

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TESIS**

**PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
NIÑO(A), PUESTO DE SALUD VILLASOCCA, ACORA 2024**

**PRESENTADA POR:**

**ROLANDO QUENAYA CASTILLO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2025**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



# 12.44%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 5 FEB 2025, 4:26 PM

## Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
1.77%

● CHANGED TEXT  
10.67%

## Report #24682071

ROLANDO QUENAYA CASTILLO // PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO(A), PUESTO DE SALUD VILLASOCCA, ACORA 2024  
RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño(a) en el Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024. **27** Se basó en una metodología de nivel descriptivo, de tipo básico, diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 55 madres, quedando como muestra final 52 de ellas, quienes cumplieron con los criterios de inclusión, para obtener los datos se aplicó un cuestionario que cumplió con la validez y fiabilidad requerida. Los resultados evidencian que la percepción materna sobre la calidad de atención de la enfermera a nivel global en mayor porcentaje es favorable alcanzando el 90.4%, en cuanto a las dimensiones técnica, humana y entorno, estas también evidenciaron una percepción favorable mayoritariamente, alcanzando el 67.3%, 75% y 80,8% respectivamente. Así mismo, los indicadores de eficacia y de seguridad de la dimensión técnica alcanzaron porcentajes importantes de percepción favorable de parte de las madres alcanzando el 84,6% y 80.8% correspondientemente, de igual manera, los indicadores respeto e interés de la dimensión

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE  
ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL  
NIÑO(A), PUESTO DE SALUD VILLASOCCA, ACORA 2024

PRESENTADA POR:

ROLANDO QUENAYA CASTILLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ENFERMERIA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

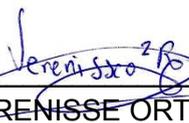
:



Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

PRIMER MIEMBRO

:



Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:



Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

ASESOR DE TESIS

:



M.Sc. ELSA GABRIELA MAQUERA BERNEDO

Área: Ciencias médicas y de la salud

Sub Área: Ciencias de la Salud

Líneas de Investigación: Salud Pública

Puno, 06 de febrero del 2025.

## DEDICATORIA

A Dios por iluminar mi vida a diario y porque sin él no podría haber logrado alcanzar este anhelado sueño.

Para mi pareja Yovana Calderon Capia, a ella, por su comprensión y apoyo a mi superación profesional, todo ello sin pedir nunca nada a cambio.

Para mis hijas Sami Astrid y Killa Almudena, ellas son mi todo, la razón para seguir adelante con mis metas.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a mis padres, por la enseñanza de no rendirme ante cualquier obstáculo ni adversidad que se presenta en la vida, siempre con la esperanza y fe en la superación personal a diario, así mismo a mi pareja y mis hijas por el apoyo incondicional que me brindaron

Agradecer también a la Universidad San Carlos de Puno por ser parte de mi formación profesional, como a todos los docentes de la Carrera Profesional de Enfermería por haber compartido sus conocimientos y experiencias para formar profesionales de enfermería competentes.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
INDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>11</b>
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.1.2. PROBLEMA ESPECÍFICO	13
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>14</b>
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	14
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	14
1.2.2. A NIVEL REGIONAL	17
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>19</b>
2.1.1. PERCEPCIÓN	19

