



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## [Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
EVALUACION DE ORIGINALIDAD

## CONSTANCIA N° 017-2023

El que suscribe, deja constancia que se la realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **Informe Final de Tesis** cuyo título es:

**“PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DURANTE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE UN AÑO EN UN CENTRO DE SALUD DE LA REGIÓN ICA – 2022”**

presentado por:

**LETICIA ISABEL PEREZ VILCA**

Bachiller del nivel de **PREGRADO** de la Facultad de Enfermería. El resultado obtenido es **2% de similitud** por el cual se otorga el calificativo de **APROBADO**, según Reglamento para la evaluación de la Originalidad de los documentos de investigación. Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Ica, 17 de enero de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE ENFERMERIA  
Unidad de Investigación

  
Dra. **DEGA MARIA CURRO URBANO**  
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Enfermería



Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año en un centro de salud de la región Ica – 2022

Línea de investigación:  
Salud pública y conservación del medio ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

Autora:  
Bach. Perez Vilca Leticia Isabel

Asesora:  
Mg. Myriam Arias Patiño  
Código ORCID: 0000-0002-7961-5600

**Ica, Perú**  
**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien me permite cumplir mis sueños y metas trazadas, por darme la vida y por estar al lado de mi familia y seres queridos.

A mis padres, quienes me motivan día a día para superarme profesionalmente, al brindarme su apoyo incondicional.

A mis abuelos, por el apoyo brindado en cada momento de mi vida.

Leticia Isabel

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi alma mater Universidad Nacional San Luis Gonzaga, por abrirme sus puertas y permitir mi desarrollo profesional.

A los docentes de la carrera profesional de Enfermería, por la formación que me brindaron en toda mi etapa universitaria.

A mi asesora Mg. Myriam Arias Patiño, por su valioso apoyo técnico y científico que me permitieron culminar el presente estudio.

A las madres y niños menores de un año del Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ica, por su participación, sin ellos no hubiese podido desarrollar la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Estrategia metodológica	13
III. Resultados	16
IV. Discusión	21
V. Conclusiones	24
VI. Recomendaciones	25
VII. Referencias bibliográficas	26
VIII. Anexos	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Datos generales de las madres de los niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	16
Tabla 2	Nivel global de percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	17
Tabla 3	Nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “interpersonal/humana”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	18
Tabla 4	Nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “técnico-científica”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	19
Tabla 5	Nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “entorno”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	20



## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1	Porcentajes de los datos generales de las madres de los niños menores de un año atendidos en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	49
Gráfico 2	Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	49
Gráfico 3	Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “interpersonal/humana”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	50
Gráfico 4	Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “técnico-científica”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	50
Gráfico 5	Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “entorno”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022	51

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por **Objetivo:** Determinar el nivel percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año atendidos en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, transversal y cuantitativo, con muestra de 41 madres, siendo la técnica empleada la encuesta, como instrumento un cuestionario validado y con confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.81. **Resultados:** Datos generales predominantes de las madres: Edad de 20-29 años 48.8%, lugar de origen la costa 58.6%, nivel educativo secundaria 61%, estado civil conviviente 78%, y ocupación su casa 51.2%. En forma global la calidad de atención de enfermería fue percibido de nivel regular 61%, seguido de nivel bueno 24.4% y nivel malo 14.6%. Por dimensiones se encontró un nivel medio de percepción en interpersonal/humana 65.9%, técnico-científico 68.3% y entorno 58.5%. **Conclusiones:** La percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año atendidos en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022, es de nivel regular.

**Palabras clave:** Percepción, calidad, atención de enfermería, madres.

## ABSTRACT

The **Objective** of this study was to: Determine the level of maternal perception of the quality of nursing care during the control of growth and development of children under one year of age treated at the Pueblo Nuevo Health Center of the Ica Region - 2022. **Material and methods:** Descriptive, cross-sectional and quantitative study, with a sample of 41 mothers, the technique used being the survey, as an instrument a validated questionnaire with Cronbach's Alpha reliability of 0.81. **Results:** Predominant general data of the mothers: Age 20-29 years 48.8%, place of origin the coast 58.6%, secondary education level 61%, marital status cohabiting 78%, and home occupation 51.2%. Overall, quality of nursing care was perceived as regular level 61%, followed by good level 24.4% and bad level 14.6%. By dimensions, an average level of perception was found in interpersonal/human 65.9%, technical-scientific 68.3% and environment 58.5%. **Conclusions:** The maternal perception of the quality of nursing care during the control of growth and development of children under one year of age treated at the Pueblo Nuevo Health Center of the Ica Region - 2022, is of a regular level.

**Keywords:** Perception, quality, nursing care, mothers.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención, es concebida como el grado de satisfacción del usuario, considerando que los servicios médicos deben velar por lograr resultados sanitarios deseados para la población, ajustándose a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. En este contexto, la calidad de atención engloba la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la persona, implicando a su vez un cuidado continuo y óptimo que tome en consideración las preferencias y necesidades de los pacientes, familiares y la comunidad en general, mejorando así la calidad de vida y el desarrollo social, siendo necesario que el equipo de salud en coordinación con las autoridades sanitarias, se comprometan a lograr la satisfacción plena con los servicios prestados<sup>(1)</sup>.

El sistema de salud ha enfatizado cada vez más la importancia de la satisfacción de los usuarios en el desarrollo de modelos de calidad de atención médica, considerando que las enfermeras pasan más tiempo con los pacientes, por lo que la medida de la percepción sobre la calidad de la atención de enfermería es crucial para la atención de salud de los niños, quienes son incapaces de expresar sus puntos de vista de manera efectiva; por lo tanto, sus cuidadores, en especial sus madres, a menudo sirven como tomadores de decisiones y son ellas quienes perciben la calidad de atención que el profesional de enfermería les brinda<sup>(2)</sup>.

La disciplina de enfermería cumple un papel crucial en el control de crecimiento y desarrollo (CRED) de todos los establecimientos de salud, dirigido a promover la salud integral del niño y niña, detectando oportunamente padecimientos que afecten su normal desarrollo, implementando a su vez actividades preventivas tales como la suplementación con hierro, consejería nutricional, y vacunación, los cuales deben proporcionarse de forma óptima, por ello la calidad de atención en este servicio está dirigida a proporcionar una atención integral al niño, superando las expectativas de las madres en cuanto a la atención médica brindada, por ello es fundamental que la labor que desempeña el profesional enfermero sea destinada a promover la salud física, mental y emocional del niño, previniendo a su vez enfermedades prevalentes de la infancia con una atención holística y humanística de calidez. Para ello es indispensable que se analice el nivel de percepción de las madres con respecto a los servicios que se le brinda en el control de crecimiento y desarrollo (CRED), lo cual contribuirá a que el profesional de enfermería conozca las posibles deficiencias de su labor asistencial, y contribuya a mejorar su competencia técnica, interpersonal y de entorno, lo que permitirá que las madres tengan una mejor actitud sobre la importancia del control de salud del niño, y acudan oportunamente a los controles según citas para la edad<sup>(3)</sup>.

El servicio de CRED del Centro de Salud Pueblo Nuevo en Ica, es un servicio para los niños menores de 5 años y sus madres, en el cual el profesional de enfermería proporciona atención personalizada a los niños y sus madres, impartiendo consejería y actividades sanitarias tales como la vacunación, estimulación temprana y prevención-tratamiento de la anemia infantil. Este

servicio debe brindar un cuidado de calidad, ya que la percepción de las madres influye en el acceso al servicio de salud, tema importante que se realizó para conocer a precisión si las enfermeras están brindando un trato humanizado y atención de calidad. Por ello, el presente estudio se ejecutó una encuesta a las madres para conocer la su percepción sobre este tema, previos diseños metodológicos elaborados de acuerdo al tema aplicándose la metodología de tipo descriptivo, cuantitativo y no experimental - transversal, cuyos resultados mostraron a precisión este problema, lo que permitió plantear alternativas de solución para mejorar la calidad de atención en el servicio de CRED.

En cuanto a la realidad problemática, en el panorama internacional la Organización Mundial de Salud (OMS), expresa que 60% de niños con edades menores de 5 años en el mundo no han sido estimulados, lo que puede originar el retraso psicomotriz. A nivel mundial, cerca de 178 millones de niños posee una baja estatura para su edad, en relación a sus patrones de crecimiento infantil según la OMS, dicho retraso del crecimiento constituye un indicador vital que pone evidencia la malnutrición crónica. Cuando el crecimiento es ralentizado, el desarrollo del cerebro del niño se rezaga, tal es así que los niños que presentan retraso en su crecimiento, tienen un mayor riesgo de sufrir problemas de aprendizaje. Las altas tasas de retraso en el crecimiento infantil son predominantes en Asia y África<sup>(4)</sup>.

En Latinoamérica ante la respuesta de los esfuerzos en el mundo por proteger a la niñez ha empezado a dar frutos, lo que se puede visualizar al crearse diversos programas y modalidades para atender a los niños(as) durante la primera infancia. Los esfuerzos realizados en el campo de la salud han sido materializados en la reducción de tasas de mortalidad infantil, siendo de forma discreta en varios países, constituye un aumento de masa poblacional infantil, que en la mayor parte de casos no cuentan con recursos familiares y económicos necesarios para garantizar la salud, alimentación, higiene y educación. En América latina, actualmente el 50% de niños menores de 5 años sufre algún grado de desnutrición. Aunado a ello las condiciones económico, sociales y culturales que limitan el crecimiento y desarrollo adecuado del niño, sobre todo en las áreas rurales, poniendo en riesgo la salud del niño<sup>(5)</sup>.

En otro reporte publicado por la OMS, se calculó que el 10% de la población del mundo está conformado por personas con cierta discapacidad, entendiéndose a la persona con discapacidad, como aquella que tiene una permanente dificultad mental o física, considerando que uno de los grupos que es desprotegido y vulnerable son los niños(as), los cuales son afectados por el mal de la pobreza, fundamentalmente porque su calidad de vida y bienestar dependen de decisiones de los padres, del entorno de la familia y de aspectos comunitarios, sino también por las condiciones en el cual se desenvuelve el niño. El desarrollo integral en la etapa infantil es vital para el desarrollo humano, y para la construcción del capital social, aspectos considerados necesarios y

principales para frenar el ciclo de la pobreza y en el marco de la reducción de brechas de inequidad<sup>(6)</sup>.

Un estudio realizado en Colombia, Antioquia, afirma que existe un gran porcentaje de inasistencia según la encuesta nacional en salud con relación al programa CRED, dado que solo el 30.6% de los padres de los menores han llevado a su hijo a un control de crecimiento y desarrollo, seguido del 12,7% que han asistido a dos controles, estas proporciones disminuyen a medida que va aumentando el número de controles, situación que se encuentra asociada a factores institucionales tales como la calidad de atención que brinda el personal de enfermería<sup>(7)</sup>.

En el contexto nacional, se estimó para el 2018 que en el Perú el 25.6% de niños con edades menores de 5 años presentó déficit de talla para su edad, lo que muestra que no han logrado desarrollar su potencial de crecimiento por diversas limitaciones tales como la inadecuada ingesta de alimentos y el no tener acceso a adecuados cuidados, los cuales aunado a otras consecuencias originan una gran prevalencia de infecciones, problema que se origina por diversos factores culturales y de tipo institucional<sup>(8)</sup>.

Manuel J.<sup>(9)</sup> en Arequipa, reporta que uno de los principales factores por los cuales los niños incumplen sus citas del control de crecimiento y desarrollo, es la insatisfacción de sus madres con la calidad del cuidado enfermería, reportando que cerca del 23% sentía poco y baja satisfacción, quienes manifestaban que la enfermera no brindaba un buen trato, o existía demora en la atención, y el 35% manifestó que el cuidado que se brindaba al niño no era continuo, creando en las madres una actitud negativa con el servicio brindado en control de CRED.

Debido a la aparición de la pandemia del COVID-19, los servicios de control de CRED en el Perú fueron alterados y reducidos de un 93% en el 2019 a 35% en el 2020, lo que originó que incontables niños no tuvieran acceso a una atención de calidad en los servicios de atención primaria, al encontrarse dicho servicio cerrado temporalmente en la mayoría de los establecimientos de salud, lo que pudo originar que las madres de los niños tengan una mala percepción del personal de enfermería al no querer atender a la población infantil, aunado a la falta de cobertura de inmunización que puso en riesgo a cientos de miles de niños. Debido a esta situación, las madres pudieron considerar que el desempeño de los enfermeros en el control de CRED del niño no era adecuado, al no brindársele una atención oportuna y de calidad<sup>(10)</sup>.

