Atención técnica**

Esta dimensión evalúa el nivel de competencia con el que el profesional ejecuta sus funciones. Incluye desde la precisión del

diagnóstico hasta la aplicación adecuada de procedimientos. En el caso de los servicios de salud, por ejemplo, los usuarios valoran si fueron atendidos de forma segura, si se respetaron protocolos clínicos y si recibieron información clara y comprensible sobre su estado o tratamiento. Una atención técnica deficiente puede generar desconfianza, incluso si otros aspectos del servicio fueron satisfactorios (31).

### **Relación interpersonal**

Más allá del conocimiento técnico, la calidad de la interacción humana tiene un fuerte impacto en la percepción de satisfacción. Esta dimensión abarca aspectos como el respeto, la empatía, la capacidad de escuchar y la disposición para resolver dudas o preocupaciones del usuario. Estudios recientes subrayan que un trato humanizado y cercano contribuye significativamente a la construcción de un vínculo positivo con los usuarios, lo que refuerza su confianza y percepción positiva del servicio (32).

### **Accesibilidad**

La accesibilidad hace referencia a la facilidad con la que los usuarios pueden obtener el servicio que necesitan. Esto incluye aspectos como los horarios de atención, el tiempo de espera, la ubicación física del establecimiento y la existencia de barreras económicas, culturales o tecnológicas. Una atención oportuna y sin obstáculos innecesarios incrementa la percepción de eficacia y genera mayor conformidad con el servicio recibido (33).

### **Ambiente de atención**

El entorno en el que se brinda el servicio también influye en la percepción del usuario. Un ambiente limpio, seguro, cómodo y con señalización adecuada transmite profesionalismo y preocupación por el bienestar del usuario. La ambientación del espacio, el nivel de ruido, la privacidad y el orden general son factores que pueden generar una sensación de tranquilidad o, por el contrario, de incomodidad, impactando directamente en la satisfacción final (33).

## Conclusión integradora

La satisfacción percibida es el resultado de una experiencia integral en la que confluyen diversos factores técnicos, humanos y contextuales. Al abordar sus dimensiones de forma conjunta, es posible identificar áreas de mejora concretas para optimizar la calidad de los servicios. En investigaciones actuales, especialmente en el campo de la salud y la gestión pública, esta variable se ha convertido en un referente importante para tomar decisiones orientadas al usuario y promover servicios más eficientes y humanizados. <sup>(34)</sup>

### 2.3.9. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Son aquellas variables que permiten describir de manera objetiva y sistemática las particularidades sociales y demográficas de una población determinada. Estas características abarcan aspectos tales como la edad, género, nivel educativo, procedencia, estado civil, ocupación, nivel socioeconómico, entre otros. Su estudio permite identificar tendencias, necesidades específicas, comportamientos diferenciados y patrones de distribución en diversos grupos poblacionales. <sup>(35)</sup>

**Edad:** La edad constituye una variable sociodemográfica básica que expresa la cantidad de tiempo, generalmente medida en años cumplidos, que ha transcurrido desde el nacimiento de una persona hasta un momento específico <sup>(36)</sup>. Esta variable es clave en estudios poblacionales, ya que permite clasificar a los individuos en grupos de edades, facilitando el análisis según ciclos vitales, etapas generacionales y la comprensión de comportamientos relacionados con aspectos biológicos, sociales, económicos y culturales <sup>(37)</sup>.

**Grado de instrucción:** Se refiere al nivel máximo de instrucción formal alcanzado por un individuo en el sistema educativo. Incluye categorías que van desde la educación inicial o preescolar, educación primaria, secundaria, superior técnica o universitaria, hasta niveles de posgrado (maestría, doctorado). El grado de escolaridad es un indicador relevante del capital humano, influyendo en las oportunidades laborales,

ingreso económico, calidad de vida y acceso a servicios, y sirve además para evaluar el desarrollo educativo y social de una comunidad o país (38).

#### **Procedencia:**

Hace referencia al lugar de origen geográfico o residencia habitual de una persona, lo que proporciona información sobre el contexto sociocultural, económico y ambiental en el cual se desarrolla su vida cotidiana (39). La procedencia permite identificar diferencias entre individuos provenientes de áreas urbanas, rurales o periurbanas, así como contrastar contextos regionales diversos, aportando una perspectiva sobre el acceso a recursos, servicios básicos, infraestructura disponible y condiciones generales de vida (40)

#### **2.3.10. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

**SATISFACCIÓN:** El grado en que las expectativas del usuario son satisfechas por la atención médica y sanitaria resultante puede utilizarse para definir la satisfacción. (41).

**CALIDAD:** Según Deming, la calidad consiste en superar las necesidades y expectativas del consumidor a lo largo del ciclo de vida del producto (42).

**EL SERVICIO:** Un servicio se define como una actividad o serie de actividades intangibles realizadas a través de la interacción cliente-empleado en las instalaciones físicas del establecimiento con el objetivo de satisfacer una necesidad o deseo (43).

### **2.4. HIPÓTESIS**

#### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo en la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, es buena.

**Ho:** La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo en la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, es mala.

## **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

**Hi1:** Existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la edad.

**Ho1:** No existen diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la edad.

**Hi2:** Existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según el grado escolar.

**Ho2:** No existen diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según el grado escolar.

**Hi3:** Existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la procedencia.

**Ho3:** No existen diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la procedencia.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. VARIABLE DE ESTUDIO**

Satisfacción percibida por madres

### **2.5.2 VARIABLES DE CARACTERIZACION**

- Edad
- Grado de instrucción
- Procedencia

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

Variable de estudio	Dimensión	Tipo de variable	Valores	Indicador	Escala de medición	Instrumento
			2: Bueno 1: Malo	Atención técnica Atención técnica	Mala Buena	
	Atención técnica	Categórica			Nominal Dicotómica	
			2: Bueno 1: Malo	Relación interpersonal Relación interpersonal	Nominal Dicotómica	
Satisfacción percibida	Relación interpersonal	Categórica		Malo. Bueno		cuestionario de satisfacción percibida por madres del servicio de Cred atendidas en el centro de salud San Rafael
			2: Bueno 1: Malo	Accesibilidad mala Accesibilidad buena	Nominal Dicotómica	
	Accesibilidad	Categórica				
			2: Bueno 1: Malo	Ambiente de atención mala Ambiente de atención buena	Nominal Dicotómica	
	Ambiente de atención	Categórica				

Variable de caracterización	Dimensión	Tipo de variable	Valores	Indicador	Escala de medición	Instrumento
	Edad	Numérico	Madres adolescentes (15 a 19 años) Madre joven (20 a 35 años) Madre adulta (después de 36 a 40 años)	Edad en años	Razón	
Características sociodemográficas	Grado de escolaridad		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> </ul>	Frecuencias y porcentajes	Nominal Politómica	Cuestionario de características sociodemográficas
		Categórica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superior no universitaria</li> <li>• Superior universitario</li> </ul>			
	Procedencia	Categórica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rural</li> <li>• Urbano</li> </ul>	Frecuencias y porcentajes	Nominal Politómica	

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la intervención del investigador fue de tipo observacional, pues no hubo intervención de este, y los resultados obtenidos reflejaron adecuadamente la satisfacción de madres sobre la atención brindada por la enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo de la institución en estudio.

De acuerdo con la planificación de la recolección de datos, la investigación fue de carácter prospectivo, ya que la información se registró en tiempo real conforme ocurrían los fenómenos durante el proceso de recolección de datos. Estos datos se obtuvieron principalmente de las madres de los niños que asisten a los servicios de Crecimiento y Desarrollo de la institución en estudio.

Debido al número de instancias en que se evaluó la variable, la investigación se categorizó como transversal, ya que examinó la variable dentro de un marco de tiempo y contexto específicos.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, el estudio fue descriptivo, ya que se analizó la variable principal en relación con las características intrínsecas de la población de estudio, lo que finalmente se vio reflejado en los niveles de satisfacción percibida sobre la atención brindada por los profesionales de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Rafael.

##### 3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, ya que estuvo basado en la medición del nivel de satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024. Ya que los datos que se obtuvieron de tipo cuantitativo de las madres de la institución a estudiar <sup>(44)</sup>.

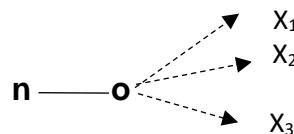
##### 3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La investigación fue de nivel descriptivo comparativo porque se buscó conocer si existe relación entre la satisfacción por la atención en

crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, Así como lo refiere Hernández <sup>(46)</sup>

### 3.1.3. DISEÑO

La investigación pertenece al nivel descriptivo comparativo, debido a que se determinó la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024.



**En donde:**

n= Muestra

O= Variable principal, satisfacción percibida por madres del servicio.

X<sub>1</sub>= Edad.

X<sub>2</sub>= Grado de escolaridad.

X<sub>3</sub>= Procedencia.

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La investigación estuvo conformada por 745 madres entre 15 y 40 años del servicio de Crecimiento y Desarrollo, atendidas en el Centro de salud San Rafael, Huánuco, 2024.

a) **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:** Se incluyó a madres de:

- Madres entre 15 a 40 años
- Madres con niños(as) menores de 5 años que realizan los controles en el servicio y con atenciones mínimas de 4 controles consecutivos, y que desde el último control no hayan pasado más de 07 días.
- Madres que firman el consentimiento informado.

- b) **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:** Se excluyó a las madres que:
- Madres menores de 15 años y mayores de 60 años
  - Madres con niños mayores a 5 años, 11 meses y 29 días
  - Madres que no acuden por evaluación de CRED en el C.S. de San Rafael I-3
  - Madres con alguna discapacidad

### 3.2.2. MUESTRA

La muestra estuvo dada mediante un muestreo probabilístico por conveniencia, donde se hizo el uso de la fórmula finita, dando como resultado a una muestra de 243. Que cumplieron a su vez con los criterios de inclusión y exclusión.

Fórmula del tamaño muestral finito:

$$n = \frac{Z^2 \times Pqn}{E^2(N - 1) + Z^2 \times Pq}$$

**Donde:**

$Z^2$  = Nivel de confianza del 95 % (1.96).