2.1.2. CALIDAD	20
2.1.3. CALIDAD DE ATENCIÓN	22
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>23</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>25</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>26</b>
3.2.1. POBLACIÓN	26
3.2.2. MUESTRA	26
<b>3.3. METODOS Y TECNICAS</b>	<b>26</b>
3.3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	26
3.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	27
<b>3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>27</b>
3.4.1. TÉCNICA	27
3.4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
<b>3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>31</b>
<b>3.6. TECNICAS DE ANALISIS</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. RESULTADOS A NIVEL GLOBAL DE LA VARIABLE</b>	<b>33</b>
<b>4.2. RESULTADOS A NIVEL DIMENSIONAL DE LA VARIABLE</b>	<b>37</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>44</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño (a).	33
<b>Tabla 02:</b> Percepción de las madres sobre la calidad por dimensión de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño (a).	35
<b>Tabla 03:</b> Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica según indicadores en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a)	37
<b>Tabla 04:</b> Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana según indicadores en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a)	39
<b>Tabla 05:</b> Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno según indicadores en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a)	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01:</b> Mapa de ubicación del Puesto de Salud Villasocca.	25
<b>Figura 02:</b> Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en Crecimiento y desarrollo	62
<b>Figura 03:</b> Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED según las dimensiones.	62
<b>Figura 04:</b> Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED en la dimensión técnica.	63
<b>Figura 05:</b> Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED en la dimensión humana.	63
<b>Figura 06:</b> Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED en la dimensión entorno.	64

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia	51
<b>Anexo 02:</b> Cuestionario	52
<b>Anexo 03:</b> Consentimiento informado	55
<b>Anexo 04:</b> Validez y confiabilidad del cuestionario	56
<b>Anexo 05:</b> Evidencias fotográficas	57
<b>Anexo 06:</b> Base de datos – sabana excel	60
<b>Anexo 07:</b> Diagrama de barras	62

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño(a) en el Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024. Se basó en una metodología de nivel descriptivo, de tipo básico, diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 55 madres, quedando como muestra final 52 de ellas, quienes cumplieron con los criterios de inclusión, para obtener los datos se aplicó un cuestionario que cumplió con la validez y fiabilidad requerida. Los resultados evidencian que la percepción materna sobre la calidad de atención de la enfermera a nivel global en mayor porcentaje es favorable alcanzando el 90.4%, en cuanto a las dimensión técnica, humana y entorno, estas también evidenciaron una percepción favorable mayoritariamente, alcanzando el 67.3%, 75% y 80,8% respectivamente. Así mismo, los indicadores de eficacia y de seguridad de la dimensión técnica alcanzaron porcentajes importantes de percepción favorable de parte de las madres alcanzando el 84,6% y 80.8% correspondientemente, de igual manera, los indicadores respeto e interés de la dimensión humana tuvieron porcentajes altos de percepción favorable alcanzando el 61,5% y 78,8% respectivamente y el indicador de la dimensión entorno alcanzó el 78,8% de percepción favorable de parte de las madres. Se concluye que las madres de niños(as) tienen mayoritariamente una percepción favorable acerca de la atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del puesto de salud Villasocca.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Crecimiento y desarrollo, Enfermería, Madres, Percepción.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the mothers' perception of the quality of nursing care in monitoring the growth and development of the child at the Villasocca Health Post, Acora 2024. The methodology used was descriptive, basic type, non-experimental and transversal design. The population was made up of 55 mothers, leaving 52 of them as the final sample, who met the inclusion criteria. To obtain the data, a questionnaire was applied that met the required validity and reliability. The results show that the maternal perception of the quality of nursing care at a global level in a greater percentage is favorable, reaching 90.4%, in terms of the technical, human and environmental dimensions, these also showed a favorable perception for the most part, reaching 67.3%, 75% and 80.8% respectively. Likewise, the effectiveness and safety indicators of the technical dimension reached important percentages of favorable perception on the part of the mothers, reaching 84.6% and 80.8% correspondingly, in the same way, the respect and interest indicators of the human dimension had high percentages of favorable perception, reaching 61.5% and 78.8% respectively, and the location indicator of the environment dimension reached a percentage of 78.8% of favorable perception on the part of the mothers. . It is concluded that the mothers of children mostly have a favorable perception about the nursing care in growth and development of the Villasocca Health Post.

**Keywords:** Quality of care, Growth and development, Nursing, mothers, Perception.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario de un sistema de salud, por lo tanto, es importante que los administradores de los establecimientos de salud gestionen los procesos de atención para brindar un servicio que pueda responder a las expectativas de la población que hace uso de los mismos, por lo que, la capacidad de respuesta debe ser oportuna, personalizada y humanizada.