Los lineamientos de política del Perú, consideran que una de las estrategias en salud es consolidar y priorizar las actividades de atención integral con énfasis en la prevención y promoción, reduciendo daños y riesgos en los niños(as), por lo que es fundamental que el rol del profesional enfermero sea de calidad en la atención del crecimiento – desarrollo (control CRED), el cual está dirigido la salud mental, física y emocional del niño(a), así como el de sus madres. Por ello, es fundamental el desarrollo de una positiva relación con los padres o tutores del niño,

proporcionando mensajes sencillos y claros con respeto de sus costumbres, proporcionando un trato cálido y amable, con aplicación de los conocimientos para brindar una atención de calidad e integral. El papel que adopta el sector salud ante la atención del crecimiento y desarrollo del niño(a) es de evaluación del mismo y de acompañamiento, promoviendo las condiciones físicas, sociales, políticas, culturales y el vínculo afectivo que conlleven a optimizar dicho proceso<sup>(11)</sup>.

En el panorama regional y/o local, no existen reportes oficiales sobre la percepción de las madres con respecto a la calidad de atención de enfermería en la consulta de CRED durante la pandemia del Covid-19, sin embargo al hacer la visita al Centro de Salud Pueblo Nuevo de Ica, se identificó que algunas madres con niños menores de 1 año manifestaban que “se demoran mucho en atenderme en el consultorio de CRED” y “la enfermera no me brinda información clara”, situación que motivó a realizar el presente estudio.

En cuanto a las investigaciones recientes, se seleccionaron diversos autores de corte internacional, destacando el estudio de Jin I, Cho H.<sup>(12)</sup> en Corea del Sur año 2021, quien tuvo como objetivo identificar aquellos “factores que afectan la calidad de atención de enfermería percibida por madres de niños hospitalizados”, cuya metodología fue de tipo cuantitativo y descriptivos, los participantes consistieron en 167 madres, cada una de las cuales tenía un hijo hospitalizado en un hospital infantil específico, obteniendo como resultados que los factores identificados fueron la capacidad de comunicación de las enfermeras ( $\beta=.44$ ,  $p<.001$ ) y la relación madre-enfermera ( $\beta=.33$ ,  $p=.001$ ), y concluyendo que para mejorar la atención proporcionada por el personal enfermero, es necesario mejorar las habilidades de comunicación de los enfermeros y promover la colaboración con las madres de los niños hospitalizados.

Por otro lado, la investigación de Peralta M.<sup>(13)</sup> en México año 2018 tuvo por objetivo de evaluar la “calidad de atención de enfermería percibido por familiares en servicio de pediatría de un Hospital Regional de Medicina Familiar en Cuernavaca – Morelos”, cuyo diseño metodológico fue de tipo transversal, cuantitativa y descriptiva, participando 105 familiares de pacientes pediátricos, obteniendo como resultados que la estancia hospitalaria fue de 3 a 5 días, el cuidador primario fue la madre (78.1%), con edad de 30 a 39 años (43.8%), tiempo de cuidado diario entre 20 a 24 horas (41%). En cuanto a la satisfacción, el 31.4% se encuentra muy satisfecho, 61% satisfecho y 7.6% poco satisfecho con la atención recibida de los enfermeros. Según categoría en aspectos tangibles se encontraron valores altos en el indicador de trato personalizado (32%) y amabilidad (32%), siendo los valores por debajo de la media en la satisfacción.

Paredes M<sup>(14)</sup> en Ecuador año 2017, tuvo por objetivo analizar el “rol del profesional enfermero en control de crecimiento – desarrollo de niños menores de 5 años”, cuya metodología fue de tipo transversal, de enfoque cuali-cuantitativo y descriptiva, empleando un cuestionario. En los resultados se encontró que los conocimientos del personal enfermero fue del 50%, ubicándose en

el rango “excelente”, sin embargo, las principales deficiencias en el conocimiento fueron en conceptos básicos sobre los test ejecutados en el control de CRED, uso de patrones de crecimiento, y conocimiento sobre límites mínimos y óptimos de los controles, concluyéndose que el servicio de salud requiere de un programa de actuación del conocimiento para los enfermeros, según la normativa.

Peternina D, Aldana M y Mendoza K<sup>(15)</sup>. en Colombia año 2017 tuvo por objetivo de analizar la “satisfacción de padres con niños menores de 10 años que acuden al programa de detección temprana de alteraciones de crecimiento – desarrollo en el IPS 20 de enero de Sincelejo., cuya metodología fue de tipo transversal, descriptivo y cuantitativo, integrando una muestra de 292 madres. En los resultados se encontró que 94.2% de padres se encontraban satisfechos con el servicio que se les brinda, y 96.2% manifestó que recibieron un buen trato respetuoso y digno por parte del personal médico, 91.8% afirmó que el ambiente del servicio fue adecuado, 81.8% manifestó que la atención es privada, 87% indicó que el ambiente físico es limpio, y 65.1% refirió que el tiempo de espera para la atención fue adecuado. Concluyéndose que el indicador que generó una mayor insatisfacción en los padres de los niños que acudían al programa.

García M. y López C.<sup>(16)</sup> en Nicaragua año 2017 tuvo como objetivo evaluar la “calidad de atención en vigilancia, control de crecimiento – desarrollo, en niños con edad inferior de 5 años desde la perspectiva de usuarios que acuden al puesto de salud Wuppertal”. La metodología fue de tipo transversal y descriptiva, con muestra de 459 niños y sus padres. En los resultados se encontró que, con respecto a la estructura, se evidenció que el puesto de salud tenía algunas condiciones no accesibles, con servicios deteriorados, lámparas e interruptores en mal estado y baños con pocas condiciones adecuadas. En el proceso se encontró que los usuarios internos y externos no precisaron complicaciones en el tiempo de espera, ausencia de recursos humanos y de medicamentos. Se concluye que existen diversas deficiencias en la estructura, proceso y resultados, con poca satisfacción debido a la sobrecarga de trabajo y el tiempo de espera.

En antecedentes a nivel nacional, la investigación de García E.<sup>(17)</sup> en Lima año 2021, tuvo como objetivo determinar la “satisfacción de padres de la calidad de atención de los enfermeros en consultorio de crecimiento – desarrollo de un establecimiento de salud”. La metodología fue de tipo descriptiva, cuantitativa y transversal, con muestra de 70 padres. Los resultados del estudio muestran que 80% de padres se encontraba satisfecho, pero el 20% presentó insatisfacción con la atención recibida. Por dimensiones el 73% de padres tuvo satisfacción en la confiabilidad, sin embargo, se encontró insatisfacción en la capacidad de respuesta 44% y elementos tangibles con 46%. Se concluye que en mayor proporción los padres se encontraron satisfechos con la atención recibida del personal enfermero en servicio de CRED, evidenciándose insatisfacción en la fiabilidad y en la limpieza del servicio (elemento tangible), áreas que quieren ser mejoradas.



Ramírez N.<sup>(18)</sup> en Huánuco año 2020, tuvo objetivo analizar la “calidad de atención del profesional enfermero en servicio de estimulación temprana del área crecimiento y desarrollo”. La metodología fue de tipo descriptivo simple, participando 223 padres atendidos en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing. Los resultados del estudio muestran que 87.4% tuvo una alta percepción de calidad de atención de enfermería, resultado que fue significativo estadísticamente ( $p=0.000$ ), por dimensiones se encontró alta percepción en dimensión técnica (88.3%,  $p=0.000$ ), y dimensión interpersonal (91.9%,  $p=0.000$ ). Se concluye que existe alta percepción de calidad de atención del profesional enfermero en el servicio de estimulación temprana.

Justo M.<sup>(19)</sup> en Puno año 2019, publicó su investigación que tuvo por objetivo determinar la “percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en servicio de Crecimiento – Desarrollo del establecimiento de salud I-3 de Coata”. La metodología fue transversal y descriptiva, siendo la muestra de 67 madres con niños menores de 5 años. En los resultados se encontró que mayormente las madres perciben una calidad de atención medianamente favorable según las dimensiones: técnico -científica 49.3%, interpersonal – humana con 56.7% y entorno – confort con 43.3%. Se concluye que la percepción de madres sobre calidad de atención brindado por el personal enfermero es de nivel medio en más del 50%.

Chávez I, Guzmán D.<sup>(20)</sup> en Huancayo año 2019, tuvo como objetivo analizar la “percepción de madres sobre calidad de atención enfermero en consultorio CRED en Centro de Salud Justicia, Paz y Vida”. La metodología fue de tipo transversal y descriptiva, con muestra de 50 madres. Los resultados muestran que en cuanto la dimensión técnico-científica, el 88% de madres tuvo buena percepción de la calidad de atención enfermera, en la dimensión humana el 48% presentó regular percepción, y finalmente en la dimensión entorno predominó la regular percepción con 58%. Se concluye que el 86% tiene una buena percepción de la calidad de atención enfermera en el servicio CRED del centro de salud Justicia, paz y Vida.

Orihuela K.<sup>(21)</sup> en Lima año 2019, tuvo por objetivo identificar el “nivel de satisfacción de madres respecto a la calidad de atención brindado por el profesional enfermero en consultorio de CRED de un Centro de Salud en Lima Norte”. La metodología fue de tipo transversal, de enfoque cuantitativo y descriptivo, con muestra de 180 madres. En los resultados se encontró que 93.48% de madres presentó satisfacción, y un 6.52% con mediana satisfacción. Según dimensión técnico – científica, se encontró que 95.7% tuvo satisfacción y 4.3% presentó satisfacción media. En dimensión humana el 93.5% tenían satisfacción y 6.5% presentó satisfacción media. En la dimensión entorno el 26.6% de madres tenía satisfacción, 47.3% presentó satisfacción media y 26.1% percibió insatisfacción. Se concluye que las madres percibieron en mayor proporción satisfacción con la calidad de atención.

Manuel J.<sup>(22)</sup> en Arequipa año 2019, tuvo por objetivo identificar la “relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de madres en control de crecimiento – desarrollo del Centro Salud Cuidado de Dios”. La metodología fue de tipo transversal, correlacional y descriptiva, siendo la muestra de 302 madres. Se empleó la técnica de entrevista y como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados muestran que la calidad del cuidado enfermero, se encontró predominantemente una percepción nivel medio en el 59.60% de madres, seguido de nivel alto con 32.78%, y nivel bajo en el 7.62%. El autor concluye que existe una relación estadística entre la satisfacción y la calidad de cuidado enfermero ( $p=0.01$ ), es decir que, al percibir un mejor cuidado, las madres presentan una mayor satisfacción.

Chávez A.<sup>(23)</sup> en Trujillo año 2019, llevó a cabo un estudio que tuvo por objetivo analizar la calidad de atención percibida por madres en CRED del Centro de Salud Liberación Social. La metodología fue de tipo cuantitativa y transversal, con muestra de 63 madres, aplicándose la técnica de encuesta. En los resultados: El 44.4% de madres tuvo una regular percepción de la calidad de atención, 20.6% nivel malo, y 34.9% nivel bueno. Por dimensiones se encontró que en cuanto a los elementos tangibles (entorno) la percepción fue de nivel regular con 46%, y la empatía (aspecto interpersonal/humano) fue de nivel regular con 44.4%. En cuanto a la capacidad de respuesta y seguridad (aspecto técnico científico), se encontró un nivel regular con 44.4%. Concluyéndose que la calidad de atención es percibida de nivel medio.

Taminche L.<sup>(24)</sup> Chachapoyas año 2018, tuvo como objetivo describir la “percepción de padres sobre calidad de atención brindada por el profesional enfermero en consultorio de crecimiento – desarrollo del Puesto Salud Pedro Castro de Chachapoyas”. El estudio fue de tipo descriptivo, con muestra de 90 padres con niños menores de 36 meses. En los resultados el 82.2% percibió una calidad de atención de nivel bueno, y el 17.8% nivel regular. Por dimensiones en el aspecto técnico-científico el 91.8% percibe la calidad de atención de nivel óptimo y 8.2% nivel bueno. En la dimensión humana se evidenció que el 42.5% percibió un nivel óptimo de calidad, 37% nivel bueno, 16.4% nivel regular y 4.1% nivel malo. En cuanto a la dimensión entorno, el 54.8% percibió un nivel malo y 45.2% nivel regular de calidad de atención. Se concluye que la mayoría percibe una calidad de atención de nivel bueno-regular.

Lampa C, Vega C.<sup>(25)</sup> en Lima año 2019, ejecutó un estudio que tuvo por objetivo analizar la percepción de padres sobre la calidad de atención de enfermería en consultorio de CRED de un Centro de Salud de Ate. La metodología fue de tipo cuantitativa y descriptiva, con muestra de 350 participantes de las cuales la mayoría era la madre. En los resultados: El 50.6% percibe una atención de enfermería de nivel medio, 48.9% favorable y sólo 0.5% desfavorable o mala. Por dimensiones se encontró que en el aspecto interpersonal el 51.7% tuvo nivel medio de percepción, en la dimensión técnico científica nivel medio con 81.4%, y en la dimensión entorno el 52% tuvo

una percepción buena o favorable. Concluyéndose que la calidad de atención de enfermería percibido es de nivel medio.