$P$  = Proporción estimada, asumiendo  $p = 0,5$ .

$Q = 1 - P$ .

$e$  = Precisión o magnitud del error de 5 %.

$N = 745$ .

**Reemplazando**

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 745}{0.05^2(745 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 186,25}{2.8229}$$

$$n = \frac{686,592}{2.8229}$$

$$n = 243$$

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **3.3.1 PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **Técnica**

La técnica de recolección de datos se ejecutó a través de encuestas e instrumentos utilizando un cuestionario, el cual fue sometido a validación de validez de contenido mediante el juicio de expertos de cuatro profesionales del área de investigación.

##### **Instrumento**

- Ficha de registro de datos.
- Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario y una ficha de recolección de datos.

---

##### **Ficha técnica instrumento N° 01**

---

1. Nombre del instrumento	Cuestionario de datos sociodemográficos
2. Autor	Elaboración propia
3. Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024.
4. Estructura del instrumento	<p>El instrumento consta de 8 ítems clasificados en 5 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Edad (3 ítems).</li><li>• Grado de instrucción (4 ítems).</li><li>• Procedencia (2 ítems)</li></ul>
5. Técnica de aplicación	Entrevista
6. Momento de aplicación	Centro de Salud San Rafael, Huánuco

---

7. Tiempo de aplicación	Tiempo promedio: 5 minutos
-------------------------	----------------------------

#### **Ficha técnica instrumento N° 02**

1) Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción percibida
2) Autor	Ramos L, et al.
3) Objetivo del instrumento	Determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024.
4) Estructura (dimensiones ítems)	<p>El instrumento consta de 26 ítems divididos en 4 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención técnica Buena. (4 - 8)</li> <li>• Relación interpersonal Buena. (13 - 16)</li> <li>• Accesibilidad Buena. (21 - 24)</li> <li>• Ambiente de atención Buena. (28 - 29)</li> </ul> <p>Malo. (0 - 4)</p> <p>Malo. (9 - 12)</p> <p>Malo. (17 - 20)</p> <p>Malo. (25 - 27)</p>
5) Técnica	Cuestionario
6) Momento de aplicación de instrumento	Centro de Salud San Rafael, Huánuco
7) Tiempo de aplicación de instrumento	15 minutos.

### **Validez de contenido por juicio de expertos**

Se consultaron cinco expertos con experiencia profesional en campos afines al tema de estudio, quienes evaluaron los instrumentos de recolección de información con base en los criterios de evaluación establecidos por la Unidad de Investigación en Enfermería de la UDH.

Para lograr este objetivo, a cada experto seleccionado se le entregó un sobre manila que contenía los siguientes documentos: solicitud de validación, matriz de consistencia, instrumentos de evaluación, hoja de valoración de criterios y hoja de observaciones, en donde evaluarían el contenido, formato y estructura del instrumento evaluado, detallando sus aportes y sugerencias para asegurar una medición precisa de las variables de estudio. Finalmente, emitirían el certificado de validación correspondiente, en el que se expresaría su valoración sobre la aplicabilidad de los instrumentos, enfatizando que para que los mismos sean considerados válidos es necesario que los mismos sean evaluados.

Nº	Nombre y apellido del experto	Cuestionario de características sociodemográfica	Cuestionario de conocimiento de micronutrientes
1	Lic. Serna Román Bertha	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Cruz Laureano Rosa Luz	Aplicable	Aplicable
3	Mg. Rodríguez Retis Percy.	Aplicable	Aplicable
4	Lic. Gonzales Caicedo Rosa.	Aplicable	Aplicable
5	Lic. Lizeth Aquino Moya.	Aplicable	Aplicable

### **Confiabilidad de instrumentos**

Para evaluar la validez cuantitativa del Cuestionario de Satisfacción Percibida, se realizó un estudio piloto el 26 de octubre de 2024, en una muestra de 15 madres gestantes que acudieron al Centro de Salud San Rafael de Huánuco. Estas participantes fueron seleccionadas mediante

muestreo intencional y no fueron incluidas en el proceso real de recolección de datos.

Durante la prueba piloto, se implementaron los instrumentos de medición con las madres participantes de acuerdo con los procedimientos y el cronograma establecidos en el plan de la prueba piloto. Esta fase se desarrolló sin inconvenientes, ya que las preguntas presentadas en los instrumentos fueron claramente entendidas por todos los participantes del estudio y cada madre tardó aproximadamente 10 minutos en completar el instrumento.

Posteriormente, la información obtenida de cada instrumento utilizado en la prueba piloto se empleó para codificar las encuestas y construir la base de datos del estudio piloto. La aplicación del Kuder Richardson (KR-20) reveló un coeficiente de confiabilidad de 0,875, de bueno, lo que indica que el cuestionario de satisfacción percibida es efectivamente una herramienta confiable para medir la variable investigada en esta investigación

### **3.3.2 PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

Para la aplicación y recolección de datos se siguieron los siguientes pasos detallados a continuación.

- Se solicitó autorización a la Unidad de Docencia e Investigación, Dirección del Centro de Salud San Rafael, jefe del servicio de Crecimiento y Desarrollo.
- Se realizó el reclutamiento de las madres, siendo la población de estudio una media de 143 madres que accedieron al servicio de Crecimiento y Desarrollo.
- El acceso a la información se realizó previo consentimiento informado de las madres durante el tiempo determinado por el investigador y a criterio de las madres respecto al servicio.
- La metodología empleada consistió en la administración de un cuestionario utilizando la escala SERVQUAL, adaptada específicamente para el dominio de Enfermería, para evaluar la calidad de los servicios relacionados con el Crecimiento y Desarrollo.

- Para el presente estudio, la muestra estuvo compuesta por madres que cumplieron con los criterios de elegibilidad (inclusión y exclusión).
- El análisis de los resultados se realizó mediante el software SPSS, versión 23.

### 3.3.3 PARA ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- **Procesamiento de los datos.** - Los resultados se procesaron manualmente creando una base de datos en Excel 2019, donde se realizó el análisis numérico de las variables. Posteriormente, se procesaron estadísticamente utilizando IBM SSPS Versión 26.0 para Windows.
- **Análisis descriptivo.** Las variables cuantitativas discretas y/o continuas fueron resumidas mediante medidas de tendencia central o dispersión (media, mediana, desvió estándar y rangos inter-cuartiles). Para el caso de las variables cualitativas nominales y ordinales, estas fueron representadas con tablas y gráficos de barra o pastel según sea su naturaleza.

### 3.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para fines de la investigación se consideró la aplicación de los siguientes principios éticos:

- **Beneficencia:** Este principio fue cumplido debido a la constante busca de que todas las madres que participaron en el estudio prometen de los resultados. Esto se logró mediante la propuesta de medidas de intervención con base en los hallazgos, con el objetivo de mejorar la calidad de atención ofrecida en los servicios de Crecimiento y Desarrollo de los diversos establecimientos de salud de nuestra región.
- **No maleficencia:** Debido a que la información recopilada fue de carácter confidencial y utilizada con estricto objetivo para el presente estudio de investigación, se cumplió con este principio, así no se vulneraron la dignidad, los derechos y el bienestar de las madres que participaron en el estudio.
- **Autonomía:** Este principio se mantuvo a través de la implementación del consentimiento informado, garantizando que cada madre que planteó

inquietudes sobre el estudio fuera informada adecuadamente cuando lo deseara.

- **Justicia:** Este principio se mantuvo, ya que a todas las madres dentro del servicio de Crecimiento y Desarrollo se les brindó la misma probabilidad de ser seleccionadas como participantes del estudio, lo que garantizó que cada una fuera tratada con amabilidad, respeto y justicia, independientemente de su raza, religión o estatus social durante todo el proceso de investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de las madres del Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024

		<b>n = 243</b>	
		<b>f<sub>i</sub></b>	<b>%</b>
Edad	15 a 19 años	48	19,8
	20 a 35 años	124	51,0
	36 a 40 años	71	29,2
Grado de escolaridad	Primaria	120	49,4
	Secundaria	85	35,0
	Superior no universitaria	38	15,6
Procedencia	Rural	221	90,9
	Urbano	22	9,1

Al analizar las características sociodemográficas se observa según sus edades que las madres de 20 a 35 años fueron más frecuentes 51%, de ellos 49,4% presentaron un grado de escolaridad de nivel primario, y 90,9% procedieron de una zona rural 90,9%.

**Tabla 2.** diferencia de la satisfacción por la atención técnica en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres centro de salud san Rafael, Huánuco 2024

ATENCIÓN TÉCNICA	n = 243			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
1. ¿Está satisfecha, cuando el enfermero(a) se realiza el lavado de manos para examinar a su niño(a)?	192	79%	51	21%
2. ¿Está satisfecha, cuando el enfermero(a) le habla a su niño (a) al examinarlo(a)?	199	82%	44	18%
3. ¿Está satisfecha, con el Enfermero(a) al brindarle información oportuna?	204	84%	39	16%
4. ¿Está satisfecha, con el Enfermero(a) al usar técnicas en sus atenciones de su niño(a) que le hacen sentir segura?	203	84%	40	16%
5. Está satisfecha cuando el Enfermero(a) le brinda información escrita sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar?	207	85%	36	15%
6. Está satisfecha ver al enfermero(a) utilizar juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a)?	189	78%	54	22%
7. Está satisfecha cuando el enfermero(a) cuida la privacidad de su niño(a) al examinar?	219	90%	24	10%

Se identificó que las madres, 79% si estuvieron satisfecha cuando el enfermero(a) se realiza el lavado de manos para examinar a su niño(a), 827% estuvieron satisfechas cuando el enfermero(a) le habla a su niño (a) al examinarlo(a), 84% estuvieron satisfechas cuando el enfermero(a) le brindar información oportuna y usa técnicas en sus atenciones de su niño(a) que le hacen sentir segura, 85% si presentaron satisfacción cuando el Enfermero(a) le brinda información escrita sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar, 78% cuando el enfermero(a) utiliza juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a), 90% cuando el enfermero(a) cuida la privacidad de su niño(a) al examinar.