En el primer nivel de Atención de Salud, se debe reforzar la imagen de Enfermería ya que se conoce su labor educacional de manera individual y poblacional, en el caso de la atención en crecimiento y desarrollo el grupo objetivo son las madres de familia muchas de ellas primerizas, lo cual se verán reflejados los resultados esenciales en el cuidado y control del niño, aprovechando de manera eficiente el tiempo utilizado durante la atención y valoración del niño.

La tesis está estructurada por la Portada que incluye todos los aspectos que sintetizan el contenido de la misma, seguidamente tenemos al contenido en sí, para ello, se consideró cuatro capítulos a saber: el Capítulo I contiene el planteamiento del problema, los estudios previos a nivel internacional, nacional y local, y, los objetivos de la investigación; el Capítulo II contiene el marco teórico y conceptual, además de la hipótesis de la investigación; el Capítulo III contiene la metodología de la investigación que comprende diversos aspectos entre los más importantes el tamaño de muestra, el método y las técnicas e instrumentos de recolección de datos y su respectivo análisis; el Capítulo IV contiene la exposición y análisis de los resultados; también se contempla las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la mayoría de Instituciones prestadoras de servicios de salud, se puede percibir que una atención deficiente desperdicia recursos significativos y daña la salud de las poblaciones. Los servicios de salud de calidad no solo previenen el sufrimiento humano y aseguran sociedades más saludables, también aseguran mejor capital humano y economías más saludables; con demasiada frecuencia, la calidad es percibida como un lujo que solo pueden costear los países ricos. Los servicios de salud de alta calidad involucran la atención correcta, en el momento correcto, respondiendo a las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio, al tiempo que minimizan el daño y desperdicio de recursos. (1)

En el mundo entero los últimos años el profesional de enfermería se convirtió en una parte fundamental del cuidado de las personas, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que en el mundo hay cerca de 28 millones de enfermeros brindando servicios de calidad. Las enfermeras están presentes en cada acción prestando servicios adecuados y desempeñando roles importantes en la atención centrada en las personas. (2)

En el Perú, el año 2009 se promulgó la Ley N° 29344 “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud”, la cual declara el derecho a la atención de salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional. (3)

El Ministerio de Salud (MINSA) dentro de los lineamientos de política enfatiza el modelo de cuidado integral de salud por curso de vida para la persona, familia y comunidad (MCI), en el cual se realizan actividades que ofrecen servicios básicos para el niño, es decir atención integral en todas sus esferas de desarrollo (físico, mental y social) considerando una estrategia prioritaria del componente CRED. (4)

En Colombia (2023), se realizó un estudio sobre la Percepción de la calidad de atención de los padres asistentes al programa de CRED los resultados mostraron que la satisfacción de las madres fue alta con un 77%. (5)

Por otro lado en el Perú, también se hicieron estudios sobre la Calidad del cuidado enfermero, los resultados muestran que el 48% percibe una calidad de atención alta y un 28% calidad de atención media.(6) Así también en la ciudad de Juliaca en el 2022 se realizó un estudio sobre la Percepción de la calidad de la atención de enfermería en el consultorio de CRED los resultados encontrados demuestran que el 86.4% de las madres presentan un nivel alto en la percepción de la calidad de atención , seguido de un 11.3% con un nivel moderado.(7)

Jean Watson indica que el cuidar es el núcleo de la profesión enfermera; no obstante, analizando el contexto social y sanitario actual, debemos llevar a cabo un esfuerzo consciente para preservarlo dentro de nuestra práctica asistencial, gestora, de formación y/o de investigación. La teoría del Cuidado Humano de J. Watson es una de las claves para lograr este empeño. (8)