Delgado C.<sup>(26)</sup> en Jaén año 2019 llevó a cabo un estudio que tuvo por objetivo analizar la satisfacción de madres con la calidad de atención de enfermería en CRED en el Centro de Salud Morro Solar. La metodología fue de tipo descriptivo y cuantitativa, con muestra de 59 madres, empleándose un cuestionario. En los resultados: La percepción de la calidad de atención fue de nivel medio, y por dimensiones se evidenció que en cuanto a la dimensión humana fue percibido de nivel medio con 62.7%, en la dimensión técnica científica nivel medio 67.8% y en la dimensión del entorno se encontró un nivel medio con 40.7%. Concluyéndose que la calidad de atención percibida es de nivel medio.

Sayas H.<sup>(27)</sup> en Lima año 2018 se tuvo por objetivo identificar la “percepción de madres sobre calidad de atención de enfermeros en CRED del Centro de Salud Portada Manchay”. La metodología fue de tipo no experimental, transversal y descriptiva, siendo la muestra de estudio de 85 madres. Los resultados muestran que 52.9% de las madres percibió una calidad de atención de mediano favorable, 24.7% nivel favorable, y 22.4% desfavorable. En cuanto a la dimensión técnica se evidenció un nivel mediano favorable en el 56.5%, el 22.4% percibió nivel favorable y 21.2% con nivel desfavorable. En dimensión interpersonal se encontró mayor predominio de nivel medio favorable con 52.9%, seguido de 24.7% favorable y 22.4% desfavorable. Finalmente, en la dimensión entorno se encontró que predomina el nivel desfavorable con 62.4%, seguido de nivel medio favorable con 28.2% y favorable en el 9.4%. Se concluye que en más del 50% de madres se encontró una percepción de nivel medio favorable de la calidad de atención que brindó el personal enfermero al recién nacido en servicio de CRED.

Marcelo N. y Castillo A.<sup>(28)</sup> en Piura año 2018, ejecutaron un estudio que tuvo por objetivo analizar la percepción de satisfacción del cuidado de enfermería en control de CRED según las madres de niños menores de 1 año del Centro de Salud Marcavelica. La metodología fue de tipo descriptivo y correlacional, con muestra de 78 madres, aplicándose un cuestionario. En los resultados: El 66.7% percibió una satisfacción de nivel media con 66.7%, 30.8% alta y 2.6% de nivel bajo. Por dimensiones se encontró que la dimensión humana fue mayormente de nivel medio 61.5%, dimensión técnica en oportuna-continua nivel medio 59%, dimensión segura nivel medio 78.2%. Concluyéndose que la calidad de atención de enfermería es percibida como de media satisfacción, no relacionándose con la deserción al control de CRED ( $p>0.05$ ).

En antecedentes a nivel regional y/o local, el estudio realizado por Ríos A.<sup>(29)</sup> en Ica año 2020, tuvo por objetivo identificar la “calidad de atención del profesional enfermero y factores asociados a deserción del control CRED de 24-59 meses en Centro de Salud La Palma en Mayo

de 2019”. La metodología fue de nivel descriptivo, transversal y cuantitativo, siendo la muestra de 49 cuidadores o madres. En los resultados del estudio se encontró que en mayor predominio las madres tuvieron un nivel adecuado de calidad en el 69.4%, asimismo el 57.1% refirió que esperó de forma excesiva entre 10 a 30 minutos para ser atendido. En otro de los factores se encontró que 65.3% de los cuidadores afirmaron que eran necesarios los controles de CRED, el 59.2% no accedió a pedir consejos sobre el control CRED, 75.5% afirmaron que llevaban al niño al control de CRED, por último, el 58.2% manifestó que tenía un hijo anterior.

Atunga S.<sup>(30)</sup> en Ica año 2018; tuvo por objetivo analizar las “actividades del profesional enfermero y percepción de madres sobre calidad de atención en control de crecimiento – desarrollo de niños menores de un año en Micro Red La Palma de Ica”. La metodología fue de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo, en el cual participaron 20 madres de los niños menores de 1 año. Los resultados muestran que las actividades del profesional enfermero según la dimensión entrevista inicial fue significativa en 73% de madres, en dimensión evaluación del crecimiento fue significativa con 93%, dimensión consejería poco significativa con 70%, la percepción en dimensión interpersonal fue positiva en 100%, dimensión entorno fue positiva con 90%, dimensión técnica fue positiva con 100%. En forma global las actividades del profesional enfermero fueron positivas con 97%.

### **Formulación del problema:**

**Problema General:** ¿Cuál es la percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022?

Problemas Específicos:

PE1. ¿Cuál es el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión interpersonal/humana, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica,- 2022?

PE2. ¿Cuál es el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnico-científica, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022?

PE3. ¿Cuál es el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión entorno, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022?

En cuanto a las bases teóricas, la calidad de atención es definida por la Organización Mundial de la Salud como el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de resultados

deseados en la salud de las personas y las poblaciones. Dicha atención debe estar basada en habilidades profesionales óptimas, fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. De esta manera, la calidad de la atención sanitaria debe ser a) eficaz, proporcionando servicios de salud con base en evidencia científica a quienes lo necesitan, b) segura, evitando daños a la integridad física y mental de las personas, del cual es responsabilidad del profesional de salud al cual ha sido destinado, y c) centrado en la persona, es decir que debe proporcionar una atención que supla las necesidades de salud del individuo, familia y comunidad<sup>(31)</sup>.

Para que los servicios de salud brinden una atención sanitaria de calidad, deben cumplir con los siguientes parámetros: Ser oportuno, en la reducción del tiempo de espera y de retrasos que ocasionan daños a la salud; equitativo, proporcionando una atención que no varíe en su calidad según el contexto social de las personas (etnia, situación económica, género, etc); con dimensión integral, proporcionando atención que brinde una gran gama de servicios de salud para todas las etapas de vida; y eficiente: procurando maximizar el beneficio a la salud al utilizar los recursos disponibles, evitando el desperdicio<sup>(32)</sup>.

Para alcanzar la satisfacción del usuario, se debe brindar una atención de calidad. En este contexto, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas de las personas al usar un servicio de salud, lo cual se ve reflejado en su satisfacción o insatisfacción. De este modo, la atención que brinden los profesionales de la salud deben alcanzar el máximo beneficio y con menores riesgos para el usuario, para ello se le debe brindar una información y orientación que resuelva sus dudas e inquietudes, se ejecuten procedimientos médicos que resuelvan problemas de salud, y se brinde un trato cordial con atención rápida y oportuna, indicadores que si no se realizan de forma adecuada, darán como resultado la inequidad de la atención, negligencias médicas, o simplemente el abandono de los servicios de salud<sup>(33)</sup>.

El control de crecimiento y desarrollo (CRED) es un paquete de intervenciones con acciones de vigilancia y control del crecimiento y desarrollo en la adquisición continua de nuevas habilidades, otorgando mayor independencia y autonomía, así como afianzar su capacidad de comunicarse, desplazarse, intelectual y de lenguaje; realizando a su vez la detección precoz de problemas de salud y su tratamiento oportuno; por esto es importante que el niño sea controlado de acuerdo al esquema nacional de Control de Crecimiento y Desarrollo del Niño<sup>(34)</sup>.

El MINSA explica que el control de CRED constituye “un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas desarrolladas por el Profesional de Enfermería, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna el Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años a fin de detectar de manera precoz y oportuna riesgos, alteraciones o trastornos, así como la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico y tratamiento, y de este modo reducir la severidad y duración de la alteración, evitar secuelas, disminuir la incapacidad y prevenir la muerte<sup>(35)</sup>.

Enfermería es considerada como el componente humano para analizar, controlar y mejorar el crecimiento y desarrollo del niño, profesión orientada a promover la salud emocional, mental y física del niño, así como actuar para prevenir enfermedades que afecten el proceso de crecimiento-desarrollo, actividades que se desarrollan en el primer nivel de atención, la cual debe ser individual, oportuna, integral, secuencial y periódica para lograr que los tutores o padres (principalmente las madres), puedan sentirse satisfechos con las actividades del control de CRED de su niño o niña menor de 5 años. En este servicio infantil, es importante puntualizar que las actividades o funciones realizadas son responsabilidad de la enfermera, quien brinda cuidado asistencial, administrativo, de investigación y educativo, lo cual debe conducir a un objetivo común, para ello debe dar una atención de calidad y digna que logre la satisfacción de las madres y se cree un bienestar de salud y la necesidad de acudir a las citas programadas para el niño<sup>(36)</sup>.

La percepción de calidad de atención en el servicio de CRED, es aquella opinión que tienen las madres sobre los procedimientos, el trato y la rapidez con que la enfermera atiende al niño menor de cinco años, los cuales si no se ejecutan de forma eficiente, crean una insatisfacción en las mismas, siendo un factor institucional que se asocia con diversos problemas tales como la deserción a las citas del control de CRED, problemas de salud del niño en cuanto a su crecimiento y desarrollo, e incluso se relaciona con el deficiente cuidado de la madre hacia al niño, al no tener una buena educación o consejería del profesional de enfermería<sup>(37)</sup>.

El análisis de la calidad de atención según la percepción de las madres sobre la atención de enfermería en control de CRED, es vital para diseñar e implementar acciones que mejoren la calidad de atención tanto a los niños como a las madres, contribuyendo de esta forma a un buen acompañamiento y control de la salud. El personal de enfermería, a través del consultorio del niño sano provee atención al binomio madre-niño, por lo que debe tener competencias eficientes para brindar una atención personalizada, individual, empática y oportuna, es decir, de calidad<sup>(38)</sup>.

El desarrollo del presente estudio se justifica, porque la calidad de atención es muy importante en todos los espacios y en el centro de salud porque es una entidad pública que oferta servicios de salud con énfasis en las áreas preventivo promocionales así como los paquetes de atención integral de salud según etapas de vida y según niveles de atención, lo que conlleva a una identificación oportuna de riesgos, para su posterior derivación y de esta forma el usuario se sienta satisfecho con la atención proporcionada. Los resultados del estudio permitirán indagar cómo es la percepción del usuario con respecto a la calidad de atención según las dimensiones humana, técnica y entorno, datos que serán de gran utilidad para que los profesionales puedan evaluar el servicio que están brindado, y para que los decisores de nuestro sistema de salud puedan contar con un análisis situacional que ayude a adoptar mejores decisiones asociadas con la atención de la salud infantil, con dotación de equipamiento e infraestructura adecuada en establecimientos de

salud, y finalmente para que los centros de formación de los profesionales de la salud puedan mejorar los esfuerzos educativos para una mejor prestación de servicios dirigido a los niños(as).

El estudio es importante porque el profesional de enfermería tiene la oportunidad de proporcionar cuidados de enfermería al menor de 1 año, enfocándose en las necesidades de este grupo etario, identificando los diagnósticos de enfermería y utilizando herramientas para lograr una estimulación adecuada al niño y niña, así como trasladar nuestro conocimiento a la madre del menor, para que protagonista principal en la estimulación de su menor hijo. Considerando importante la estimulación temprana, pues de ella dependerá el desarrollo psicomotor del niño, en las etapas subsiguientes de su vida, por lo que es fundamental el acompañamiento y vigilancia del profesional, así como la detección oportuna y temprana de alteraciones.

Por lo tanto, se planteó el **objetivo general** que fue: Determinar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022.

Y como **objetivos específicos**:

OE1: Identificar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión interpersonal/humana, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022.

OE2: Analizar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnico-científica, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022.

OE3: Identificar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión entorno, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022.

El estudio se estructuró en los siguientes apartados: I: Descripción de la introducción del estudio, planteamiento del problema, investigaciones recientes (antecedentes), justificación y propósito del estudio, objetivos, y descripción breve de capítulos. II: Estrategia Metodológica, en donde se describe el tipo, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados y técnicas de análisis de datos ejecutados. III. Resultados, con hallazgos del estudio mediante estadística descriptiva. IV: Discusión de resultados según antecedentes del estudio. V: Conclusiones derivadas de los resultados. VI: Recomendaciones para contrarrestar el problema. Capítulo VII: Referencias bibliográficas según norma Vancouver. VIII: Anexos, en donde se describe la matriz de consistencia, operacionalización de variables, instrumento de datos, consentimiento informado, confiabilidad de instrumento de datos, codificación de preguntas del instrumento, gráficos estadísticos, base de datos, documentos de autorización, y evidencia fotográfica.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.

Según el tipo de investigación, el estudio fue descriptivo y de enfoque cuantitativo. Fue descriptivo porque se analizó las cualidades de la variable de estudio. De enfoque cuantitativo, porque la variable fue medida con métodos estadísticos. Tuvo un nivel descriptivo, ya que se analizó un fenómeno en la realidad sin modificarla, analizando su comportamiento y llegando a conclusiones precisas y recomendaciones para abordar dicho problema. El diseño fue no experimental y transversal, ya que se analizó una sola variable de estudio, sin realizar ninguna modificación o manipulación de la misma, es decir analizándola tal como se presentó en la realidad, recogiendo la información en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo<sup>(39)</sup>.