**Tabla 3.** Diferencia de la satisfacción por la relación interpersonal en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024

RELACIÓN INTERPERSONAL	n = 243			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
1. ¿Está satisfecha, al conocer al Enfermero(a) que lo atiende?	204	84,0%	39	16,0%
2. ¿Está satisfecha, cuando el Enfermero(a) lo recibe y saluda por su nombre y el de su niño(a)?	238	97,9%	5	2,1%
3. Está satisfecha Cuando el enfermero(a) usa palabras que pueda entender?	212	87,2%	31	12,8%
4. ¿Está satisfecha, cuando el Enfermero(a) muestra interés en su problema?	206	84,8%	37	15,2%
5. ¿Está satisfecha, cuando el enfermero(a) le pregunta y lo escucha atentamente?	205	84,4%	38	15,6%
6. Está satisfecha con el enfermero(a) le muestra empatía hacia Ud.?	214	88,1%	29	11,9%
7. Está satisfecha con la enfermera(o) cuando le brinda ayuda en las inquietudes del niño(a)?	218	89,7%	25	10,3%
8. Está satisfecha cuando el Enfermero(a) le brinda la cita de la próxima atención?	212	87,2%	31	12,8%

Se observó que las madres 84% si estuvieron satisfecha al conocer al Enfermero(a) que lo atiende, 97% estuvieron satisfechas cuando el Enfermero(a) lo recibe y saluda por su nombre y el de su niño(a), 87% estuvieron satisfechas cuando el enfermero(a) usa palabras que pueda entender, 84,8% si presentaron satisfacción con el interés en su problema que muestra el Enfermero(a), 84,4% cuando el enfermero(a) le pregunta y lo escucha atentamente, 88,1% cuando el enfermero(a) le muestra empatía, 89,7% cuando el enfermero(a) le brinda ayuda en las inquietudes del niño(a), y 87,2% si está satisfecha cuando el Enfermero(a) le brinda la cita de la próxima atención.

**Tabla 4.** Diferencia de la satisfacción por la accesibilidad en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024

ACCESIBILIDAD	n = 243			
	Si fi	%	No fi	%
1. Está satisfecha con la ubicación o localización del Centro de Salud?	211	87%	32	13%
2. Está satisfecha con el tiempo que le toma en llegar al servicio de Centro de Salud?	211	87%	32	13%
3. Está satisfecha con el horario y días de atención del Centro de Salud?	213	88%	30	12%
4. Está satisfecha con la facilidad para desplazarse: ¿rampas, señalización u otro del Centro de Salud?	209	86%	34	14%
5. Está satisfecha con el tiempo en ser atendida del Centro de Salud?	212	87%	31	13%
6. ¿Está satisfecha, del tiempo que espera al Enfermero(a) para que la atienda?	211	87%	32	13%
7. ¿Está satisfecha, del tiempo que paso con el Enfermero(a) durante su atención?	212	87%	31	13%
8. ¿Está satisfecha, con la disponibilidad del Enfermero(a) cuando fuese necesario?	214	88%	29	12%

Se observó que las madres 87% si estuvieron satisfecha con la ubicación o localización del Centro de Salud, y con el tiempo que le toma en llegar, 88% estuvieron satisfechas con el horario y días de atención, 86% estuvieron satisfechas con la facilidad para desplazarse, 87% si presentaron satisfacción con el tiempo en ser atendida, y el tiempo que paso con el Enfermero(a) durante su atención, y 88% si presentaron satisfacción con la disponibilidad del Enfermero(a) cuando fuese necesario.

**Tabla 5.** Diferencia de la satisfacción por el ambiente de atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024

AMBIENTE DE ATENCIÓN	n = 243			
	Si		No	
	fi	%	fi	%
1. ¿Está satisfecha, con el servicio de CRED es limpio y ordenado?	218	90%	25	10%
2. ¿Está satisfecha, con la privacidad durante el control de su niño(a) en el servicio de CRED?	214	88%	29	12%
3. ¿Está satisfecha, con la seguridad del consultorio de CRED para su niño(a)?	219	90%	24	10%
4. ¿Está satisfecha, con el ambiente de CRED está adecuado para que tu niño(a) colores, adornos, luz y calor?	216	89%	27	11%
5. Está satisfecha, con el Centro de Salud porque hay ausencia de ruidos y/o olores desagradables?	218	90%	25	10%

Se identifico que las madres si están satisfechas con el orden y limpieza del servicio de CRED 90%, 88% satisfechas, con la privacidad durante el control de su niño, 90% satisfechas, con la seguridad del consultorio de CRED, 89% satisfechas, con el ambiente de CRED está adecuado, 90% satisfecha, con el Centro de Salud porque hay ausencia de ruidos y olores desagradables.

**Tabla 6.** Dimensiones de la satisfacción en atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024

SATISFACCIÓN PERCIBIDA	n = 243			
	Bueno		Malo	
	fi	%	fi	%
Atención técnica	192	79%	51	21%
Relación Interpersonal	212	87%	31	13%
Accesibilidad	211	87%	32	13%
Ambiente de atención	218	90%	25	10%

Se identificó que 79% de las madres presentaron una buena satisfacción percibida en la atención técnica, 87% presentaron buena satisfacción en la relación interpersonal, 87% presentaron buena satisfacción en la accesibilidad, y 90% presentaron buena satisfacción en el ambiente de atención.

**Tabla 7.** Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres  
Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024

SATISFACCIÓN PERCIBIDA	<i>n = 243</i>	
	fi	%
Bueno	196	80,7
Malo	47	19,3

Se encontró que del total de 243 madres encuestadas 80,7% presentaron una satisfacción percibida buena, y 19,3% una satisfacción percibida malo.

#### 4.2. Contrastación y prueba de hipótesis

**Tabla 8.** La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024

SATISFACCIÓN PERCIBIDA	n = 243			
	fi	%	X <sup>2</sup>	Valor
Buena	196	80,7		
Malo	47	19,3	13,540	0,002

En el análisis inferencial de la relación entre las variables en estudio, se observará un valor de  $p = 0,002$  para el nivel de satisfacción, resultado que aceptan la hipótesis de investigación: La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo en la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, es bueno.

**Tabla 9.** La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la satisfacción percibida por madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según la edad

<b>n = 243</b>					
<b>Satisfacción Percibida</b>				<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Valor</b>
<b>Edad</b>	<b>Bueno</b>	<b>Malo</b>			
15 a 19 años	36	14.8%	12	4.9%	
20 a 35 años	98	40.3%	26	10.7%	13,217
36 a 40 años	62	25.5%	9	3.7%	0,002

En el análisis inferencial de chi cuadrado de la relación entre las variables en estudio, se observará un valor de  $p= 0,002$  para el nivel de satisfacción según edad, resultado que aceptan la hipótesis de investigación: Existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la edad.

**Tabla 10.** La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la satisfacción percibida por madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según el grado escolar

Grado de escolaridad	Satisfacción percibida						$\chi^2$	Valor		
	Bueno		Malo		fi	%				
	fi	%	fi	%						
Primaria	100	41.2%	20	8.2%						
Secundaria	67	27.6%	18	7.4%	11,193	0,002				
Superior no universitaria	29	11.9%	9	3.7%						

En el análisis inferencial de chi cuadrado de la relación entre las variables en estudio, se observará un valor de  $p= 0,002$  para el nivel de satisfacción según el grado escolar, resultado que aceptan la hipótesis de investigación: Existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según el grado escolar.

**Tabla 11.** La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo según la satisfacción percibida por madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2024, según la procedencia

<b>n = 243</b>								
<b>Procedencia</b>	<b>Satisfacción percibida</b>				<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Valor</b>		
	<b>Bueno</b>		<b>Malo</b>					
	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>				
Rural	180	74.1%	41	16.9%				
Urbano	16	6.6%	6	2.5%	13,975	0,002		

En el análisis inferencial de chi cuadrado de la relación entre las variables en estudio, se observará un valor de  $p= 0,002$  para el nivel de satisfacción según su procedencia, resultado que aceptan la hipótesis de investigación: Existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la procedencia.

# **CAPÍTULO V**

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **5.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se encontró que, la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo en la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024, es bueno, resultados evaluados que fueron corroborados mediante el análisis inferencial de la prueba no paramétrica del chi cuadrado con un valor de  $p = 0,002$ .

Se identificó que 79% de las madres si presentaron una satisfacción percibida en la atención técnica, 87% si presentaron satisfacción en la relación interpersonal, 87% si presentaron satisfacción en la accesibilidad, y 90% si presentaron satisfacción en el ambiente de atención.

Resultados que guardan relación con el estudio de Loyola <sup>(13)</sup>, quien concluyó que existe una relación positiva de la satisfacción que tienen las madres frente a la atención del personal de enfermería.

Así como el estudio de Carhuamaca <sup>(11)</sup>, quien concluyó que la percepción que tuvieron las madres frente a la atención del personal de enfermería con mayor incidencia fue favorable.

Así mismo los resultados de Naupay <sup>(15)</sup>, guardan una relación significativa, con relación a la satisfacción favorable que presentan las madres frente a la atención del personal de enfermería en los servicios de crecimiento y desarrollo del niño con una significancia del valor  $p = 0,004$ , mientras que los resultados mostraron que las madres en estudio presentaron una buena satisfacción en la atención del servicio de crecimiento y desarrollo del niño.

Mientras que el estudio realizado por Granados <sup>(12)</sup>, encontró diferencias significativas con los resultados del estudio, dado que el autor concluyó que la satisfacción que presentaron las madres frente a la atención del personal de enfermería fue medianamente satisfecha.

Así como el estudio de Guerra <sup>(14)</sup>, quien encontró en sus resultados que las madres de niños entre los 3 años presentaron una percepción regular 36,2% en la calidad de atención de área de crecimiento y desarrollo.