La enfermera comprenda al usuario, considerándolo como un individuo que merece ser tratado con respeto amabilidad y cortesía(9) y el Colegio de Enfermeros del Perú determina que la enfermera debe brindar una atención eminentemente humana, oportuna, continua y segura entendida por el usuario; respetando sus costumbres y creencias que pueda tener.(10) La Ley General de Salud N.º 26842 en el artículo 15, menciona que el saludo y tratar con respeto al paciente es un componente de la dignidad de la persona; ya que son valores éticos que deben evidenciar el profesional de enfermería.(11)

La percepción de la madre, con relación a los servicios que presta el personal de Enfermería, es considerada como una actividad guiada por ciertas expectativas que pueden ser modificadas por la información que se obtiene como consecuencia de esta actividad la cual refleja en gran medida el grado de satisfacción de la madre y de su menor hijo por la atención recibida durante su control de crecimiento y desarrollo.

Durante el Internado se tuvo la oportunidad de realizar prácticas en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Puesto de Salud Villasocca, donde las madres referían lo siguiente respecto a la calidad técnica: “Muchas veces la enfermera no tiene paciencia”, “Demora en atender a mi niño”, “No me explican cuando tengo alguna duda o cuando quiero saber sobre las vacunas”; respecto a la calidad humana “A veces está de mal humor la enfermera y grita”, respecto al entorno “el tiempo de espera se hace largo porque no tenemos espacios cómodos” Por este motivo, se decide realizar esta investigación con la finalidad de abordar esta problemática.

Una percepción negativa de las madres sobre la calidad de atención por parte de las Enfermeras, da como efecto la inasistencia al Control de Crecimiento y desarrollo de su menor hijo(a) por diferentes factores.

### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería, en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?

### **1.1.2. PROBLEMA ESPECÍFICO**

1. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería, en la dimensión técnica, en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?
2. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana, en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?

3. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno, en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL**

Madero et al., en Cartagena, 2023. Determinaron la satisfacción materna con los cuidados de enfermería en los servicios de control de crecimiento y desarrollo. Materiales: estudio cuantitativo descriptivo de tipo transversal. Los resultados mostraron que la satisfacción de las madres fue alta 77%, dadas las habilidades del profesional de Enfermería durante la atención brindada al menor en la consulta de crecimiento y desarrollo. Los datos son consistentes con las calificaciones para cada aspecto de satisfacción: 76% por esfuerzo humano, 78% por puntualidad, 72% por continuidad y 71% por seguridad. Conclusión: Esto afecta el comportamiento y la capacidad de los cuidadores para garantizar el cumplimiento del programa y se pueden derivar recomendaciones de la evaluación de los menores en cada control (5).

Lucas et al., en Ecuador, 2021. Describieron los cuidados de enfermería en el control de CRED en niños menores de 2 años. El estudio fue descriptiva-analítica. Las madres de niños lactantes fueron consideradas como población siendo está en número de 57. Recopilaron información mediante un cuestionario. Los hallazgos exhiben que el 72% de las madres consideran que las enfermeras brindan una atención cálida, ya que, el trato es afectuoso, además, atienden todas sus necesidades a pesar de ser consideradas como sin importancia. Concluyen que las enfermeras intervienen eficiente y eficazmente en la atención del lactante lo que causa satisfacción materna (12).

### **1.2.2. A NIVEL NACIONAL**

Pérez, Ica, 2022. Estudio la percepción materna acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de un establecimiento de salud de Ica. Utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y transeccional. Trabajo con 41 madres de 45, la muestra fue de tipo no probabilística. La calidad fue medida mediante la encuesta

utilizando un cuestionario formal. Los resultados arrojaron que el 61% de las madres calificaron a la calidad de atención de la enfermera como regular, el 24,4% como alto y el 14,6% como bajo. Por dimensiones, el nivel medio predominó en las tres: interpersonal, científica y entorno con 65,9%, 68,3% y 58,5% respectivamente. Conclusiones: La percepción materna sobre la calidad de la atención de la enfermera es regular (13).