### 2.2. Población y Muestra materia de Investigación.

La población estuvo conformada por todas las madres con niños menores de 1 año que se atienden en un centro de salud de la Región Ica, fueron en total 45 madres (información proporcionada por el área de informática del servicio de CRED). En cuanto a la muestra, debido a la cantidad reducida de madres con niños menores de un año en el establecimiento, se aplicó el muestreo no probabilístico y por conveniencia, integrándose a toda la población. Sin embargo, al considerarse los criterios de selección, la muestra fue conformada finalmente por 41 madres.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Madres con niños menores de un año de edad.
- Madres mayores de edad (18 a más años)
- Madres que aceptaron participar en el estudio.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Madres menores de edad (17 y menos años).
- Madres que se negaron a firmar el consentimiento informado.

### 2.3. Técnicas de Recolección de Datos.

La técnica utilizada fue la encuesta, con la finalidad de evaluar la percepción materna de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería. Para lo cual se le realizó una serie de preguntas a las madres con el empleo de un cuestionario. La técnica de recojo de datos tuvo la siguiente secuencia: Como primer paso se solicitó la autorización correspondiente a la máxima autoridad del Centro de Salud de Pueblo Nuevo de Ica. Posteriormente se realizó las coordinaciones con el personal de enfermería para llevar a cabo



las actividades de ejecución de la investigación. En la primera semana de agosto del 2022, se ejecutó la encuesta, previa orientación sobre la finalidad del estudio a cada madre, y la firma del consentimiento informado de participación voluntaria. Aquellas madres que no se les pudo ubicar en el establecimiento de salud, fueron captadas mediante visita domiciliaria, al proporcionársele a la investigadora el número de teléfono y/o dirección de cada una de las madres. Finalmente, los datos fueron procesados estadísticamente.

#### 2.4. Instrumentos de Recolección de Datos.

Se utilizó un cuestionario, del autor Guinea M.<sup>(40)</sup>, quien realizó un estudio similar en el año 2016, para analizar la percepción de padres de la calidad de atención brindada por el profesional enfermero. A continuación, se detallan las características de dicho cuestionario:

- Validez: Realizado por Guinea M. con la participación de 8 expertos en el tema en el campo de la salud pública, obteniendo un valor según prueba binomial  $p < 0.05$ . Asimismo, le realizó la validez según estructura mediante el estadístico de r de Pearson, obteniendo un valor  $r > 0.20$ .
- Confiabilidad: Ejecutado por Guinea M. mediante prueba piloto, obteniendo un valor según el estadístico de Alfa de Cronbach de 0.88. En el presente estudio se realizó nuevamente la confiabilidad Alfa de Cronbach para corroborar su constructo, para ello se aplicó una prueba piloto con el 25% de la muestra (10 madres), obteniendo un valor de 0.81.
- Estructura: Posee 33 preguntas, divididas en las siguientes dimensiones:
  - Dimensión interpersonal/humano: 9 preguntas (1 al 9)
  - Dimensión técnico científica: 14 preguntas (10 al 23)
  - Dimensión entorno: 10 preguntas (24 al 33)
- Construcción de alternativas: En forma Likert: Siempre (3), a veces (2) y nunca (1).
- Baremos y puntuaciones:

	Buena	Regular	Mala
Percepción Global	$\geq 91$ pts	72-90 pts	$\leq 71$ pts
Dimensión interpersonal/humana	$\geq 25$ pts	18-24 pts	$\leq 24$ pts
Dimensión técnica	$\geq 40$ pts	31-39 pts	$\leq 30$ pts
Dimensión entorno	$\geq 29$ pts	21-28 pts	$\leq 20$ pts

## **2.5. Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados.**

Las técnicas que se utilizaron para procesar los datos fueron la técnica de paloteo, que consistió en el ordenamiento de datos obtenidos de las encuestas, asignando un valor a cada pregunta contestada, quedando codificado los datos en Sábana de Microsoft Excel versión 2019 de licencia libre. También se empleó la técnica de obtención de datos descriptivos e inferenciales: Con ayuda del programa Estadístico SPSS versión 25 en su licencia libre, en donde se introdujeron los datos y se obtuvieron frecuencias y porcentajes.

En cuanto al análisis e interpretación de resultados, se utilizó la técnica de la estadística descriptiva, del cual se obtuvieron frecuencias y porcentajes en forma global y según las dimensiones de estudio de la variable analizada. Debido a que el estudio es de naturaleza descriptiva, no se empleó una prueba estadística ni comprobación de hipótesis de investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación e interpretación de Resultados.

**Tabla 1.**  
**Datos generales de las madres de los niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

Datos generales		N° 41	100%
Edad	18-19 años	9	22.0
	20-29 años	20	48.8
	30-39 años	11	26.8
	40 años	1	2.4
Lugar de origen	Costa	24	58.6
	Sierra	16	39.0
	Selva	1	2.4
Nivel educativo	Ninguno	1	2.4
	Primaria	11	26.8
	Secundaria	25	61.0
	Superior	4	9.8
Estado civil	Soltera	4	9.8
	Casada	5	12.2
	Conviviente	32	78.0
Ocupación	Su casa	21	51.2
	Trabajo dependiente	3	7.3
	Trabajo independiente	17	41.5

Fuente: Cuestionario

#### **Interpretación:**

Se observa los datos generales de las madres de los niños menores de un año, predominando la edad de 20 a 29 años con 48.8%, lugar de origen de la costa 58.6%, nivel educativo secundaria 61%, de estado civil convivientes 78%, y ocupación su casa con 51.2%.

**Tabla 2.**

**Nivel global de percepción materna global de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

	N°	%
<b>Percepción materna</b>		
<b>global de la calidad</b>		
<b>de atención de</b>		
<b>enfermería</b>		
Bueno	10	24.4
Regular	25	61.0
Malo	6	14.6
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario

**Interpretación:**

En forma global se observa que el 61% de las madres de los niños menores de un año perciben que la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo es de nivel regular, 24.4% nivel bueno y 14.6% nivel malo.

**Tabla 3.**

**Nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “interpersonal/humana”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

Ítems	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Saludo de la enfermera	19	46.3	22	53.7	0	0.0
Uniforme y arreglo	17	41.5	24	58.5	0	0.0
Llama al niño por su nombre	26	63.4	14	34.2	1	2.4
Muestra paciencia, comprensión	25	61.0	15	36.6	1	2.4
Brinda trato amable	38	92.7	2	4.9	1	2.4
Demuestra afecto al niño	38	92.7	2	4.9	1	2.4
Respeto sus creencias y costumbres	36	87.8	4	9.8	1	2.4
Se despide con amabilidad	23	56.1	17	41.5	1	2.4
Dedica tiempo para conversar	33	80.5	7	17.1	1	2.4
	<b>Bueno</b>		<b>Regular</b>		<b>Malo</b>	
<b>Dimensión interpersonal/humana</b>	N°	%	N°	%	N°	%
	12	29.2	27	65.9	2	4.9

Fuente: Cuestionario

### **Interpretación:**

Se observa que la percepción de las madres de la calidad de atención de enfermería durante el control de CRED según la dimensión interpersonal/humana, es de nivel regular 65.9%, seguido de nivel bueno 29.2% y nivel malo con 4.9%.

Según ítems de la dimensión interpersonal/humana, se observa que un 53.7% manifestó que “a veces” la enfermera le saludó al niño cuando ingresó al servicio, 58.5% a veces se mostró bien uniformada y arreglada durante la atención, 34.2% afirmó que “a veces la enfermera llamó a su niño por su nombre, 92.7% “siempre brindó un trato amable, 92.7% siempre brindó afecto a su niño, 87.8% siempre respetó sus creencias y costumbres, 41.5% a veces se despidió con amabilidad, y 80.5% manifestó que la enfermera siempre dedica tiempo para conversar sobre la salud del niño.

**Tabla 4.**

**Nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “técnico-científica”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

Ítems	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Realiza control de peso y talla	38	92.7	3	7.3	0	0.0
Orienta sobre progreso del niño	34	82.9	7	17.1	0	0.0
Realiza evaluación física	40	97.6	1	2.4	0	0.0
Ante problema, deriva a especialista	38	92.7	3	7.3	0	0.0
Muestra juguetes al niño	31	75.6	10	24.4	0	0.0
Sonríe y habla al niño	23	56.1	18	43.9	0	0.0
Orienta sobre el desarrollo del niño	36	87.8	5	12.2	0	0.0
Orienta de forma clara y entendible	18	43.9	23	56.1	0	0.0
Pregunta sobre los alimentos del niño	36	87.8	4	9.8	1	2.4
Orienta sobre alimentos que debe consumir	37	90.2	4	9.8	0	0.0
Responde a preguntas o dudas	5	12.2	35	85.4	1	2.4
Muestra interés por inasistencias a CRED	4	9.8	37	90.2	0	0.0
Entrega indicaciones escritas	22	53.7	18	43.9	1	2.4
Le cita para el siguiente mes	40	97.6	1	2.4	0	0.0
<b>Dimensión técnico-científica</b>	<b>Bueno</b>		<b>Regular</b>		<b>Malo</b>	
	N°	%	N°	%	N°	%
	8	19.5	28	68.3	5	12.2

Fuente: Cuestionario

### Interpretación:

Se observa que la percepción de las madres de la calidad de atención de enfermería durante el control de CRED según la dimensión técnico-científica, es de nivel regular con 68.3%, seguido de nivel bueno 19.5%, y nivel malo con 12.2%.

Según ítems de la dimensión técnico-científica, se observa que el 92.7% afirmó que la enfermera siempre realiza el control de peso y talla, 82.9% siempre orientó sobre progreso del niño, 97.6% siempre realizó evaluación física, 92.7% siempre derivó a especialista ante problemas de salud en el niño, 24.4% a veces mostró juguetes al niño, 43.9% a veces le sonríe y habla al niño, 87.8% siempre orientó sobre el desarrollo del niño, 56.1% a veces orientó de forma clara y entendible, 87.8% siempre preguntó sobre los alimentos que consumía el niño, 90.2% siempre orientó sobre los alimentos que debe consumir el niño, 85.4% a veces respondió a sus preguntas o dudas, 90.2% a veces muestra interés por conocer el porqué de sus inasistencias al control de CRD, 43.9% a veces le entró indicaciones escritas, y 97.6% expresó que la enfermera siempre le cita para el siguiente mes.

**Tabla 5.**

**Nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “entorno”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

Ítems	Siempre		A veces		Nunca	
	N°	%	N°	%	N°	%
Consultorio limpio y ordenado	2	4.9	39	95.1	0	0.0
Iluminación y ventilación adecuada	4	9.8	37	90.2	0	0.0
Cierra la puerta durante la atención	8	19.5	33	80.5	0	0.0
Evita las corrientes de aire en la atención	28	68.3	13	31.7	0	0.0
Evitar dejar expuesto al niño al ambiente	30	73.2	11	26.8	0	0.0
Protege al niño de caídas en la atención	33	80.5	8	19.5	0	0.0
Tiempo de espera excesivo	21	51.2	15	36.6	5	12.2
Tiempo de la consulta adecuado	31	75.6	10	24.4	0	0.0
Busca que exista un ambiente de privacidad	28	68.3	13	31.7	0	0.0
Se preocupa por la seguridad física del niño	33	80.5	8	19.5	0	0.0
	<b>Bueno</b>		<b>Regular</b>		<b>Malo</b>	
<b>Dimensión Entorno</b>	N°	%	N°	%	N°	%
	8	19.5	24	58.5	9	22.0

Fuente: Cuestionario

### **Interpretación:**

Se observa que la percepción de las madres de la calidad de atención de enfermería durante el control de CRED según la dimensión entorno, es de nivel regular con 58.5%, seguido de nivel malo 22%, y nivel bueno con 19.5%.

Según ítems de la dimensión entorno, se observa que el 95.1% manifestó que a veces el consultorio de CRED estaba limpio y ordenado, 90.2% a veces la iluminación y ventilación era adecuada, 80.5% a veces la enfermera cerraba la puerta durante la atención del niño, 31.7% a veces la enfermera evitaba las corrientes de aire durante la atención, 26.8% a veces la enfermera evitaba dejar expuesto al niño al ambiente, 80.5% siempre protegía al niño de caídas durante la atención, 51.2% consideró que el tiempo de espera para ser atendido siempre fue excesivo y prologando, 24.4% manifestó que a veces el tiempo de la consulta era adecuado, 31.7% afirmó que a veces la enfermera buscaba la privacidad durante la atención, y 80.5% afirmó que la enfermera siempre se preocupaba por la seguridad física del niño en la atención.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al hacer el **análisis global** de la percepción de las madres de la calidad de atención que proporcionaba el profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, se encontró que el 61% lo percibía de nivel regular, un 24.4% nivel bueno, y 14.6% nivel malo. De estos resultados se puede observar que la mayoría de las madres no se encuentra conforme o totalmente satisfecha con las actividades del profesional de enfermería, resultado que se asemeja al estudio de Justo M.<sup>(19)</sup> quien evidenció que en más del 50% de las madres que acudían a consultorio de CRED en Puno año 2019, percibían que la calidad de atención de enfermería era de nivel medio. Sayas H.<sup>(27)</sup> también encontró un resultado similar, al realizar un estudio con madres que acudían al servicio CRED de un centro de Salud de Lima en 2018, encontrando que el 52.9% percibió que la calidad de atención por parte del profesional enfermero era medio favorable. Chávez A.<sup>(23)</sup> confirma este resultado, al identificar que el 44.4% de las madres que acudían al control de CRED de un centro de Salud de Trujillo, percibían que la calidad de atención que recibieron de las enfermeras era de nivel regular. Al respecto Manuel J.<sup>(22)</sup> expresa que la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED es percibida de nivel medio (59.60%), situación que originaba que las madres tuvieran una media y baja satisfacción con el servicio, por lo cual no acudían a todas las citas establecidas.