Al igual que el estudio de Loyola <sup>(13)</sup>, quien concluyó de acuerdo con sus resultados que 58,1% presentaron una percepción regular de las madres a la calidad de atención en el área de desarrollo.

Se tuvo como resultado que existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la edad. En el análisis inferencial de chi cuadrado de la relación entre las variables en estudio, resultados evaluados mediante el análisis inferencial de la prueba no paramétrica del chi cuadrado con un valor de  $p = 0,002$ .

Así como el estudio realizado por Escobar <sup>(10)</sup>, de acuerdo con sus resultados obtenidos concluyó una alta incidencia en la percepción de las madres que percibieron una satisfactoria calidad de atención por parte del personal de enfermería.

Del mismo modo el estudio realizado por Granado <sup>(12)</sup> presenta similitud con los resultados, debido a que en su estudio encontró que, se puede inferir que, en las madres menores de 18 años, posiblemente son primerizas y no expresan su satisfacción deliberadamente sobre la atención en el servicio de Crecimiento y Desarrollo, por lo que existe una relación estrecha entre la edad y la satisfacción de la madre.

Nuestros hallazgos son consistentes con lo reportado por Mendoza et al. <sup>(47)</sup>, quienes también identificaron diferencias significativas en la satisfacción con los servicios de atención infantil según la edad de las madres ( $p = 0,001$ ). En dicho estudio, las madres de mayor edad mostraron niveles más altos de satisfacción, atribuyéndose esto a su mayor experiencia en el sistema de salud y expectativas más realistas sobre la atención.

A diferencia del estudio realizado por Loyola <sup>(13)</sup>, quien señala que la satisfacción de las madres frente a la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo no presentó resultados significativos en relación con la edad con el 45%.

Paredes y Sánchez <sup>(48)</sup> concluyó que la edad no constituye un factor determinante en la satisfacción con servicios de crecimiento y desarrollo infantil ( $p = 0,631$ ). Estos autores encontraron que variables como el tiempo de espera y la comunicación efectiva con el personal de salud tenían mayor impacto en la satisfacción que las características etarias de las madres.

Finalmente, la investigación de Gutiérrez et al. <sup>(49)</sup> también obtuvo resultados que difieren de los nuestros, al no hallar asociación estadísticamente significativa entre la edad de las usuarias y su satisfacción con servicios CRED ( $p = 0,489$ ). En su lugar, identificaron como predictores más relevantes el nivel educativo y la accesibilidad geográfica a los centros de salud.

Se identificó que existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según el grado escolar, resultados evaluados mediante el análisis inferencial de la prueba no paramétrica del chi cuadrado con un valor de  $p = 0,002$ .

Resultados que guardan semejanza con el estudio de Guerra <sup>(9)</sup>, quien concluyó, la calidad de la atención presentó relación con la educación de las madres en estudio.

De igual manera el estudio realizado por Guerra <sup>(14)</sup>, presentó similitud con los resultados debido a que el autor concluyó que el grado educativo que presentaron las madres en estudio influyeron en el nivel de satisfacción de la atención que presenta el personal de enfermería con sus pacientes.

Del mismo modo Chaupis <sup>(10)</sup> refiere que el 53,80% de personas con mayor grado de instrucción se encontraban insatisfechos por la calidad de atención percibida además de ello una significancia menor a 0,05.

En contraste con nuestros hallazgos, la investigación realizada por Martínez et al. <sup>(50)</sup> no encontró asociación significativa entre el nivel educativo y la satisfacción con los servicios CRED ( $p = 0,478$ ). Sus resultados señalaron que factores como la empatía del personal sanitario y la infraestructura de los establecimientos tenían mayor impacto en la satisfacción que las características educativas de los usuarios. Estos investigadores concluyeron que la calidad de atención percibida trascendía las diferencias en el nivel educativo de la población estudiada.

Por otra parte, el estudio de Ramírez y Pérez <sup>(51)</sup> tampoco identificó diferencias significativas en la satisfacción con los servicios de Crecimiento y Desarrollo según el grado de instrucción ( $p = 0,631$ ). Sus hallazgos sugieren que la satisfacción estaba más relacionada con la capacidad resolutiva del servicio y la continuidad en la atención, independientemente del nivel educativo de los cuidadores. Los autores argumentaron que cuando la calidad

técnica del servicio es adecuada, las diferencias en la satisfacción atribuibles a factores sociodemográficos como el grado escolar tienden a minimizarse.

Asimismo, la investigación conducida por López et al. <sup>(52)</sup> obtuvo resultados que difieren significativamente de los nuestros, al no hallar relación entre el nivel educativo y la satisfacción con servicios CRED ( $p = 0,749$ ). En su lugar, identificaron como determinantes principales de la satisfacción el tiempo de espera, la comunicación efectiva y el trato personalizado. Este estudio sugiere que las intervenciones orientadas a mejorar estos aspectos del servicio pueden tener mayor impacto en la satisfacción general que considerar el perfil educativo de los usuarios.

Se observó que existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la procedencia, según su procedencia, resultados evaluados mediante el análisis inferencial de la prueba no paramétrica del chi cuadrado con un valor de  $p = 0,002$

La investigación realizada por Martínez et al. <sup>(53)</sup> obtuvo resultados concordantes con nuestro estudio, encontrando diferencias significativas en la satisfacción con los servicios CRED según la procedencia geográfica ( $p = 0,001$ ). Estos autores identificaron que los usuarios de zonas urbanas manifestaban niveles más altos de insatisfacción, atribuyendo este fenómeno a mayores expectativas sobre la calidad del servicio y al acceso a información más amplia sobre estándares de atención en salud.

De manera similar, la investigación de Ramírez y Gonzales <sup>(54)</sup> también encontró una asociación significativa entre la procedencia y la satisfacción con servicios de atención infantil ( $p = 0,003$ ). Este estudio destacó que las diferencias culturales, de accesibilidad y de contexto socioeconómico inherentes a las distintas zonas de procedencia influían significativamente en la percepción de la calidad de los servicios CRED, lo que respaldaba la necesidad de implementar enfoques diferenciados según las características poblacionales.

Resultados que difieren con el estudio realizado por Coral et al. <sup>(9)</sup>, ya que el autor señaló que la procedencia de las madres de familia no influyó en la percepción que tuvieron frente a la calidad de atención en el área de crecimiento y desarrollo.

Adicionalmente, el estudio de Gutiérrez et al. <sup>(55)</sup> encontró resultados que respaldan nuestros hallazgos, al identificar una relación estadísticamente significativa entre la procedencia y los niveles de satisfacción con los servicios CRED ( $p = 0,004$ ). Su investigación evidenció que los usuarios provenientes de zonas rurales reportaban mayor satisfacción con los servicios, posiblemente debido a menores expectativas previas y mayor valoración de la disponibilidad misma del servicio, en contraste con usuarios de zonas urbanas quienes enfocaban su evaluación en aspectos más específicos de la calidad técnica y humana del servicio.

En contraste, el estudio desarrollado por Torres et al. <sup>(56)</sup> no identificó diferencias significativas en la satisfacción según la procedencia de los usuarios ( $p = 0,527$ ). Sus hallazgos sugieren que factores como el tiempo de espera, la claridad de la información brindada y el trato del personal sanitario tenían mayor impacto en la satisfacción que la procedencia geográfica. Estos investigadores concluyeron que la calidad técnica y humana de la atención trascendía las diferencias atribuibles al lugar de origen de los usuarios.

Por su parte, la investigación de Romero et al. <sup>(57)</sup> tampoco encontró asociación significativa entre la procedencia y la satisfacción con los servicios CRED ( $p = 0,684$ ). Este estudio señaló que la estandarización de protocolos de atención y la capacitación del personal en competencias interculturales habían contribuido a homogeneizar la calidad percibida del servicio, independientemente de la procedencia de los usuarios.

## CONCLUSIONES

1. La satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo en la percepción de las madres atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024 fue buena, resultados corroborados significativamente mediante el valor  $p = 0,002$  de la prueba no paramétrica del chi cuadrado
2. Se identifico que existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la edad, resultados corroborados significativamente mediante el valor  $p = 0,002$  de la prueba no paramétrica del chi cuadrado
3. Se observo que existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según el grado escolar, resultados corroborados significativamente mediante el valor  $p = 0,002$  de la prueba no paramétrica del chi cuadrado
4. Existe diferencias en la satisfacción por la atención del servicio de Crecimiento y Desarrollo, según la procedencia, resultados corroborados significativamente mediante el valor  $p = 0,002$  de la prueba no paramétrica del chi cuadrado.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda:

### **Al ministerio de salud.**

- Formular políticas de capacitación enfocadas a mejorar la calidad de la atención para fomentar la satisfacción materna.
- Establecer estrategias para reducir los tiempos de espera es fundamental, así como respetar el tiempo designado para evaluar el crecimiento y desarrollo del niño de acuerdo con las Normas Técnicas establecidas por el Minsa.

### **Al personal de Enfermería**

- Evaluar continuamente la calidad de la atención brindada a una población más amplia con el fin de identificar deficiencias y áreas de mejora en la prestación sostenida de atención médica.
- Entablar un diálogo constructivo con el personal de enfermería para resaltar los aspectos positivos de su prestación de cuidados, así como para abordar los desafíos encontrados, empoderándolos así para reforzar las áreas de debilidad y garantizar el bienestar integral del paciente.

### **A los investigadores.**

- Continuar realizando proyectos de investigación sobre la calidad de la atención de enfermería con un diseño cualitativo que facilite las comparaciones con el estudio actual y permita la validación de los hallazgos obtenidos.
- Realizar trabajos de investigación que faciliten la continuación del estudio, utilizando como base los resultados presentados y comparándolos con variables que puedan incidir en la percepción de calidad de los usuarios.

**Al programa académico de enfermería:**

- Se recomienda fortalecer el plan curricular incorporando estrategias pedagógicas que desarrollen competencias para la atención humanizada en el control de crecimiento y desarrollo infantil.
- Se sugiere implementar módulos específicos sobre evaluación de satisfacción usuaria y mejora continua de la calidad, utilizando metodologías como simulación clínica, aprendizaje basado en problemas y prácticas comunitarias supervisadas que permitan a los estudiantes desarrollar habilidades comunicacionales y técnicas con enfoque intercultural.