Callo, Arequipa, 2023. Preciso la percepción materna sobre la calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo de los niños en un establecimiento de salud primario de Arequipa. Método: Fue un estudio descriptivo y de corte transeccional. Participaron 100 madres con niños mentores de 5 años. Usó la encuesta y su respectivo cuestionario. Los resultados mostraron que el 48% de las madres calificaron la calidad de la atención como alta, el 28% como media y el resto 24% como baja. En la dimensión humana, el 62% pensó que la atención era alta, el 24% que era baja y el 14% media, en la dimensión científica, el 46% pensó que la atención era media, el 38% que era alta y el 16% que era baja, y en la dimensión ambiental, el 40% pensó que la atención era media y un 30% que era alta y baja respectivamente. Conclusión: Las madres que observaron la atención de CRED de sus hijos menores de 5 años manifiestan que esta es alta (6)

Carhuamaca, Lima, 2023. Determinó la percepción materna sobre la calidad de atención de enfermería en CRED. La metodología fue cuantitativo, no experimental, descriptivo y transeccional, 120 madres constituyeron la población de las cuales fueron elegibles 92 quedando como muestra. Mediante una entrevista recogió datos para la variable y sus tres dimensiones. Los hallazgos encontraron que a nivel general predomina la percepción favorable con 70,7% seguido del 29,3% que calificó la calidad de la atención como regular. Dos de las dimensiones consiguieron la misma percepción y es que la calidad humana y la técnica consiguieron 72,8% y 70,6% por sobre 27,2%, 29,4% respectivamente, en cambio, la dimensión entorno es considerada medianamente favorable con 75%, seguido de favorable y desfavorable con el 22,8% y 2,2% correspondientemente. Concluye que la atención de enfermería en CRED según las madres es predominantemente favorable (14).

Arce, Lima, 2023. Se propuso determinar la relación entre la calidad y satisfacción en un grupo de madres de menores de cinco años. La investigación fue hipotética deductiva, aplicada y cuantitativa. Las madres de niños menores de cinco años conformaron la muestra y fueron en total 96 participantes. Aplicó un cuestionario para obtener los datos. Los hallazgos en relación de la variable calidad indican que la calidad de atención en CRED desde la percepción materna es predominantemente baja en el 78,13% de la muestra, el 19,79% opinó que fue medio y solo el 2,08% que era alto. El aspecto humano de la enfermera desde la percepción materna es también bajo en el 81,25%, el 12,59% manifestó que es medio y solo el 6,25% dijo que es alto; en cuanto al aspecto físico del consultorio, las madres opinaron que la calidad es baja en el 77,08%, el 12,50% dijo que es medio y el 10,42% que es alto; respecto al aspecto técnico indican lo mismo y es que el 80,21% considera que es baja, el 15,63% que es media y solo el 4,17% es alta. Concluye que según las madres que hacen uso del servicio de CRED esta tiene una calidad de atención baja (15).

Mucha, Lima, 2020. Tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables calidad y satisfacción en el control de CRED. La metodología se basó en el paradigma cuantitativo, fue básica, no experimental, descriptivo-correlacional y transeccional. Trabajo con 125 madres que hacen uso de los servicios de CRED, de las cuales solo 95 quedaron como participantes. Para medir la calidad del cuidado enfermero usó un cuestionario aprobado según las exigencias de validez y fiabilidad, Los resultados arrojaron que las madres encuestadas perciben la calidad del cuidado enfermero como favorable en el 76% a nivel global; en cuanto a la dimensión humana este es también favorable en el 68% del total de la muestra. Se concluye que la mayoría de las madres están conformes con el cuidado enfermero en los servicios de CRED (16).