El análisis de la percepción de la calidad de atención de enfermería, también fue analizado según 3 dimensiones de estudio, obteniendo resultados estadísticos que muestran cierta problemática de la falta de mejoramiento de las funciones de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo. Tal es así que en cuanto a la **dimensión interpersonal/humana**, se encontró en el presente estudio que el 65.9% lo percibió de nivel regular, un 29.2% consideró que era de nivel bueno y 4.9% malo, es decir que las madres opinaron que no se está realizando en brindando en forma óptima un cuidado humanizado, siendo éste parcialmente adecuado, coincidiendo este resultado con la investigación de Lampa y Vega<sup>(25)</sup> en 2019, quienes encontraron en un grupo de madres que acudían al consultorio de CRED, que la calidad de atención percibida según la dimensión interpersonal era de nivel medio con 51.7%, y el estudio de Delgado C.<sup>(26)</sup> en Lima año 2018, encontró un resultado parecido, reportando que el 62.7% de las madres que acudían al servicio CRED percibió un nivel medio de calidad de atención en la dimensión humana. Al analizar los indicadores de la dimensión interpersonal/humana, se puede destacar que un 53.7% de las madres refirió que a veces la enfermera lo saludaba, o a veces presentaba un buen vestido y arreglo personal 58.5%, a veces mostraba paciencia y comprensión 36.6%, y el 41.5% percibió que a veces se despedía con amabilidad, lo que muestra que el profesional de enfermería debe mejorar su aspecto humano, brindando un mejor trato y atención a las madres y sus niños de forma permanente.



Con respecto a la calidad de atención en la **dimensión técnico/científico**, se encontró que la mayoría de las madres lo percibió de nivel regular 68.3%, seguido de nivel bueno 19.5%, y sólo el 12.2% nivel malo. De este resultado también podemos observar que las madres no están totalmente satisfechas con las habilidades y técnicas que realiza el profesional de enfermería a la hora de evaluar al niño en CRED, resultado que se asemeja a la investigación de Marcelo y Castillo<sup>(28)</sup> en Piura año 2018, quienes encontraron que el 59% de las madres en control de CRED, percibieron que la dimensión técnica de oportuna-continua, era de nivel medio con 59%, coincidiendo también con el estudio de Justo M.<sup>(19)</sup> en 2019, al encontrar que el 49.3% de madres percibió que la dimensión técnico-científica en la calidad de atención de enfermería era de nivel medio, y la investigación de Lampa y Vega<sup>(25)</sup>, encontró que el 81.4% de las madres percibió que la competencia técnico-científica de las enfermeras, era de nivel medio. Al analizar los indicadores de esta dimensión en el presente estudio, se puede destacar que un 43.9% de madres percibió que la enfermera sólo a veces le sonreía y hablaba al niño, 56.1% a veces le orientó de forma clara y entendible, 85.4% afirmó que a veces sus dudas y preguntas fueron respondidas, 90.2% percibió que la enfermera no mostraba interés por saber los motivos por el cual no asistía a las citas, y 43.9% afirmó que la enfermera sólo a veces entraba indicaciones escritas para el cuidado del niño; todos estos porcentajes muestran que el profesional de enfermería requiere mejorar su competencia técnica y habilidad al momento de evaluar al niño y brindar educación e información a las madres.

Finalmente se analizó la calidad de atención de enfermería en la **dimensión “entorno”**, el cual estuvo dirigido a analizar si el profesional de enfermería mantenía un buen ambiente en el consultorio de CRED y si se preocupaba por brindar seguridad al niño durante su evaluación. En el presente estudio se encontró que la mayoría de madres percibió que el entorno era de nivel regular con 58.5%, un 22% nivel malo, y sólo el 19.5% nivel bueno. De este resultado podemos ver que existen aún aspectos por mejorar en cuanto a la habilidad del profesional de enfermería para brindar un ambiente confortable y seguro en el consultorio de CRED, coincidiendo este resultado con el estudio de Justo M.<sup>(19)</sup> en 2019, al encontrar que el 43.3% de madres percibió que la dimensión entorno-confort de la calidad de atención de enfermería, era de nivel medio favorable. Chávez A.<sup>(20)</sup> en 2019 también reporta un resultado parecido, al evidenciar que el 46% de madres percibió que la competencia del entorno-elementos tangibles era de nivel regular, el estudio de Delgado C.<sup>(26)</sup> en 2019 se asemeja a este resultado, al encontrar con mayor predominio que el 40.7% de madres percibió que el entorno de la atención de enfermería en consultorio de CRED era de nivel medio.

Al analizar los indicadores de la dimensión del entorno, se puede destacar que el 95.1% de madres refirió que a veces el consultorio se mostraba limpio y ordenado, 90.2% consideró que a veces la

ventilación-iluminación era adecuada, 80.5% afirmó que a veces la enfermera cerraba la puerta para evaluar al niño, 51.2% expresó que el tiempo de espera para ser atendido es siempre excesivo, y 31.7% manifestó que sólo a veces la enfermera velaba porque exista privacidad en la consulta, aspectos que muestran que el profesional de enfermería no se estaría preocupando por brindar un ambiente de calidad de forma permanente, siendo necesario que la atención se realice de forma rápida, con privacidad, y que el consultorio sea confortable con un buen ambiente y orden. Al respecto se puede mencionar a Ríos A.<sup>(29)</sup> en Ica año 2020, quien manifiesta que uno de los principales factores por los cuales las madres perciben una baja calidad de atención, es por el tiempo de espera excesivo para ser atendido con 69.4%, coincidiendo con el presente trabajo, al encontrar que más de la mitad de las madres refirió que el tiempo de espera para que el niño se atendido era excesivo, situación que causa insatisfacción.

De todos los datos estadísticos encontrados, se finaliza afirmando que la calidad de atención de enfermería en consultorio CRED, percibido por las madres con niños menores de un año en el Centro de Salud Pueblo Nuevo, es de nivel medio, necesitándose que se mejoren las competencias y habilidades de las enfermeras para brindar una buena calidad de atención en forma constante, en el cual las madres se sientan satisfechas y puedan tener una mejor actitud para acudir oportunamente a todas las citas para el control de salud del niño.

## V. CONCLUSIONES

1. En forma global la percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022, es en mayor proporción de nivel regular (61%).
2. La percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión “interpersonal/humana” es de nivel regular (65.9%), destacándose que 53.7% de las madres refirió que a veces la enfermera lo saludaba, o a veces presentaba un buen vestido y arreglo personal 58.5%, a veces mostraba paciencia y comprensión 36.6%, y el 41.5% percibió que a veces se despedía con amabilidad.
3. La percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión “técnico-científica” es de nivel regular (68.3%), destacándose que 43.9% de madres percibió que la enfermera sólo a veces le sonreía y hablaba al niño, 56.1% a veces le orientó de forma clara y entendible, 85.4% afirmó que a veces sus dudas y preguntas fueron respondidas, y 43.9% afirmó que la enfermera sólo a veces entraba indicaciones escritas para el cuidado del niño.
4. La percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión “entorno” es de nivel regular (58.5%), destacándose que 95.1% de madres refirió que a veces el consultorio se mostraba limpio y ordenado, 90.2% consideró que a veces la ventilación-iluminación era adecuada, 80.5% afirmó que a veces la enfermera cerraba la puerta para evaluar al niño, 51.2% expresó que el tiempo de espera para ser atendido es siempre excesivo, y 31.7% manifestó que sólo a veces la enfermera velaba porque exista privacidad en la consulta.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades del Centro de Salud que realicen un diagnóstico sobre la atención que brinda el personal de enfermería, a la vez realizar una planificación eficiente sobre los procesos realizados en la evaluación del niño(a), con la finalidad de brindar una mejor atención y lograr de esta manera que las madres se sientan satisfechas con las competencias de las enfermeras.
2. Para mejorar la dimensión interpersonal/humana, los profesionales de enfermería deben recibir capacitaciones y cursos de actualización del cuidado humanizado, para ello deben acudir periódicamente a estas actividades, y deben planificarse en coordinación con las autoridades del Centro de Salud y la Dirección Regional de Salud de Ica. También se recomienda a las enfermeras que reflexionen sobre el trato que brindan a las madres, practicando la empatía y brindando una comunicación efectiva.
3. Para elevar la competencia técnico – científica, las autoridades del Centro de salud deben incluir a los profesionales de enfermería en talleres y cursos de actualización de los procedimientos médicos en el control de Crecimiento y Desarrollo del niño según su especialidad. De igual forma debe haber una monitorización periódica de las habilidades de las enfermeras en la evaluación y control de salud del niño, identificando deficiencias y orientándolos sobre los procedimientos que deben mejorar, sobre todo en las habilidades de consejería y educación de las madres.
4. En cuanto a la dimensión del entorno, se recomienda a los profesionales de enfermería que mejoren la organización física del servicio de CRED, priorizando la buena implementación de materiales y equipos necesarios en la atención del niño, y procurando mantener privacidad a la madre y su niño durante su atención. De igual forma deben rediseñar sus tiempos según citas programadas, con la finalidad de brindar una atención oportuna y rápida.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [En línea]. Lima, Perú; 2016. [Citado el 09 octubre 2022]. Disponible: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
2. Huillca L. Satisfacción - percepción de calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019. [Tesis licenciatura]. Chimbote, Perú: Univ. Los Ángeles de Chimbote; 2019. Disponible: <https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-20.500.13032-27114/Description>
3. Boyer C, Severino E. Cuidado enfermero en control crecimiento y desarrollo a niños de 6 meses a 5 años en microred La Victoria 2016.. [Tesis licenciatura]. Lambayeque, Perú: Univ. Nac. Pedro Ruiz Gallo; 2018. Disponible: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/2001>
4. Organización Mundial de la Salud. Estadísticas Sanitarias Mundiales. 2016 [Fecha acceso 18 julio 2021] Disponible en: [www.who.int/whosis/whostat/ES\\_WHS2011\\_Full.pdf](http://www.who.int/whosis/whostat/ES_WHS2011_Full.pdf)
5. UNICEF. Niños y niñas en América Latina – El Caribe. [En línea]. 2020. [Citado el 02 Julio 2022]. Disponible: <https://www.unicef.org/lac/ni%C3%B1os-y-ni%C3%B1as-en-am%C3%A9rica-latina-y-el-caribe>
6. Organización mundial de salud. Informe mundial sobre discapacidad.2016 [Base de datos], URL disponible: [http://www.who.int/disabilities/world-report/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world-report/summary_es.pdf).
7. Gobernación de Antioquía. Estadísticas de morbilidad y mortalidad en Antioquia. [Internet]. Antioquia: Dirección seccional de salud, protección social, 2021 [Acceso 28 de junio de 2021] Disponible en: [https://www.dssa.gov.co/images/asis/analisis-de-situacion-en-salud-antioquia-2021-Final-\(25-03-2021\)\\_3.pdf](https://www.dssa.gov.co/images/asis/analisis-de-situacion-en-salud-antioquia-2021-Final-(25-03-2021)_3.pdf)
8. MINSA. Estadística. Indicadores nacionales de desnutrición infantil. Tasa de desnutrición crónica [talla para la edad] en niños menores 5 años, por años, según sexo. PERU 2016 URL disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estadisticas/indicadoresNac/down>
9. Manuel J. Calidad de cuidado enfermero y satisfacción de madres en control crecimiento y desarrollo de centro salud ciudad de dios, Arequipa 2018. [Tesis maestría]. Arequipa, Perú: Univ. San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9782/UPmaasjr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