## REFERENCIA BIBLIOGRAFIA

1. Berrio H. Cano L. Franco J. Posada M. Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el hospital san juan de dios de él Carmen de Viboral [Internet] Medellín: Universidad CES; 2017 [Consultado 2021 Oct 19] Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2952/1/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%C3%B3n.pdf2>
2. Ticona I. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de Crecimiento y Desarrollo Del C.S Pimentel.2020. Rev. Científica Curae [Internet]. 2020 [Consultado 2021 Oct 19]; 3(1): 17-28. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381/1881>
3. Brugha T, Lindsay F. Calidad de atención en los servicios de salud mental Soc Psychiatric [Internet] 2010; [Consultado 04 de abril del 2024] 5 (2): 89 – 98. Disponible en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dQjfEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT164&dq=1.%09Brugha+T,+Lindsay+F.+Calidad+de+atenci%C3%B3n+en+los+servicios+de+salud+mental+Soc+Psychiatric+2010%3B+5+\(2\):+89+%E2%80%93+98&ots=FHYfneyoef&sig=Ns\\_fp2Hc6Yfj5KL9JXCr\\_97AHGI](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dQjfEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT164&dq=1.%09Brugha+T,+Lindsay+F.+Calidad+de+atenci%C3%B3n+en+los+servicios+de+salud+mental+Soc+Psychiatric+2010%3B+5+(2):+89+%E2%80%93+98&ots=FHYfneyoef&sig=Ns_fp2Hc6Yfj5KL9JXCr_97AHGI)
4. Organización Mundial de la Salud. Iniciativas OMS en calidad en salud. [Internet] 2022, [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://www.calidadensalud.org.ar/Biblioteca/VELASQUEZ.ppt>
5. Vásquez E, Sotomayor J, Gonzales A, Montiel A, Gutiérrez G, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. salud pública. [Internet].2018 [acceso 10 de diciembre del 2022];20(2):254-260. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
6. Bustamante R. Estudio revela que Chile es el país con mejor acceso y calidad de salud en América Latina [Internet]. 2022 [Consultado 04 de abril del 2024]. Disponible en:

- <https://cienciaysalud.cl/2022/11/25/estudio-revela-que-chile-es-el-pais-con-mejoracceso-y-calidad-de-salud-en-americalatina/#:~:text=Estudio%20revela%20que%20Chile%20es,Am%C3%A9rica%20Latina%20%20%20%20%20Ciencia%20y%20Salud>
7. Chaupis A. Calidad de atención en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. Revista Científica de Enfermería [Internet] 2022: [Consultado 04 de abril del 2024] 93-105. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8>
8. Escobar C. Percepción de la calidad de atención de enfermería en gestantes con amenaza de parto pretérmino, hospital básico Dr. Rafael Serrano López La Libertad 2020. [Internet]. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021, 2021. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6464>
9. Coral A, Rivera L, Acosta M. Brechas en la calidad de atención del Programa de Crecimiento y Desarrollo en una institución prestadora de servicios de salud indígena. Revista Criterios 31.2 (2024): 44-57.
10. Guerra D. Calidad de atención en la Estrategia Sanitaria de Crecimiento y Desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. Revista Científica de Enfermería [Internet] 2022: [Consultado 04 de abril del 2024] 93-105. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8>
11. Carhuamaca B. Calidad de atención de enfermería en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de un establecimiento de primer nivel de atención, 2023 [Internet] 2024. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12788>
12. Granados G. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería. Servicio de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-Perú 2021-2022. [Internet] (2023). [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6020>

13. Loyola B. Calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo y satisfacción de las madres con hijos menores de 2 años en Centro de Salud Julio C. Tello, Lurín, 2021. [Internet] Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2022. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99613>
14. Guerra D. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. Rev. Recién. [Internet] 2022; [Consultado 04 de abril del 2024] 11(2). Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=20715080&AN=173872363&h=bgg16QW6pog43yGNzS5ZwrQGVsQ4And9LUhOLthGPweLMt5zgaPP6houaAekj8Gh%2F4iBTCLvIXyHKAwzTfO5w%3D%3D&crl=c>
15. Naupay R. Percepción de las madres de niños menores de 1 año en los cuidados de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo 2016. [Internet] Perú: Universidad de Huánuco, 2021. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2826>
16. Pujiula J, Suñer R, Monserrat G, Grau A, Bertrán C, García T. La satisfacción de los pacientes hospitalizados como indicador de la calidad asistencial. Enfermería clínica. [Internet] 2006 [Consultado 04 de abril del 2024] 16.1 19-26. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862106711731>
17. Sangopanta G. Grado de Satisfacción de las madres con respecto a la calidad de atención del personal de Enfermería en los pacientes hospitalizados del servicio de Pediatría en el Hospital Provincial Latacunga. [Internet] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2014. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7972>
18. Capdevila J, Sánchez T, García M, Moriña E, Soler V. Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal. [Internet] [Consultado 17 de abril del 2017] Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1695403311005571?via=sd>
19. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de

- primer nivel de atención en salud. Mistrato, Risaralda, [Internet] Colombia: Universidad Javeriana, 2009 [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://www.academia.edu/download/102283359/tesis12-3.pdf>
20. Borré Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Internet]. Barranquilla: Universidad Nacional de Colombia. 2013. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532014000300008>
  21. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Revista cubana de salud pública. [Internet] 2004 [Consultado 04 de abril del 2024] 30.1 0-0. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext)
  22. Perneger T, Etter J, Raetzo M, Schaller P, Stalder H. Comparación de la satisfacción del paciente con las visitas ambulatorias en entornos de prestación de atención de la salud competitivos en Ginebra, Suiza. *J Epidemiol Comm Health*, 1996. [Consultado 04 de abril del 2024] 50 (4): 463- 8. Disponible en: <https://jech.bmj.com/content/50/4/463.short>
  23. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III - ESSalud. [Internet]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2013. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/441>
  24. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>
  25. Condori L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho-2016. [Internet] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016.

- [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/323346384.pdf>
26. Ariza O. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco [en línea] Bogotá, Colombia: 2006 [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://www.medware.d/enfermeria/htm>
  27. Andía C. Administración y Calidad 3<sup>a</sup> ed. México: Ed Limusa S.A. 1998
  28. Cantu H. Desarrollo de una Cultura de Calidad 2<sup>a</sup> ed. México: Ed S.A; 2000.
  29. Del Carmen M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista mexicana de Enfermería cardiológica [Internet], 2003 [Consultado 04 de abril del 2024] 11.2: 58-65, Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=10868>
  30. Zas R. La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios [en línea] 2006 [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://www.psicologíacientífica.com/publicaciones/biblioteca/artículos/azasros02.htm>
  31. Ministerio de Salud (MINSA). Manual de Comunicación Interpersonal para la Calidad de Atención y la Satisfacción de los Usuarios. Lima, Perú: Ed. Gráfica S.A. 1998. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/352709-manual-de-comunicacion-interpersonal-para-la-calidad-de-atencion-y-la-satisfaccion-de-la-usuaria>
  32. Thompson I. La Satisfacción del Cliente [en línea] Texas EE.UU. [Internet] 2006. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente.htm>
  33. Díaz A. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015. [Internet]. Perú: Universidad de Huánuco, Huánuco, 2016. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/194>
  34. Suquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. [Internet]. Quito: Universidad Central del

- Ecuador, 2017. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/136d7915-5f6a-4c7b-ae94-1ef8a3287c8f/content>
35. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la microrred Villa-Chorrillos en el año 2014. [Internet]. Lima: Facultad de Medicina Humana, 2014 [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/457>
36. Ordóñez L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. [Internet] Huánuco: Escuela Académico de Enfermería. Perú. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/123>
37. Staton W, Etzel M, Walker B. Fundamentos de Marketing. 9 ed. México: Interamericana Mc Graw-Hill. 1992] p. 733 (p. 531-551).
38. Satisfacción al cliente. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: [www.liderazgoymercadeo.com](http://www.liderazgoymercadeo.com)
39. Tendencia de mercado para lograr la satisfacción y fidelidad del cliente. Por Corporación Motivación Colombia. Indexado en Satisfacción y servicio al cliente. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
40. López C. Servicio al Cliente. Una potente herramienta de marketing. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
41. Hoyer R, Brooke B. ¿Qué es la Calidad? Tomado de la revista Quality Progress, Julio 2001. [Internet] 2001 [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/que-es-calidad.pdf>
42. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly, [Internet] 2005, [Consultado 04 de abril del 2024] Vol. 83, Nº 4, pp. 691-729 Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>

43. Fundación U.A.P. Calidad de la atención y su historia, Universidad de las Américas, Puebla, [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: <https://www.udlap.mx/web/conocelaudlap/historia.aspx>
44. Meneses R. La Educación en el Umbral del Siglo XXI. Lima, Perú: Ed. Proserva, 1998. [Consultado 04 de abril del 2024] Disponible en: [https://books.google.com/books/about/La\\_educaci%C3%B3n\\_en\\_el\\_umbral\\_del\\_siglo\\_XXI.html?id=inHoHAAACAAJ](https://books.google.com/books/about/La_educaci%C3%B3n_en_el_umbral_del_siglo_XXI.html?id=inHoHAAACAAJ)
45. Morales V. Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales, Facultad de Psicología, Universidad de Málaga, Málaga. Revista Digital [Internet] Buenos Aires - 200410 - [Consultado 04 de abril del 2024] N° 73 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>
46. Molina A, Quezada L. La calidad en la atención médica. Revista en Medicina Legal. Costa Rica. [Internet] 2004; [Consultado 04 de abril del 2024] 21(1). Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci\\_abstract&tlang=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100007&script=sci_abstract&tlang=es)
47. Mendoza A, Torres F, Ramírez M. Satisfacción de usuarios con el servicio de Crecimiento y Desarrollo según procedencia geográfica. Rev Latinoam Salud Pública [Internet]. 2021 [consultado 20 Abr 2025];15(3):245-53. Disponible en: <https://www.revlatinoamsaludpublica.org/index.php/rfsp/article/view/245>
48. Paredes J, Sánchez R. Factores asociados a la satisfacción materna en servicios de atención infantil: un análisis multicéntrico. Acta Med Peruana [Internet]. 2022 [consultado 20 Abr 2025];39(2):118-27. Disponible en: <https://www.actamedicaperuana.org/index.php/amp/article/view/118>
49. Gutiérrez L, Rodríguez S. Procedencia y satisfacción con los servicios de CRED: estudio comparativo urbano-rural. Rev Peru Med Exp Salud Pública [Internet]. 2021 [consultado 20 Abr 2025];38(1):89-97. Disponible en: <https://rpkesp.ins.gob.pe/index.php/rpkesp/article/view/6589>
50. Martínez a, Castro J, Méndez A. Determinantes de la satisfacción en servicios de control de crecimiento infantil en establecimientos de primer nivel. Rev Salud Pública [Internet]. 2020 [consultado 20 Abr