Sayas, Lima, 2019. Logró determinar la percepción de las madres respecto de la calidad en la atención de enfermería en un establecimiento de atención primaria de Manchay en Lima. El método fue no experimental, descriptivo y empírico. La muestra fue conformada por 85 madres. Obtuvo datos por medio de un cuestionario de comprobada validez y

fiabilidad. Los resultados arrojaron que la percepción materna a nivel global sobre la calidad de la atención de enfermería es media alcanzando el porcentaje más alto de 52,9%; a nivel de las dimensiones, en la científica alcanzó el 56,5% y en la humana alcanzó el 52,9%, en cambio en la dimensión entorno fue desfavorable y alcanzó el 62,4%. Concluye que la calidad de atención en cuanto a competencias de la enfermera es medianamente favorable, y que se tiene que trabajar en la dimensión entorno (17).

### **1.2.2. A NIVEL REGIONAL**

Mamani y Quispe, Juliaca, 2022. Desarrollaron la tesis que tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería en CRED desde la percepción materna. Siguió el método cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y no experimental. El universo de madres fue de 320 de las cuales se tomaron 177 participantes que cumplieron con los criterios de inclusión. Para medir la calidad de atención por parte de la enfermera hicieron uso de un cuestionario. Los hallazgos evidencian que el 86,4% de las madres perciben alta calidad en la atención de los niños (as). La dimensión humana también fue favorable en el 85,9% según percepción materna. Concluye que según la percepción materna la calidad es alta en las enfermeras que brindan atención en CRED (7).

Justo, Puno, 2019. Efectuó un estudio por medio del cual determinó la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. Estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo simple, no experimental y de corte transeccional. Considero la población de 200 madres y trabajo con 54 de ellas escogidas por muestreo probabilístico. Obtuvo datos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado según los objetivos. Los hallazgos del estudio indican que la mayoría de las madres perciben la calidad de atención medianamente favorable: en el aspecto interpersonal lo manifestó el 56,7%, en el científico lo manifestó el 49,3% y respecto al entorno lo manifestó el 43,3%. Concluye que en general la satisfacción materna sobre la calidad de la atención brindada por la enfermera del Puesto de Salud Coata es medianamente favorable (18).

Quispe, Puno, 2018. Efectuó su estudio por medio del cual determinó la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED. Estudio con enfoque

cuantitativo, descriptivo simple, no experimental y de corte transeccional. Considero la población de 200 madres y trabajo con 54 de ellas escogidas por muestreo probabilístico. Obtuvo datos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado según los objetivos. Los hallazgos del estudio indican que el 48,15% de las madres expresaron percepción medianamente favorable, el 44,44% de las madres expresaron percepción favorable y finalmente solo el 7,41% expresaron percepción desfavorable. Para la dimensión interpersonal, el 61,11% manifestó una percepción favorable, el 31,48% media y el 7,41% desfavorable. En la dimensión científica el 59,26% reflejó una percepción media, el 25,93% favorable y el 14,81% desfavorable. En cuanto a la dimensión ambiente, el 51,85% de las madres expresaron una percepción media, el 48,15% favorable. Concluye que en general, la percepción materna sobre la calidad de la atención brindada por la enfermera del Puesto de Salud I-2 Amantani fue media (19).

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.
2. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.
3. Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. PERCEPCIÓN

Según **Guski R (1992)**, la percepción es el proceso cognitivo de la conciencia, originada por los cinco sentidos: la vista, el olfato, el oído, el tacto y el gusto. La sensación se logra por el estímulo físico que proviene del medio externo en forma de sonido, imágenes, aromas y los inputs internos, generando en la persona motivación, necesidad y experiencia; en el cual participan otros procesos psíquicos; por ejemplo, memoria, aprendizaje y simbolización. (20)

La percepción es la forma en que el cerebro humano interpreta las sensaciones recibidas a través de los sentidos, formando impresiones conscientes o inconscientes. es decir, si se puede utilizar el conocimiento de la realidad física del entorno. También conocido como proceso constructivo en el que organizamos nuestros sentimientos y plasmamos conjuntos o formas que tienen sentido. También describe el conjunto de procesos mentales mediante los cuales una persona selecciona, organiza e interpreta información de estímulos, pensamientos y sentimientos de una manera lógica o significativa basada en experiencias pasadas. (21)

**Componentes de la percepción.** **Guski R (1992)**, en la percepción intervienen tres componentes asociados fuertemente; estos elementos no se dan por separado, sino que constituyen una única realidad.