10. Muñoz R. Repercusiones de pandemia de Covid-19 en atención de CRED e inmunizaciones Chachapoyas 2020. [Tesis licenciatura]. Chachapoyas, Perú: Univ. Nac. Toribio Rodríguez de Mendoza; 2020. Disponible: <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2595/Mu%c3%bloz%20Llanos%20Roc%c3%ado%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Mellado C. Satisfacción de madre de la atención brindada por enfermera en componente CRED de C.M.I. 2016. Daniel Alcides Carrión. [Tesis licenciatura] Univ. Nac. Mayor de San Marcos de Lima, Perú. URL disponible en: [alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS\\_e587a241923afeadccc002c940521da0](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_e587a241923afeadccc002c940521da0).
12. Jin I, Cho H. Factores que influyen en calidad de atención de enfermería percibida por madres de niños hospitalizados en Corea de Sur. 2021. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35004515/>
13. Peralta M. Calidad percibida relacionada con atención enfermería por familiares en hospital IMSS. México; 2018. Disponible en: <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1879>
14. Paredes M. Rol de enfermera en control crecimiento y desarrollo en niños menores 5 años de Atuntaqui. [Internet] Ecuador; 2017 [citado 18 de Julio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8210/1/06%20ENF%20959%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
15. Peternina D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de padres de niños - niñas que asisten a programa crecimiento y desarrollo en IPS Sincelejo. [Internet] Colombia; 2017 [citado 18 de Julio del 2021] Disponible en: <https://www.recia.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
16. García M y López C. Calidad de atención en vigilancia, promoción de crecimiento y desarrollo en 58 infantes menores 5 años según usuarios que asisten a puestos salud de Matagalpa. [Internet] Nicaragua; 2017 [citado 16 de Julio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/1691/1/5292.pdf>
17. García E. Satisfacción de padres respecto a calidad de atención enfermería en consultorio de CRED en establecimiento de salud Lima, 2019. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia\\_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16522/Garcia_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

18. Ramírez N. Calidad de atención de profesionales de enfermería en estimulación temprana en área crecimiento y desarrollo según percepción de padres, usuarios de hospital materno infantil Carlos Showing Huánuco 2017. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2325>
19. Justo M. Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermera en servicio de Crecimiento y Desarrollo de establecimiento salud I – 3 Coata. Univ. Nac. del altiplano. 2019; Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11074/Justo\\_Ingalla\\_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11074/Justo_Ingalla_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Chávez I, Guzmán D. Percepción de madres acerca de calidad de atención en enfermería en consultorio CRED de centro salud Justicia Paz y Vida. Univ. de Huancayo “Franklin Roosevelt”. 2019 Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/188/INFORME%20FINANCIAL%20DE%20TESIS%20INES%20Y%20DONATILDA%20corregido%204%20%28Autoguardado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Orihuela K. Nivel satisfacción de madres con calidad de atención brindada por personal enfermería en consultorio crecimiento y desarrollo en centro de salud Lima Norte – 2019. Univ. Privada del Norte. Disponible: <http://hdl.handle.net/11537/21971>.
22. Manuel J. Calidad de cuidado enfermero y satisfacción de madres en control de crecimiento y desarrollo - Centro Salud Ciudad de Dios – Arequipa 2018. [Tesis Maestría]. Arequipa, Perú: Univ. San Agustín de Arequipa; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9782>
23. Chávez A. Calidad de atención y satisfacción de usuarias en programa CRED de Centro Salud Liberación Social Trujillo 2019. [Tesis Maestría]. Trujillo, Perú: Univ. César Vallejo; 2020. Disponible: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez\\_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48371/Chavez_OA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Taminche L. Percepción de padres sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en consultorio crecimiento y desarrollo, puesto salud Pedro Castro de Chachapoyas. [Internet] Perú; 2019 [citado 16 de julio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1672/Taminche%20Llamo%20Luz%20Enit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Lampa C, Vega C. Percepción de padres con niños menores de 5 años sobre cuidado humanizado de profesional enfermería de servicios de crecimiento – desarrollo de unidad básica Gestión Ate Lima 2019. [Tesis Licenciatura]. Lima, Perú: Univ. Peruana Unión; 2020. Disponible:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3159/Cecilia\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3159/Cecilia_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Delgado C. Satisfacción de madres sobre calidad de atención de profesional enfermería en Consultorio crecimiento y desarrollo de niño. Centro Salud Morro Solar Jaén 2019. [Tesis licenciatura]. Jaén, Perú: Univ. Nac. De Cajamarca; 2021. Disponible:  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4341/TESIS%20CINDY%20DELGADO%20RIVEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Sayas H. Percepción Materna de la Calidad de Atención de Enfermería a Recién Nacido en Consultorio Crecimiento y Desarrollo, Centro Salud Portada Manchay, Lima, Perú, 2018. [Tesis licenciatura]. Lima, Perú: Univ. Ricardo Palma; 2019. Disponible en:  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3441/SF\\_T030\\_40421941\\_T%20%20%20HILDA%20SAYAS%20TORO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3441/SF_T030_40421941_T%20%20%20HILDA%20SAYAS%20TORO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Marcelo N, Castillo A. Satisfacción de calidad de cuidado enfermería y deserción a control crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 1 año de Centro Salud Marcavelica, Piura 2018. [Tesis Especialidad]. Callao, Perú: Univ. Nac. Del Callao; 2018. Disponible:  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3790/MARCELO%20Y%20PALACIOS\\_TESIS2DAESP\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3790/MARCELO%20Y%20PALACIOS_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Ríos A. Calidad de atención de profesional de enfermería y factores asociados a deserción de control CRED en niños de 24 - 59 meses Centro Salud La Palma 2019. [Fecha de acceso 18 de julio de 2021] URL disponible:  
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/2978/T.%20TPLE%20-%20RIOS%20ESPINO%20ANTONELLA%20ESMERALDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Atunga S. Actividades de enfermería y percepción de madre en calidad de atención durante control crecimiento y desarrollo de niños menores de 1 año en Micro red La Palma Ica Julio 2017. [Fecha acceso 18 julio de 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1259/T-TPLE-Sheila%20Beatriz%20Atunga%20Jayo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



31. OMS. Calidad de atención. [En línea]. Ginebra, Suiza; 2019 [Citado el 29 Julio 2022]. Disponible: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
32. OMS/OPS. Equidad en salud. [En línea]. Lima, Perú; 2017. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34357/OPSPER17024\\_spa.pdf?sequ](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34357/OPSPER17024_spa.pdf?sequ)
33. Febres R, Mercado M. Satisfacción de usuario y calidad de atención de servicio medicina interna de Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo. [En línea]. Rev. de Facultad de Medicina Humana; 2020. [Citado el 01 Agosto 2022]. Disponible: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
34. Gordillo M. Atención de enfermería en control de crecimiento y desarrollo oportuno en niños menores de 5 años Puesto de Salud Curahuasi Red de Salud Grau. [Tesis licenciatura] Callao, Perú: Univ. Nac. del Callao; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3024>
35. MINSA. Norma Técnica de salud para control de crecimiento y desarrollo de niña y niño menor de 5 años. [En línea]. Ministerio de Salud Peruano. Lima, Perú; 2017 [Citado el 16 Junio 2022] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2197.pdf>
36. Marcelo N, Castillo A. Satisfacción de calidad del cuidado de enfermería y deserción del control de CRED en madres con niños menores de 1 año de Centro de Salud Marcavelica, Piura 2018. [Tesis Especialidad]. Callao, Perú: Univ. Nac. del Callao; 2018. Disponible: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3790/MARCELO%20Y%20PALACIOS\\_TESIS2DAESP\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3790/MARCELO%20Y%20PALACIOS_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Ancajima M. Calidad de cuidado de enfermería y deserción de control crecimiento y desarrollo de madres de niños atendidos en Pimentel 2019. [Tesis licenciatura]. Pimentel, Perú: Univ. Señor de Sipán; 2019. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7010/Ancajima%20Oyola%20Milouska%20Yvonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
38. Arones R. Satisfacción de madres sobre calidad de cuidado enfermero en Consultorio Crecimiento – Desarrollo - Chimbote [Tesis Maestría]. Chimbote, Perú: Univ. San Pedro; 2019. Disponible: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14846/Tesis\\_64868.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14846/Tesis_64868.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Sampieri H, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación científica. [En línea]. 6ta ed; Editorial Mac Graw Hill Education. México; 2014. [Citado el 06 Febrero 2022].

Disponible: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

40. Guinea M. Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones – 2016. [Tesis Especialidad]. Lima, Perú: Univ. Nac. Mayor de San Marcos; 2016. Disponible: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5371>

## **VIII. ANEXOS**

**Anexo 1.**

**Matriz de Consistencia**

**“Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en un Centro de Salud de la Región Ica – 2022”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>PE1. ¿Cuál es el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión interpersonal/humana, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica,- 2022?</p>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica – 2022.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>OE1: Identificar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión interpersonal/humana, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022.</p>	<p>Según la naturaleza de la investigación, no requiere de comprobación de hipótesis (estudio descriptivo).</p>	<p><b>Variable única descriptiva:</b></p> <p>Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo</p>	<p><b>Tipo nivel y diseño de investigación:</b></p> <p>Estudio descriptivo y de enfoque cuantitativo. De nivel descriptivo, de diseño no experimental-transversal.</p> <p><b>Población</b></p> <p>Todas las madres con niños menores de un año del Centro de Salud de Pueblo Nuevo de Ica, en total 45 madres.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Calculado mediante muestreo no probabilístico y por conveniencia: 41 madres.</p>

<p>PE2. ¿Cuál es el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnico-científica, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022?</p>	<p>OE2: Analizar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnico-científica, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022.</p>			<p><b>Técnica e instrumentos:</b> Técnica de encuesta. Como instrumento un cuestionario validado a nivel nacional y de buena confiabilidad.</p>
<p>PE3. ¿Cuál es el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión entorno, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022?</p>	<p>OE3: Identificar el nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería según la dimensión entorno, durante el control de crecimiento y desarrollo de niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022</p>			<p><b>Análisis estadístico:</b> Uso de estadística descriptiva, obteniendo frecuencias y porcentajes estadísticos que fueron plasmados en tablas y gráficos.</p>

## Anexo 2. Operacionalización de variables

**“Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en un Centro de Salud de la Región Ica – 2022”**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍNDICE FINAL
<b>Variable única descriptiva:</b> Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo	La calidad de atención es definida por la Organización Mundial de la Salud como el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de resultados deseados en la salud de las personas y las poblaciones.	Es el nivel de percepción de las madres de los niños menores de un año, con respecto a la atención de enfermería recibida en el servicio de CRED del Centro de Salud de Pueblo Nuevo, obtenido mediante la ejecución de una encuesta	Interpersonal/ humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo cordial</li> <li>• Presencia profesional – vestuario.</li> <li>• Llama por su nombre al niño</li> <li>• Actitud comprensiva y de paciencia.</li> <li>• Trato amable</li> <li>• Demostración de afecto</li> <li>• Respeto de creencias y costumbres</li> <li>• Despido con amabilidad</li> <li>• Conversación activa</li> </ul>	Buena >91 pts  Regular 72-90 pts
			Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control peso y talla</li> <li>• Orientación sobre el progreso del niño</li> <li>• Realiza evaluación física</li> <li>• Detección de problemas de salud</li> <li>• Muestra juguetes</li> <li>• Sonríe y habla al niño</li> </ul>	Deficiente <71 pts

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienta sobre el desarrollo del niño</li> <li>• Absolución de dudas en forma clara</li> <li>• Orientación sobre alimentación del niño</li> <li>• Absuelve dudas sobre la crianza del niño</li> <li>• Muestra interés por la falta al control de CRED</li> <li>• Le cita para el siguiente mes.</li> </ul>	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden y limpieza del consultorio</li> <li>• Iluminación y ventilación</li> <li>• Privacidad al cerrar la puerta</li> <li>• Evita corrientes de aire en la atención</li> <li>• Evita dejar expuesto al niño por mucho tiempo al ambiente.</li> <li>• Protege al niño de caídas</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Tiempo de duración de la consulta</li> <li>• Procura ambiente de privacidad</li> <li>• Se preocupa por la seguridad física del niño</li> </ul>	



### Anexo 3.



## Instrumento de recolección de datos

### “Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en un Centro de Salud en la Región Ica – 2022”

Obtenido de: Maritza Florabel Guinea Larreategui

UNMSM; 2016

#### I. INSTRUCCIONES:

Buen día soy egresada de la Facultad de Enfermería de la UNICA y el presente cuestionario, tiene por objetivo recolectar su valiosa información sobre su percepción de la calidad de la atención en CRED. Por favor sírvase contestar todas las preguntas. Gracias

#### II. DATOS GENERALES:

Marca una un aspa (X) en la alternativa que considere correcta.

- 1) **Edad:** \_\_\_\_\_
  
- 2) **Lugar de origen**
  - a) Costa
  - b) Sierra
  - c) Selva
  
- 3) **Nivel educativo**
  - a) Ninguno
  - b) Primaria
  - c) Secundaria
  - d) Superior
  
- 4) **Estado civil**
  - a) Soltera
  - b) Casada
  - c) Conviviente
  - d) Otro: \_\_\_\_\_
  
- 5) **Ocupación:**
  - a) Estudiante
  - b) Ama de casa
  - c) Trabajo dependiente
  - d) Trabajo independiente



### III. PERCEPCIÓN:

Marque con un aspa (X) en cualquiera de los casilleros, según lo que Ud. ha percibido cuando el profesional de enfermería ha atendido a su niño en el control de crecimiento y desarrollo:

N°	DIMENSIÓN INTERPERSONAL/HUMANO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La enfermera le saluda a usted y al niño cuando ingresa al servicio de CRED.			
2	La Enfermera está bien uniformada y arreglada durante la atención.			
3	La enfermera llama al niño por su nombre cuando acude a la consulta			
4	La Enfermera muestra paciencia, una actitud comprensiva y sonríe durante la atención.			
5	Durante la atención la Enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto a Ud., y al niño			
6	La Enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano.			
7	La Enfermera respeta sus creencias y costumbres			
8	Al terminar la consulta la Enfermera se despide con amabilidad.			
9	La enfermera se da tiempo para conversar sobre el estado de salud de su niño.			