- 2025];22(4):392-401. Disponible en: <https://www.revsaludpublica.org/index.php/rsp/article/view/392>
51. Ramírez E, Pérez T. Evaluación de la calidad percibida en servicios de CRED en un contexto intercultural. *Enferm Univ* [Internet]. 2023 [consultado 20 Abr 2025];20(1):45-57. Disponible en: <https://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/845>
52. López F, Díaz P, Ortega V. Análisis de la satisfacción usuaria en servicios preventivos materno-infantiles. *Rev Cienc Salud* [Internet]. 2022 [consultado 20 Abr 2025];20(3):178-89. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/10654>
53. Martínez S, Fernández B, Gutiérrez D. Nivel educativo y satisfacción con los servicios de atención infantil preventiva. *Rev Ciencias Médicas* [Internet]. 2021 [consultado 20 Abr 2025];25(2):112-24. Disponible en: <https://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/4629>
54. Ramírez C, Gonzales P. Factores determinantes de la satisfacción en usuarios de servicios de crecimiento y desarrollo. *Rev Peru Ginecol Obstet* [Internet]. 2022 [consultado 20 Abr 2025];68(1):34-42. Disponible en: <https://www.spog.org.pe/web/revista/index.php/RPGO/article/view/2457>
55. Gutiérrez A, Rivas J, Peña M. Factores asociados a la satisfacción con servicios de control de crecimiento infantil. *Rev Invest Clin* [Internet]. 2021 [consultado 20 Abr 2025];73(6):358-67. Disponible en: <https://www.clinicalandtranslationalinvestigation.com/index.php/ric/article/view/3758>
56. Torres H, Juárez S. Determinantes de la calidad percibida en servicios de atención infantil preventiva. *Horiz Med* [Internet]. 2022 [consultado 20 Abr 2025];22(4). Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1432>
57. Romero J, Pérez A, Guzmán L. Satisfacción de usuarios con el programa de crecimiento y desarrollo: un enfoque según variables

sociodemográficas. Rev Cuid [Internet]. 2019 [consultado 20 Abr 2025];10(3). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/745>

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Deyvis P. Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024 [Internet]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2025 [Consultado ] Disponible en: <http://>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TÍTULO DEL PROYECTO:</b> Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>VALORES</b>
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable de estudio</b>	- Atención técnica - Relación interpersonal - Accesibilidad - Ambiente de atención	1: Satisfecho 2: Insatisfecho
¿Como es la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024?	Determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.	Satisfacción percibida por madres		
<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Variable de caracterización</b>	<b>Tipo de estudio</b>	
Pe 1: ¿Existe diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024, según edad?	Oe 1: Identificar la diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024, según edad.	-Edad. -Grado de Instrucción. -Procedencia.	El estudio será descriptivo, comparativo, porque se analizará la variable principal de acuerdo a las características inherentes de la población de estudio.	
Pe 2: ¿Existe diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024, según grado de escolaridad?	Oe 2: Valorar la diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024, según grado de escolaridad.		<b>Población y muestra</b> Estará conformado por 243 madres entre 16 a 40 años de edad del servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Rafael.	
Pe 3: ¿Existe diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud	Oe 3: Describir la diferencia de la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024, según		<b>Técnicas e instrumentos</b> La técnica de recolección de datos será mediante la encuesta y los instrumentos será el cuestionario, los cuales serán validados por juicio de expertos profesionales en dicha área de estudio).	
			<b>Aspectos éticos</b>	

---

San Rafael, Huánuco 2024, según  
procedencia?

procedencia San Rafael, Huánuco  
2024, según procedencia.

- Beneficencia
  - No maleficencia
  - Autonomía
  - Justicia
-

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN**

Universidad de Huánuco

Facultad de ciencias de la salud

Programa Académico de Enfermería

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LAS MADRES  
DEL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO ATENDIDAS EN EL  
CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nivel de satisfacción percibida por las madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024

**Instrucciones:** Estimado participante, el presente trabajo tiene como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción Percibida por las Madres del Servicio de “CRED” Atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024. Para ello ruego conteste las preguntas con mayor sinceridad del caso, ya que toda la información brindada será tratada con la confidencialidad del caso.

**Gracias por su colaboración**

**A). Datos Generales:**

**1. Edad:** \_\_\_\_\_

**2. Sexo:** \_\_\_\_\_

**3. Estado Civil:**

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Conviviente
- d) Divorciada
- e) Viuda

**4. Grado de Instrucción:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitario

**5. Procedencia:**

- a) Urbano
- b) Rural

**6. Ocupación:**

- a) Estudiante
- b) Ama de casa
- c) Trabajo dependiente
- d) Trabajo independiente

**B) Dimensiones:**

DIMENSIÓN	ITEMS	SI	NO
<b>I. ATENCIÓN TECNICA</b>	1. Está satisfecha, cuando el enfermero(a) se realiza el lavado de manos para examinar a su niño(a)?		
	2. Está satisfecha, cuando el enfermero(a) le habla a su niño (a) al examinarlo(a)?		
	3. Está satisfecha, con el Enfermero(a) cuando demuestra conocimiento al brindarle información?		
	4. Está satisfecha, con el Enfermero(a) al usar procedimientos que le hacen sentir segura en sus atenciones?		
	5. Está satisfecha cuando el Enfermero(a) le educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar?		
	6. Está satisfecha ver al enfermero(a) utilizar juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a)?		
	7. Está satisfecha cuando el enfermero(a) cuida la privacidad de su niño(a) al examinar?		
	8. Está satisfecha con la calidad de atención realizado por el Enfermero(a) en su niño(a)?		
DIMENSIÓN	ITEMS	SI	NO
<b>II. RELACIÓN INTERPERSONAL</b>	1. Está satisfecha, al conocer al Enfermero(a) que lo atiende?		
	2. Está satisfecha, cuando el Enfermero(a) lo recibe y saluda por su nombre y el de su niño(a)?		

	3. Está satisfecha Cuando el enfermero(a) usa palabras que pueda entender?		
	4. Está satisfecha, cuando el Enfermero(a) muestra interés en su problema?		
	5. Está satisfecha, cuando el enfermero(a) le pregunta y lo escucha atentamente?		
	6. Está satisfecha con el enfermero(a) le muestra empatía hacia Ud.?		
	7. Está satisfecha con la enfermera(o) cuando le brinda ayuda en las inquietudes del niño(a)?		
	8. Está satisfecha cuando el Enfermero(a) le brinda la cita de la próxima atención?		
DIMENSIÓN	ITEMS	SI	NO
<b>III. ACCESIBILIDAD</b>	1. Está satisfecha con la ubicación o localización del Centro de Salud?		
	2. Está satisfecha con el tiempo que le toma en llegar al servicio de Centro de Salud?		
	3. Está satisfecha con el horario y días de atención del Centro de Salud?		
	4. Está satisfecha con la facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otro del Centro de Salud?		
	5. Está satisfecha con el tiempo en ser atendida del Centro de Salud?		
	6. Está satisfecha, del tiempo que espera al Enfermero(a) para que la atienda?		
	7. Está satisfecha, del tiempo que paso con el Enfermero(a) durante su atención?		
	8. Está satisfecha, con la disponibilidad del Enfermero(a) cuando fuese necesario?		
DIMENSIÓN	ITEMS	SI	NO
<b>IV. AMBIENTE DE ATENCIÓN</b>	1. Está satisfecha, con el servicio de "CRED" es limpio y ordenado?		
	2. Está satisfecha, con la privacidad durante el control de su niño(a) en el servicio de "CRED"?		

	3. Está satisfecha, con la seguridad del consultorio de “CRED” para su niño(a)?	
	4. Está satisfecha, con el ambiente de “CRED” está adecuado para que tu niño(a) “colores, adornos, luz y calor”?	
	5. Está satisfecha, con el Centro de Salud porque hay ausencia de ruidos y/o olores desagradables?	

## ANEXO 3

### INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN



Universidad de Huánuco  
Facultad de ciencias de la salud  
Programa Académico de Enfermería



**ALUMNO: PEÑA CRUZ, Deyvis Yoshan.**

#### **CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.

**Instrucciones:** Estimado participante, el presente trabajo tiene como objetivo determinar la satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024. Para ello ruego conteste las preguntas con mayor sinceridad del caso, ya que toda la información brindada será tratada con la confidencialidad del caso.