- **Proceso Sensorial:** Nada llega al conocimiento, si antes no llega a nuestros sentidos. La fase inicial en la percepción de la información lo constituye la sensación.

- Proceso Simbólico: La interpretación y organización de la información recibida sensorialmente de una estructuración de la realidad, está implicada en la percepción.
- Proceso Afectivo: La percepción es un acto de toda nuestra persona ya que no podemos desentendernos de nuestra peculiar forma de ser, ni de nuestra experiencia previa en las relaciones con el mundo. (20)

### **2.1.2. CALIDAD**

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define calidad como: “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (22)

La OMS (2020), define la calidad como el conjunto de bienes y servicios que satisfacen con las exigencias y expectativas de usuario, la comunidad y del trabajador en salud, que labora dentro del equipo de atención, por otro lado, el concepto de calidad en los servicios debe estimar los aspectos como: alto nivel de excelencia profesional, mínimo de riesgos para el paciente, uso eficiente de los recursos, alto grado de satisfacción por parte del paciente impacto final en la salud. (23).

#### **Dimensiones de Calidad**

Avedis Donabedian (1984), El gran gurú del mundo sanitario clasifica la calidad de atención en 3 dimensiones íntimamente relacionadas e interdependientes:(24)

#### **Dimensión Técnica.**

Representa la aplicación de las técnicas y conocimientos que permiten el término de un problema, en esta sobresale el rol de los profesionales de la salud como el profesional de Enfermería; Tiene en cuenta los conocimientos, habilidades y actitudes que deben brindar los profesionales, así como las estructuras físicas y servicios; estas implican la demostración de todos los procedimientos a través de seis variables sustanciales como eficiencia, efectividad, eficacia, continuidad y seguridad.

- Efectividad: Son los cambios logrados en la salud del niño.

- Eficacia: son los logros de las propuestas en el servicio de salud con ayuda de las normas técnicas y administrativas de forma correcta en beneficio de la salud integral del niño.
- Eficiencia: emplea recursos adecuados a fin de obtener mejores resultados. •  
Continuidad: ofrece un servicio ininterrumpido.
- Seguridad: es la forma como se ofrece el servicio de salud incidiendo en lograr un menor riesgo en la salud del niño.
- Integralidad: los niños deben recibir una atención completa.

### **Dimensión Humana.**

Se sustenta en la relación proveedor y receptor del servicio, relacionados con las perspectivas del paciente (sujeto a atención), las normas sociales y profesionales, las que significan una adecuada relación interpersonal. En esta debe haber confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde para influir en el paciente y orientarlo a su satisfacción. (25)

Además, el sistema de salud debe brindar información, el tiempo y la libertad a los pacientes y sus familias para que puedan tomar decisiones acertadas cuando seleccionen el plan de salud, el hospital y la práctica clínica, y entre alternativas de tratamiento, respetando los principios éticos de justicia, respeto, equidad, autonomía, autodeterminación, protección, beneficio, y no maleficencia, evaluando cada caso particular buscando que la relación médico-paciente gire hacia una confianza informada y no hacia la confianza ciega.

Finalmente, el Minsa en la Norma Técnica de Salud de auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, menciona que la relación interpersonal se caracteriza por: el respeto a los derechos humanos, tomando en cuenta su cultura y características individuales de cada niño; la información debe ser completa, veraz, oportuna y comprensible por el usuario o paciente, o por la persona que acompaña al paciente; muestra interés en los pacientes y tiene en cuenta sus puntos de vista, necesidades y requisitos, como es eficaz en un entorno hospitalario; trato amable, cordial, cálido y empático hacia el paciente;

Ética, cumplimiento de valores socialmente aceptados y principios éticos deónticos que determinan el comportamiento y deberes de los profesionales y empleados sanitarios.