	DIMENSIÓN TECNICO-CIENTIFICA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
10	La Enfermera realiza el control del peso y talla.			
11	La Enfermera le orienta sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
12	La Enfermera realiza la evaluación física.			
13	Ante un problema detectado en el niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
14	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
15	La Enfermera le sonríe y le habla al niño			
16	La Enfermera le orienta sobre el desarrollo de su niño.			
17	Las orientaciones que le brinda la Enfermera ante sus dudas son claras y entendibles.			

18	La Enfermera le pregunta acerca de los alimentos que consume su niño.			
19	La Enfermera le orienta sobre los alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.			
20	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
21	La Enfermera muestra interés por conocer el porqué de sus inasistencias a la consulta de CRED.			
22	Al final de la consulta le entrega indicaciones escritas.			
23	La Enfermera la cita para el siguiente mes.			

	<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
24	El consultorio de CRED se encuentra limpio y ordenado.			
25	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra el niño es adecuada.			
26	La Enfermera durante la atención cierra la puerta.			
27	La Enfermera evita las corrientes de aire durante la atención.			
28	Durante el examen físico la Enfermera no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.			
29	Considera que la Enfermera protege al niño de caídas durante la atención.			
30	Considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado.			
31	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.			
32	La enfermera busca que exista un ambiente de privacidad			
33	La enfermera se preocupa por la seguridad física de su niño			

Gracias por tu participación.



**Anexo 4.**  
**Consentimiento informado**



**“Percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden un Centro de Salud de la Región Ica – 2022”**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO N° \_\_\_\_\_**

Yo \_\_\_\_\_, madre de mi menor hijo atendido en el control de CRED del Centro de Salud de la Región Ica, mediante el presente documento, manifiesto que he decidido participar en el estudio que lleva por título: **“PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA DURANTE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE UN AÑO QUE SE ATIENDEN EN UN CENTRO DE SALUD DE LA REGION ICA – 2022”**.

La investigadora me ha explicado que este estudio que es fundamental para mejorar la atención en el control de CRED de mi niño, manifestándome que se ejecutarán las siguientes acciones al momento de realizar el estudio.

- Contestaré un cuestionario impreso con preguntas de la calidad de atención de enfermería.
- El estudio es libre de costo.
- Durante mi participación, la investigadora utilizará en todo momento los equipos de protección personal para prevenir el COVID-19 (Mameluco, mascarilla, protector facial, guantes y alcohol) y el debido distanciamiento social (1.5 metros de distancia entre el investigador y mi persona).
- Los resultados del estudio solo se utilizarán con fines de investigación no lucrativos, para mejorar la salud del niño.
- La encuesta y entrevista es totalmente anónima, preservando mis datos personales e integridad física y psicológica.

Para lo cual firmo el presente documento de participación voluntaria.

Ica, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

.....  
**FIRMA**

## Anexo 5

### Evidencia de la validación del instrumento de recojo de datos

#### TABLA DE CONCORDANCIA – PRUEBA BINOMIAL

#### JUICIO DE EXPERTOS

ITEMS	N° DE JUEZ								P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	0	0	1	1	1	0.145 *
6	1	0	1	1	1	1	1	1	0.035
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004

\* En esta pregunta se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Si  $p < 0.05$  la concordancia es SIGNIFICATIVA

**Fuente:** Guinea M. Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones – 2016. [Tesis Especialidad]. Lima, Perú: Univ. Nac. Mayor de San Marcos; 2016. Disponible: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5371>



## Anexo 6. Confiabilidad del cuestionario



Para lo cual se realizó una prueba piloto con el 25% de la muestra (10 madres), aplicándose la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

### Datos calculados:

$$K = 33$$

$$\sum Si = 11.933$$

$$Vt = 56.667$$

### Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

### Reemplazando:

$$\alpha = \frac{33}{33-1} \left[ 1 - \frac{11.933}{56.667} \right]$$

$$\alpha = 1.03 [1 - 0.2105]$$

$$\alpha = 1.03 [0.7895]$$

$$\alpha = 0.81$$

**Anexo 7.**

**Codificación del instrumento de recojo de datos**

<b>Datos generales</b>		<b>Codificación</b>
Edad	Respuesta libre	
Lugar de origen	Costa	1
	Sierra	2
	Selva	3
Nivel educativo	Ninguno	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior	4
Estado civil	Soltera	1
	Casada	2
	Conviviente	3
Ocupación	Estudiante	1
	Su casa	2
	Trabajo dependiente	3
	Trabajo independiente	4

<b>Percepción de la calidad de atención de enfermería</b>		<b>Codificación</b>
Escala Likert	Siempre	3
	A veces	2
	Nunca	1
	Pregunta N° 30 de forma inversa	

**Anexo 8.**  
**Base de datos Excel**

N°	DATOS GENERALES				
	Edad	Origen	Nivel Educativo	Estado Civil	Ocupación
1	27	1	3	3	2
2	25	2	1	1	4
3	25	2	4	1	2
4	40	2	2	1	4
5	25	2	2	1	4
6	21	1	3	2	2
7	28	2	2	1	4
8	27	1	4	1	3
9	30	1	3	3	2
10	21	1	3	1	4
11	18	1	3	1	4
12	27	1	4	3	2
13	19	2	2	1	4
14	27	2	3	3	2
15	32	1	3	1	4
16	19	1	3	1	4
17	19	2	3	1	2
18	27	1	4	3	3
19	26	2	2	2	4
20	30	1	2	1	2
21	29	1	3	1	2
22	32	1	3	2	3
23	18	2	2	1	4
24	18	1	3	1	2
25	28	1	3	2	4
26	26	2	2	1	2
27	18	1	3	1	4
28	19	2	3	1	2
29	36	1	3	1	2

30	19	1	3	1	2
31	33	2	3	1	4
32	25	1	4	1	4
33	26	2	2	1	4
34	30	3	2	1	2
35	31	2	3	1	4
36	35	1	3	1	4
37	26	2	3	1	2
38	29	1	3	1	4
39	34	1	3	1	4
40	31	1	2	1	4
41	26	1	3	1	2



N°	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CRED																																
	Interpersonal/Humano									Técnico-Científica														Entorno									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2		
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	
6	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	
10	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2	
11	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	
12	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	
13	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	

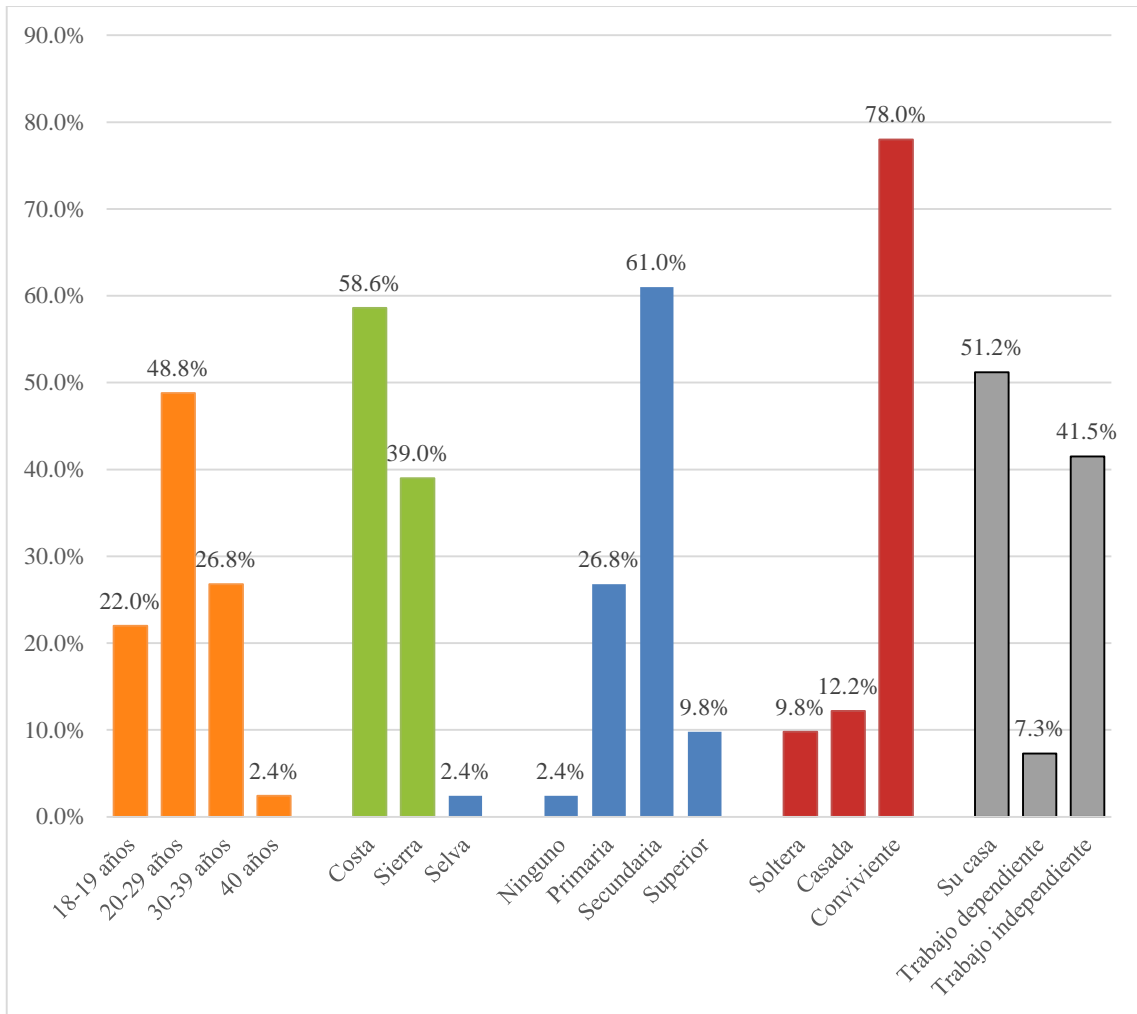
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3		
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	
18	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	
20	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	
21	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
22	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
24	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
26	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3
27	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

30	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	
31	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
32	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2		
33	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3
34	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
35	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
36	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3		
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
39	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	

**Anexo 9.**  
**Gráficos estadísticos**

**Gráfico 1.**

**Porcentajes de los datos generales de las madres de los niños menores de un año atendidos en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

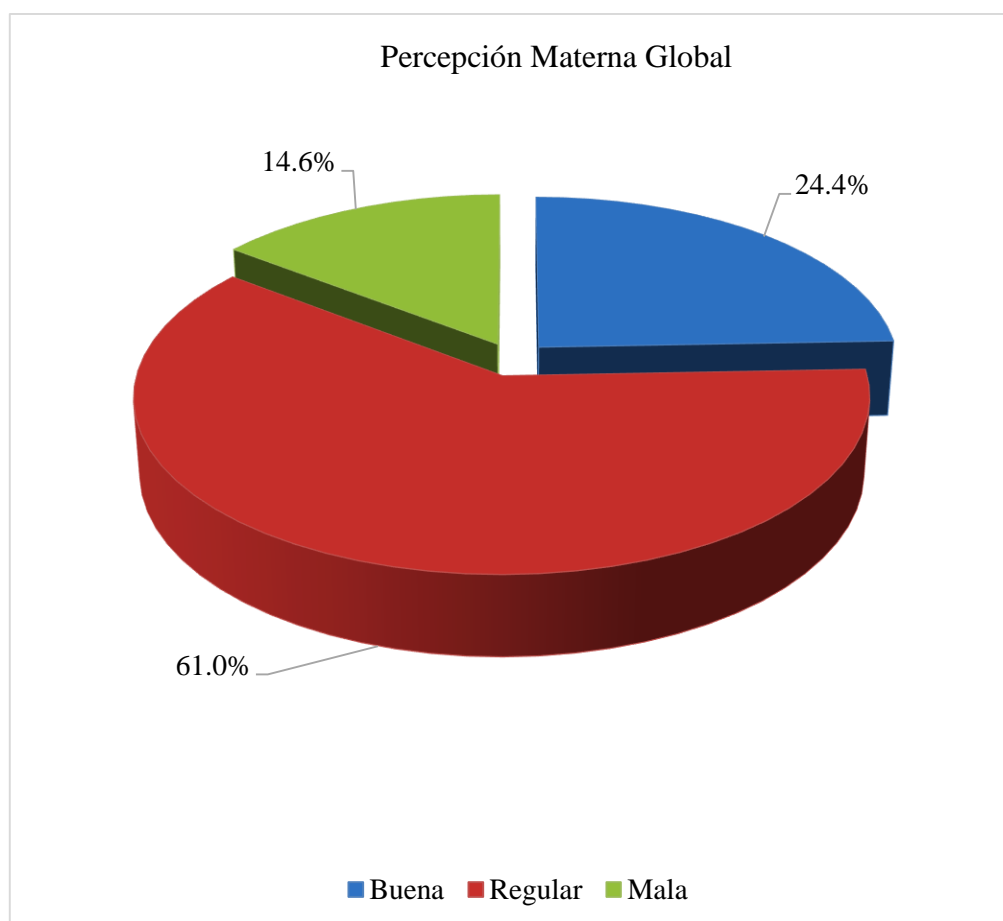


**Interpretación:**

Se observa los datos generales de las madres de los niños menores de un año, predominando la edad de 20 a 29 años con 48.8%, lugar de origen de la costa 58.6%, nivel educativo secundaria 61%, de estado civil convivientes 78%, y ocupación su casa con 51.2%.