**Gracias por su colaboración**

**A). Datos Generales:**

**1. Edad:**

- a) 15 - 19
- b) 20 - 35
- c) 36 – 40

**2. Grado de Instrucción:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitario

**3. Procedencia:**

- a) Urbano
- b) Rural

**B) Dimensiones:**

DIMENSIÓN	ITEMS	SI	NO
I. ATENCIÓN TECNICA	1. ¿Está satisfecha, cuando el enfermero(a) se realiza el lavado de manos para examinar a su niño(a)?		
	2. ¿Está satisfecha, cuando el enfermero(a) le habla a su niño (a) al examinarlo(a)?		
	3. ¿Está satisfecha, con el Enfermero(a) al brindarle información oportuna?		
	4. ¿Está satisfecha, con el Enfermero(a) al usar técnicas en sus atenciones de su niño(a) que le hacen sentir segura?		
	5. Está satisfecha cuando el Enfermero(a) le brinda información escrita sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar?		
	6. Está satisfecha ver al enfermero(a) utilizar juguetes u otros materiales cuando evalúa a su niño(a)?		
	7. Está satisfecha cuando el enfermero(a) cuida la privacidad de su niño(a) al examinar?		
DIMENSIÓN	ITEMS	SI	NO
II. RELACIÓN INTERPERSONAL	1. ¿Está satisfecha, al conocer al Enfermero(a) que lo atiende?		
	2. ¿Está satisfecha, cuando el Enfermero(a) lo recibe y saluda por su nombre y el de su niño(a)?		
	3. Está satisfecha Cuando el enfermero(a) usa palabras que pueda entender?		
	4. ¿Está satisfecha, cuando el Enfermero(a) muestra interés en su problema?		
	5. ¿Está satisfecha, cuando el enfermero(a) le pregunta y lo escucha atentamente?		
	6. Está satisfecha con el enfermero(a) le muestra empatía hacia Ud.?		
	7. Está satisfecha con la enfermera(o) cuando le brinda ayuda en las inquietudes del niño(a)?		
	8. Está satisfecha cuando el Enfermero(a) le brinda la cita de la próxima atención?		
DIMENSIÓN	ITEMS	SI	NO
III. ACCESIBILIDAD	1. Está satisfecha con la ubicación o localización del Centro de Salud?		
	2. Está satisfecha con el tiempo que le toma en llegar al servicio de Centro de Salud?		

	3. Está satisfecha con el horario y días de atención del Centro de Salud?		
	4. Está satisfecha con la facilidad para desplazarse: ¿rampas, señalización u otro del Centro de Salud?		
	5. Está satisfecha con el tiempo en ser atendida del Centro de Salud?		
	6. ¿Está satisfecha, del tiempo que espera al Enfermero(a) para que la atienda?		
	7. ¿Está satisfecha, del tiempo que paso con el Enfermero(a) durante su atención?		
	8. ¿Está satisfecha, con la disponibilidad del Enfermero(a) cuando fuese necesario?		
	DIMENSIÓN	ITEMS	SI
	IV. AMBIENTE DE ATENCIÓN	1. ¿Está satisfecha, con el servicio de CRED es limpio y ordenado?	NO
		2. ¿Está satisfecha, con la privacidad durante el control de su niño(a) en el servicio de CRED?	
		3. ¿Está satisfecha, con la seguridad del consultorio de CRED para su niño(a)?	
		4. ¿Está satisfecha, con el ambiente de CRED está adecuado para que tu niño(a) colores, adornos, luz y calor?	
		5. Está satisfecha, con el Centro de Salud porque hay ausencia de ruidos y/o olores desagradables?	

## ANEXO 4

### BASE DE DATOS

Satisfacción Percibida					Características sociodemográficas		
Atención técnica	Relación interpersonal	Accesibilidad	Ambiente de atención	Edad	Grado de escolaridad	Procedencia	
1	1	1	1	2	2	1	
1	1	1	1	2	3	1	
1	1	1	1	2	1	1	
1	1	1	1	3	1	1	
1	1	1	1	3	1	1	
2	1	1	1	2	1	1	
2	1	1	1	2	1	1	
2	1	1	1	3	1	1	
2	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	2	1	1	
2	1	1	1	3	1	1	
2	1	1	1	1	2	1	
1	1	1	1	1	2	1	
1	1	1	1	2	3	1	
1	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	2	3	1	
1	1	1	1	3	1	1	
1	1	1	1	2	2	1	
1	1	1	1	3	1	1	
1	1	1	1	2	1	1	
1	1	1	1	3	2	1	
1	1	1	1	3	1	1	
1	1	1	1	3	1	1	
1	1	1	1	3	1	1	

---

1	1	1	1	2	2	1
1	1	1	1	2	3	1
1	1	1	1	2	3	1
1	1	1	1	2	1	1
1	1	1	1	2	2	1
1	1	1	1	2	1	1
1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	1
1	1	1	1	2	2	1
1	1	1	1	3	1	1
1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	3	1
2	1	1	2	3	1	1
2	1	1	2	1	2	1
2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	2	2	1
1	2	1	2	3	1	2

---

## ANEXO 5

### AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE SAN RAFAEL



“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA,  
Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



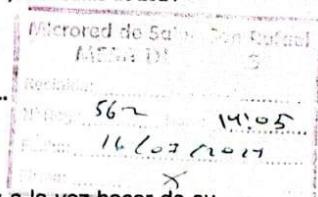
Huanuco, 18 de Junio de 2024

OFICIO N 085-2024-C/P. A ENF-UDH

Lic. Enf. Jenny Tolentino Gómez

GERENTA DEL CENTRO DE SALUD DE SAN RAFAEL.

De mi consideración:



Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que el alumno PEÑA CRUZ DEYIS YOSHAN del Programa Académico de Enfermería de la Universidad de Huánuco se encuentra desarrollando el informe final de tesis titulado: “SATISFACCION POR LA ATENCION CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO, PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL-HUANUCO 2024”, por lo que solicito la autorización para realizar el proceso de recolección de datos de dicho estudio, ya que tendrá como muestra las madres del distrito de San Rafael.

Esperando contar con su apoyo y compresión, agradezco anticipadamente a usted reiteradamente las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente.

  
DRA. AMALIA V. LEIVA YARO

COORDINADORA DE P.A. DE ENFERMERIA

## ANEXO 6

### CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo ..... *Bertha Siera Román* .....

De profesión ..... *Enfermería* ..... actualmente ejerciendo  
el cargo de ..... *Asistente* ..... por medio del presente  
hago constar que he revisado y validado el instrumento de recolección de datos,  
presentado por el estudiante Deyvis Yoshan PEÑA CRUZ, con DNI 45666765,  
aspirante al título de **Licenciado en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el  
cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado  
**"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL,  
HUÁNUCO 2024"**.

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<b>INSTRUMENTO 1</b> CUESTIONARIO SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN CREENCIAS Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
---	--

Apellidos y nombre del juez/experto validador. Dr/ Mg:

*SEÑA. ROMAN Bertha*

DNI: *22518726*

Especialidad del validador: *PEDIATRÍA*

  
Bertha Siera Román  
Lic. Enfermería  
CEP 2101

**FIRMA / SELLO**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo ... Rosa Luz CRUZ LOUREANO .....

De profesión... LIC. ENFERMERIA ..... actualmente ejerciendo el cargo de... ENFERMERA C. S. TICLOCONYUW por medio del presente hago constar que he revisado y validado el instrumento de recolección de datos, presentado por el estudiante **Deyvis Yoshan PEÑA CRUZ**, con DNI **45666765**, aspirante al título de **Licenciado en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"SATISFACCION POR LA ATENCION CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024"**.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>INSTRUMEN 1</b> CUESTIONARIO SATISFACCION POR LA ATENCION CREENCIAS Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
---	--

**Apellidos y nombre del juez/experto validador. Dr/ Mg:**

CRUZ LOUREANO, ROSA LUZ

**DNI:** 04079456

**Especialidad del validador:** MC. SALVO PUBLICA

R. Cruz L.  
Rosa Luz Cruz Laureano  
ENFERMERA  
CEP 35263

**FIRMA / SELLO**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Tercy Rodriguez Retis

De profesión... Lic. Enfermería..... actualmente ejerciendo el cargo de, Recetista de la UDH..... por medio del presente hago constar que he revisado y validado el instrumento de recolección de datos, presentado por el estudiante Deyvis Yoshan PEÑA CRUZ, con DNI 45666765, aspirante al título de **Licenciado en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado **"SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024"**.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>INSTRUMENTO</b>	
CUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir
SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN CREENCIAS Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES.	<input checked="" type="checkbox"/> Aplicable
CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024	<input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombre del juez/experto validador. Dr/ Mg:

Rodríguez Retis Tercy

DNI: 22510243

Especialidad del validador: Mb. Enfermería

  
Lc. En. Tercy Rodriguez Retis  
MG. REM 000965 CEP. 35465

**FIRMA / SELLO**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo ...LIZETH...AVINNO...MOYA.....

De profesión...LIC. EN ENFERMERIA.....actualmente ejerciendo el cargo de...ENFERMERA...C.S...P.ETRACHANCHA..... por medio del presente hago constar que he revisado y validado el instrumento de recolección de datos, presentado por el estudiante Deyvis Yoshan PEÑA CRUZ, con DNI 45666765, aspirante al título de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado "SATISFACCION POR LA ATENCION CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024".

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>INSTRUMEN 1</b> CUESTIONARIO SATISFACCION POR LA ATENCION CREENCIAMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL HUÁNUCO 2024	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
---	--

Apellidos y nombre del juez/experto validador. Dr/ Mg:

.....AVINNO...MOYA...LIZETH.....

DNI: 44407061.....

Especialidad del validador:.....

*.....*  
FIRMA / SELLO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo ..... GONZALES, CAICEDO, ROSA.....

De profesión..... Lic. ENFERMERIA..... actualmente ejerciendo  
el cargo de..... ENFERMERA C.S. PORNACANCHA..... por medio del presente  
hago constar que he revisado y validado el instrumento de recolección de datos,  
presentado por el estudiante Deyvis Yoshan PEÑA CRUZ, con DNI 45666765,  
aspirante al título de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el  
cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulado  
“SATISFACCION POR LA ATENCION CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL,  
HUÁNUCO 2024”.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>INSTRUMEN 1</b> CUESTIONARIO SATISFACCION POR LA ATENCION CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES. CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
---	--

Apellidos y nombre del juez/experto validador. Dr/ Mg:

..... GONZALES, CAICEDO, ROSA.....

DNI:..... 46087254.....

Especialidad del validador:.....