**Gráfico 2.**

**Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

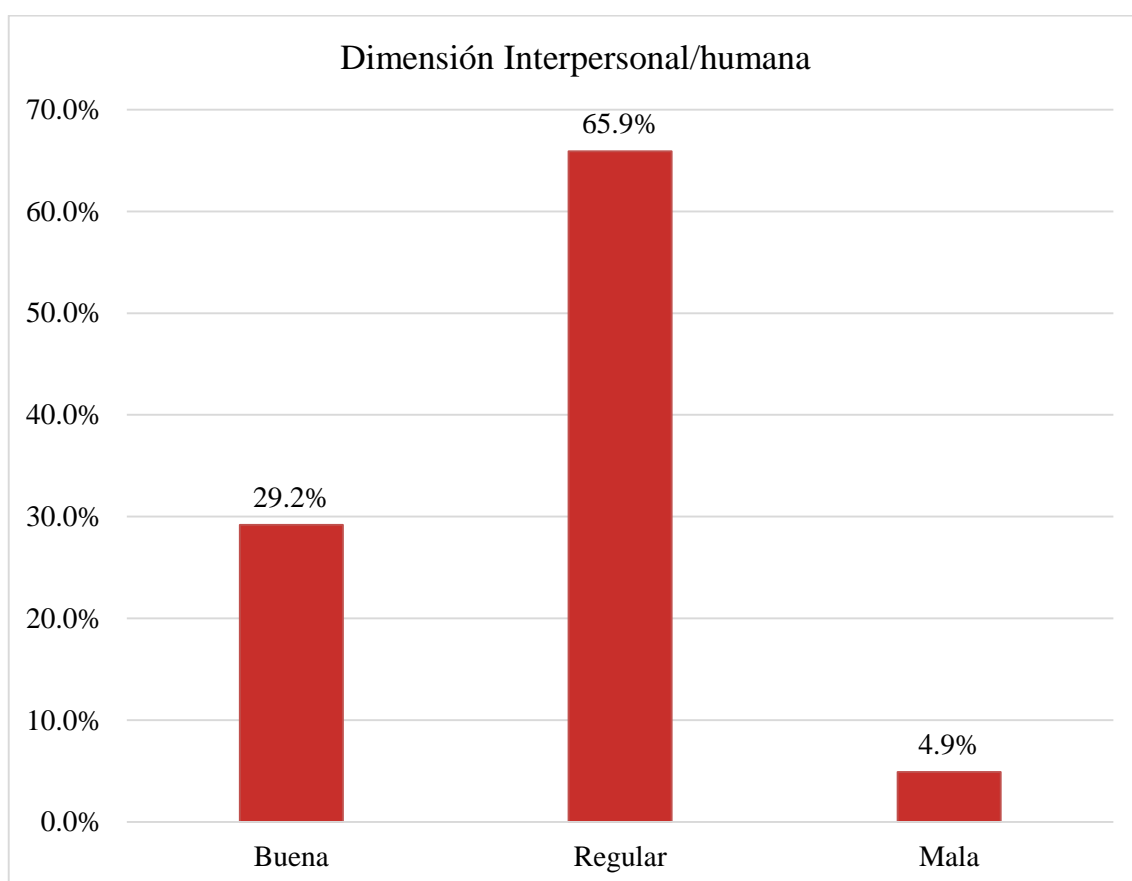


**Interpretación:**

En forma global se observa que el 61% de las madres de los niños menores de un año perciben que la calidad de atención de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo es de nivel regular, 24.4% nivel bueno y 14.6% nivel malo.

**Gráfico 3.**

**Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “interpersonal/humana”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

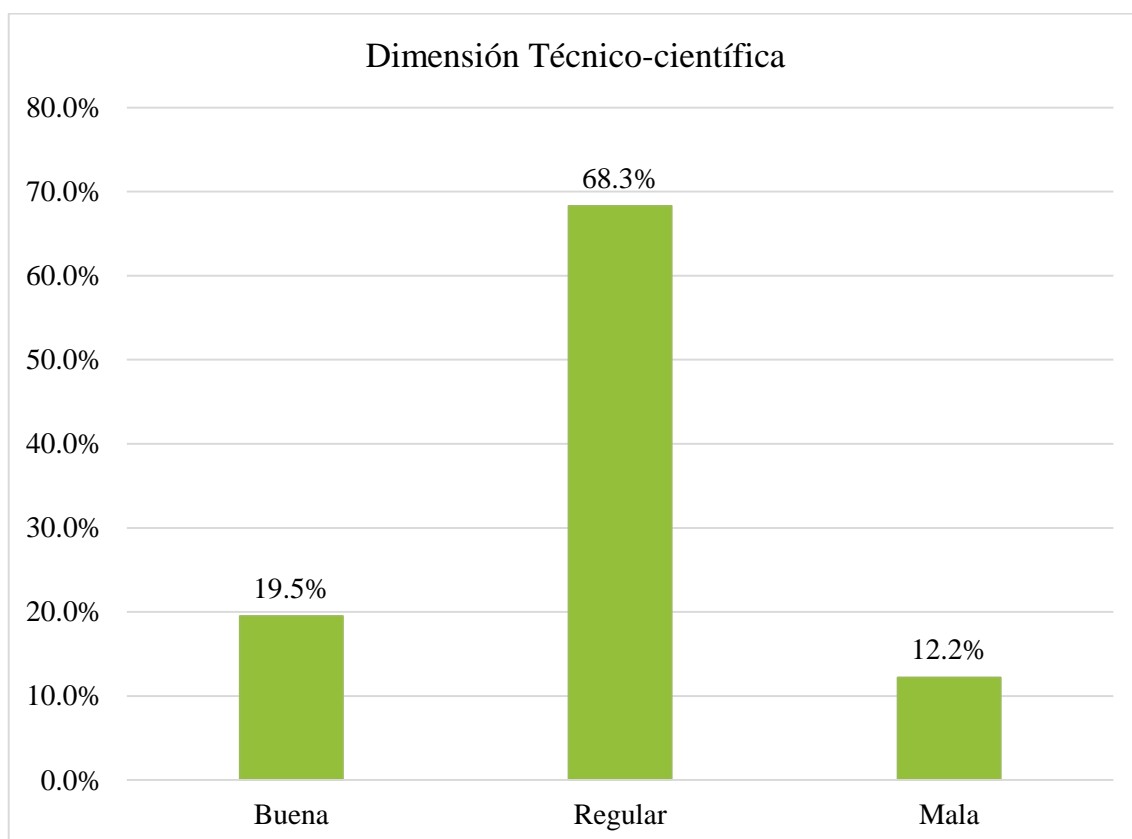


**Interpretación:**

Se observa que la percepción de las madres de la calidad de atención de enfermería durante el control de CRED según la dimensión interpersonal/humana, es de nivel regular 65.9%, seguido de nivel bueno 29.2% y nivel malo con 4.9%.

**Gráfico 4.**

**Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “técnico-científica”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**

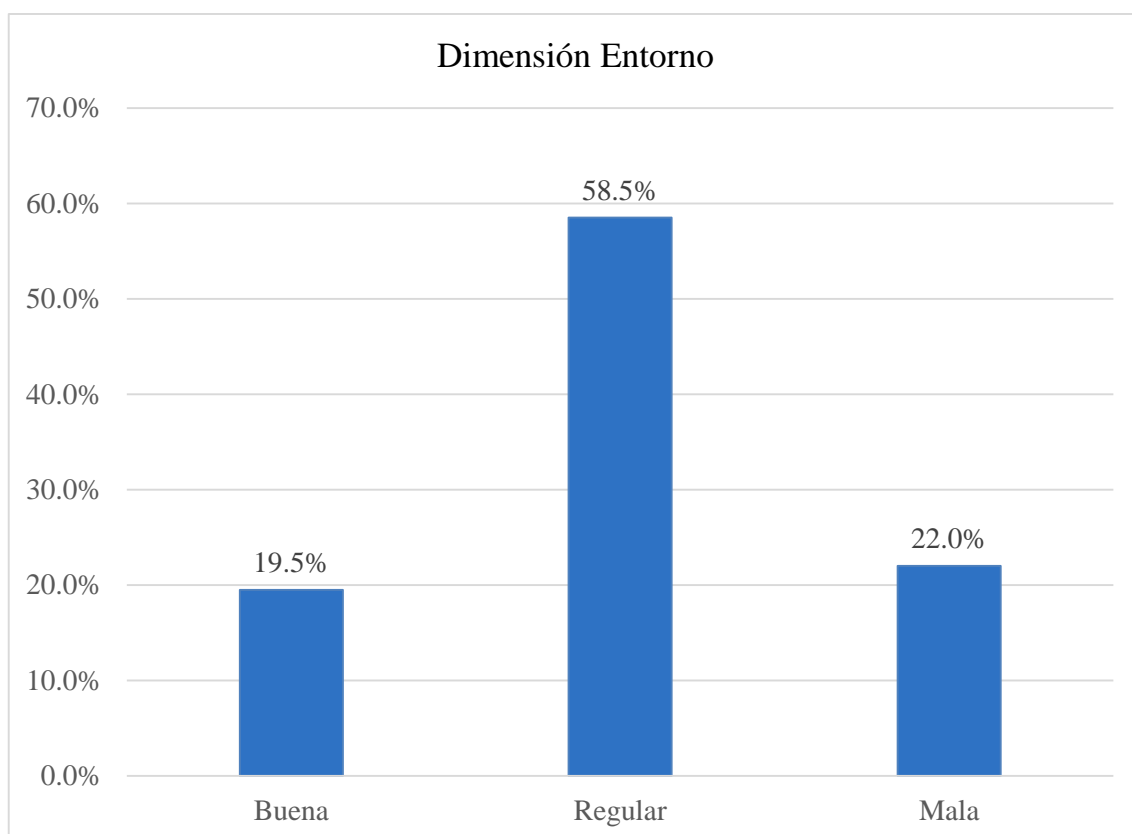


**Interpretación:**

Se observa que la percepción de las madres de la calidad de atención de enfermería durante el control de CRED según la dimensión técnico-científica, es de nivel regular con 68.3%, seguido de nivel bueno 19.5%, y nivel malo con 12.2%.

**Gráfico 5.**

**Porcentajes del nivel de percepción materna de la calidad de atención de enfermería en la dimensión “entorno”, durante el control de crecimiento y desarrollo en niños menores de un año que se atienden en el Centro de Salud Pueblo Nuevo de la Región Ica - 2022**



**Interpretación:**

Se observa que la percepción de las madres de la calidad de atención de enfermería durante el control de CRED según la dimensión entorno, es de nivel regular con 58.5%, seguido de nivel malo 22%, y nivel bueno con 19.5%.



**Anexo 10.**

**Documento de autorización del Centro de salud**

	<b>DIRECCION REGIONAL DE SALUD - ICA</b> <b>RED DE SALUD ICA</b> <b>MICRO RED PUEBLO NUEVO</b> <b>CENTRO DE SALUD PUEBLO NUEVO</b>	 <small>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ICA</small>
 <b>Señora:</b> MYRIAM ARIAS PATIÑO Docente del curso seminario tesis		
<b>Presente. -</b>		
ASUNTO: ACEPTACION PARA REALIZAR PROYECTO REF: CARTA S/N		
Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, asimismo en relacion al documento de la referencia, se da por aceptado la realizacion del Proyecto de investigacion a cargo de la srta. Perez Vilca Leticia Isabel, denominado "PERCEPCION MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA DURANTE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE UN AÑO EN UN CENTRO DE SALUD DE LA REGION DE ICA -2022",		
Sin otro particular, me despido de usted		
Atentamente		
	<b>UNIDAD EJECUTORA N° 006 RED DE SALUD ICA</b> D.D. Mg. RICARDO MAYURI DE GREGORI COP. 31802 JEFE DE MICRORED PUEBLO NUEVO	

**Anexo 11.**

**Galería fotográfica de evidencia de ejecución del estudio**