*Lic. en Enfermería*  
FIRMA / SELLO

MINISTERIO DE SALUD  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD  
JEFERIA  
DE ESTADISTICA  
Y DOCUMENTACION

## **ANEXO 7**

### **CONSENTIMIENTOS INFORMADOS**

#### **Anexo 6: Consentimiento informado**

**TÍTULO DEL PROYECTO.**  
**“SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN EN CRECIMIENTO Y**  
**DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES CENTRO DE**  
**SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024”**

**Investigador(a):**

PEÑA CRUZ, Deyvis Yoshan.

**• Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es dar a conocer los resultados del estudio con respecto al nivel de satisfacción y calidad que brinda el personal de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo donde los estudios de investigación son escasos a nivel local, teniendo como base un buen aporte teórico por lo que este es un tema se está tomando con mayor fuerza en el área de gestión de salud; con un fin positivo para futuras mejoras del personal de enfermería del servicio de Crecimiento y Desarrollo que brindará a los niños(as) y a su vez las madres puedan tener un nivel de satisfacción óptima con el servicio. Por otra parte, los buenos resultados incentivarán al resto de profesionales de salud a evaluar su calidad de atención para con los usuarios e intervenir oportunamente para la mejora de atención a los pacientes y alcanzar mejores resultados de atención con calidad en nuestro país.

**• Participación**

Participarán aproximadamente 243 madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.

**• Procedimientos**

Se procederá a una primera recolección de la información a través de encuestas.

**• Riesgos / incomodidades**

Al ser un estudio donde no existirá una intervención directa sobre cada persona no se proveen posibles riesgos. En caso de no aceptar este consentimiento, no habrá ninguna consecuencia. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

**• Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, será en un mediano plazo, ya que los resultados obtenidos en el presente estudio serán presentados a las autoridades del Centro de Salud, con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones laborales del personal asistencial y satisfacción perciba por madres que presente el Servicio de Crecimiento y Desarrollo de la institución.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora, ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al Email: yohan100\_11@hotmail.com

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante:



Adeliz Adeliz Astupiñan Villodas

Firma del investigador responsable:

Huánuco, de de 2024

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **TÍTULO DEL PROYECTO. "SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024"**

#### **Investigador(a):**

PEÑA CRUZ, Deyvis Yoshan.

#### **• Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es dar a conocer los resultados del estudio con respecto al nivel de satisfacción y calidad que brinda el personal de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo donde los estudios de investigación son escasos a nivel local, teniendo como base un buen aporte teórico por lo que este es un tema se está tomando con mayor fuerza en el área de gestión de salud; con un fin positivo para futuras mejoras del personal de enfermería del servicio de Crecimiento y Desarrollo que brindará a los niños(as) y a su vez las madres puedan tener un nivel de satisfacción óptima con el servicio. Por otra parte, los buenos resultados incentivarán al resto de profesionales de salud a evaluar su calidad de atención para con los usuarios e intervenir oportunamente para la mejora de atención a los pacientes y alcanzar mejores resultados de atención con calidad en nuestro país.

#### **• Participación**

Participarán aproximadamente 243 madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.

#### **• Procedimientos**

Se procederá a una primera recolección de la información a través de encuestas.

#### **• Riesgos / incomodidades**

Al ser un estudio donde no existirá una intervención directa sobre cada persona no se proveen posibles riesgos. En caso de no aceptar este consentimiento, no habrá ninguna consecuencia. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

#### **• Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, será en un mediano plazo, ya que los resultados obtenidos en el presente estudio serán presentados a las autoridades del Centro de Salud, con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones laborales del personal asistencial y satisfacción perciba por madres que presente el Servicio de Crecimiento y Desarrollo de la institución.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora, ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al Email: yohan100\_11@hotmail.com

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

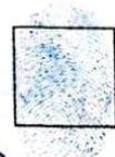
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante:

Luisma Rubin Ramos



Firma del investigador responsable:

Huánuco, de \_\_\_\_\_ de 2024

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **TÍTULO DEL PROYECTO. "SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024"**

#### **Investigador(a):**

PEÑA CRUZ, Deyvis Yoshan.

#### **• Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es dar a conocer los resultados del estudio con respecto al nivel de satisfacción y calidad que brinda el personal de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo donde los estudios de investigación son escasos a nivel local, teniendo como base un buen aporte teórico por lo que este es un tema se está tomando con mayor fuerza en el área de gestión de salud; con un fin positivo para futuras mejoras del personal de enfermería del servicio de Crecimiento y Desarrollo que brindará a los niños(as) y a su vez las madres puedan tener un nivel de satisfacción óptima con el servicio. Por otra parte, los buenos resultados incentivarán al resto de profesionales de salud a evaluar su calidad de atención para con los usuarios e intervenir oportunamente para la mejora de atención a los pacientes y alcanzar mejores resultados de atención con calidad en nuestro país.

#### **• Participación**

Participarán aproximadamente 243 madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.

#### **• Procedimientos**

Se procederá a una primera recolección de la información a través de encuestas.

#### **• Riesgos / incomodidades**

Al ser un estudio donde no existirá una intervención directa sobre cada persona no se proveen posibles riesgos. En caso de no aceptar este consentimiento, no habrá ninguna consecuencia. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

#### **• Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, será en un mediano plazo, ya que los resultados obtenidos en el presente estudio serán presentados a las autoridades del Centro de Salud, con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones laborales del personal asistencial y satisfacción perciba por madres que presente el Servicio de Crecimiento y Desarrollo de la institución.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora, ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al Email: yohan100\_11@hotmail.com

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: Yohan Aquino Larzon 

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, de \_\_\_\_\_ de 2024

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **TÍTULO DEL PROYECTO. "SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024"**

#### **Investigador(a):**

PEÑA CRUZ, Deyvis Yoshan.

#### **• Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es dar a conocer los resultados del estudio con respecto al nivel de satisfacción y calidad que brinda el personal de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo donde los estudios de investigación son escasos a nivel local, teniendo como base un buen aporte teórico por lo que este es un tema se está tomando con mayor fuerza en el área de gestión de salud; con un fin positivo para futuras mejoras del personal de enfermería del servicio de Crecimiento y Desarrollo que brindará a los niños(as) y a su vez las madres puedan tener un nivel de satisfacción óptima con el servicio. Por otra parte, los buenos resultados incentivarán al resto de profesionales de salud a evaluar su calidad de atención para con los usuarios e intervenir oportunamente para la mejora de atención a los pacientes y alcanzar mejores resultados de atención con calidad en nuestro país.

#### **• Participación**

Participarán aproximadamente 243 madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.

#### **• Procedimientos**

Se procederá a una primera recolección de la información a través de encuestas.

#### **• Riesgos / incomodidades**

Al ser un estudio donde no existirá una intervención directa sobre cada persona no se proveen posibles riesgos. En caso de no aceptar este consentimiento, no habrá ninguna consecuencia. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

#### **• Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, será en un mediano plazo, ya que los resultados obtenidos en el presente estudio serán presentados a las autoridades del Centro de Salud, con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones laborales del personal asistencial y satisfacción perciba por madres que presente el Servicio de Crecimiento y Desarrollo de la institución.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora, ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

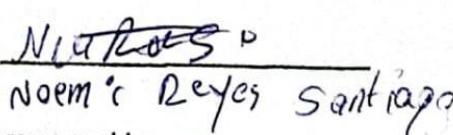
Escribir al Email: yohan100\_11@hotmail.com

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: 



Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, de \_\_\_\_\_ de 2024

## **Anexo 6: Consentimiento informado**

### **TÍTULO DEL PROYECTO. "SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN EN CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO PERCIBIDA POR MADRES CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO 2024"**

#### **Investigador(a):**

PEÑA CRUZ, Deyvis Yoshan.

#### **• Introducción / Propósito**

El propósito del presente estudio es dar a conocer los resultados del estudio con respecto al nivel de satisfacción y calidad que brinda el personal de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo donde los estudios de investigación son escasos a nivel local, teniendo como base un buen aporte teórico por lo que este es un tema se está tomando con mayor fuerza en el área de gestión de salud; con un fin positivo para futuras mejoras del personal de enfermería del servicio de Crecimiento y Desarrollo que brindará a los niños(as) y a su vez las madres puedan tener un nivel de satisfacción óptima con el servicio. Por otra parte, los buenos resultados incentivarán al resto de profesionales de salud a evaluar su calidad de atención para con los usuarios e intervenir oportunamente para la mejora de atención a los pacientes y alcanzar mejores resultados de atención con calidad en nuestro país.

#### **• Participación**

Participarán aproximadamente 243 madres del servicio de Crecimiento y Desarrollo atendidas en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024.

#### **• Procedimientos**

Se procederá a una primera recolección de la información a través de encuestas.

#### **• Riesgos / incomodidades**

Al ser un estudio donde no existirá una intervención directa sobre cada persona no se proveen posibles riesgos. En caso de no aceptar este consentimiento, no habrá ninguna consecuencia. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

#### **• Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, será en un mediano plazo, ya que los resultados obtenidos en el presente estudio serán presentados a las autoridades del Centro de Salud, con la finalidad de contribuir a mejorar las condiciones laborales del personal asistencial y satisfacción perciba por madres que presente el Servicio de Crecimiento y Desarrollo de la institución.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora, ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al Email: yohan100\_11@hotmail.com

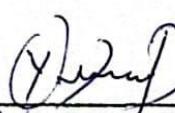
- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante:

 14549304  
Del Valle Villanueva Yasmin

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, de de 2024

## ANEXO 8

### CONSTANCIA DE REPORTE TURNITIN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: DEYVIS YOSHAN PEÑA CHUZ, de la investigación titulada "Satisfacción por la atención en crecimiento y desarrollo del niño percibida por madres Centro de Salud San Rafael, Huánuco 2024", con asesor(a) EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2438-2023-D-FCS-UDH del P. A. dc ENFERMERÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 11 de diciembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

Jr. Hermilio Valdizán N° 871 - Jr. Progreso N° 650 - Teléfonos: (062) 511-113  
Telefax: (062) 513-154  
Huánuco - Perú