### **Dimensión Entorno (Confort).**

Consiste en las condiciones de confort del centro de tratamiento, el conjunto del ambiente y las cosas que hacen que los pacientes se sientan cómodos, entre las cuales se necesitan las variables necesarias: disponibilidad, accesibilidad, comodidad, etc., para brindar un servicio adecuado. Otro rasgo del entorno son las relaciones sociales las cuales mantiene el paciente en determinado momento de su vida como las familiares, laborales, amorosas, amicales, etc. Por otra parte, esta dimensión hace referencia a las facilidades que brinda la institución con la finalidad de mejorar los servicios prestacionales generando un valor agregado a bajo costo y sostenible. Ello implica privacidad, limpieza, orden, comodidad, ambientación, y confianza captada por el paciente. (24)

### **2.1.3. CALIDAD DE ATENCIÓN**

Se define como la calidad del cuidado de Enfermería centrada en el cuidado de la persona que en continua interacción con el entorno vive experiencias de salud. Es decir que la práctica del cuidado de Enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, sino que requiere conocimientos científicos. Aplicación de planes de cuidado para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas que respondan a las necesidades del paciente. Por consiguiente, hay diversos factores involucrados en la calidad de la atención como: espíritu de servicio, relación institucional, buena praxis y el conocimiento de esta, responsabilidad en el ámbito laboral, practicar la honestidad y proponerse para una mejora continua. Con lo expuesto se puede mencionar que depende de nuestra atención para que el paciente califique si nuestra calidad de atención es óptima o existen aspectos por mejorar para atender sus necesidades inmediatas a nivel del equipo de salud y prioritariamente en el servicio de crecimiento y desarrollo. (26)

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- a) **Calidad.** - Es la calidad de la atención sanitaria lo que es necesario para alcanzar los objetivos nacionales de protección de la salud, mejorar la salud de la población y el futuro de los sistemas de salud sostenibles. (27)
- b) **Calidad de atención.** - La calidad de la atención médica se refiere a la capacidad del sistema de atención médica para brindar servicios que satisfagan las necesidades de los pacientes respetando los estándares éticos y profesionales. La atención de calidad se considera eficaz, segura, oportuna, centrada en el paciente, equitativa y continua. (28)
- c) **CRED.** - Los exámenes de detección de crecimiento y desarrollo (CRED) son controles de salud de rutina que se deben realizar a todos los bebés y niños menores de cinco años. Estas pruebas son realizadas por IPRESS (instituciones prestadoras de servicios de salud) privadas y públicas. Entre las instituciones estatales se encuentran el Ministerio de Salud y las instituciones ESSALUD, que brindan este servicio de forma gratuita y según un horario determinado según la edad del niño. (29)
- d) **Percepción.** - La percepción es una capacidad cognitiva que poseen todos los humanos y que nos ayuda a percibir, interpretar y comprender todas las señales del mundo exterior y organizarlas a través de actividades sensoriales. Es parte del proceso cognitivo que nos ayuda a dar sentido a todos los datos que nuestro cuerpo percibe como información sin procesar. En pocas palabras, la percepción es la capacidad de seleccionar, organizar e interpretar nuestros sentimientos. (30).

## 2.3. HIPÓTESIS

Hernández y Mendoza, señalan que no toda la investigación cuantitativa genera hipótesis, la formulación o no de una hipótesis depende de un factor importante: el alcance inicial del estudio. Los métodos de investigación cuantitativa que plantean hipótesis definen su alcance como correlacional o explicativo, por tanto, el presente

estudio considera una sola variable cualitativa a pesar de su enfoque cuantitativo, posee un nivel descriptivo; por lo que no es necesario plantear hipótesis (31).

## CAPÍTULO III

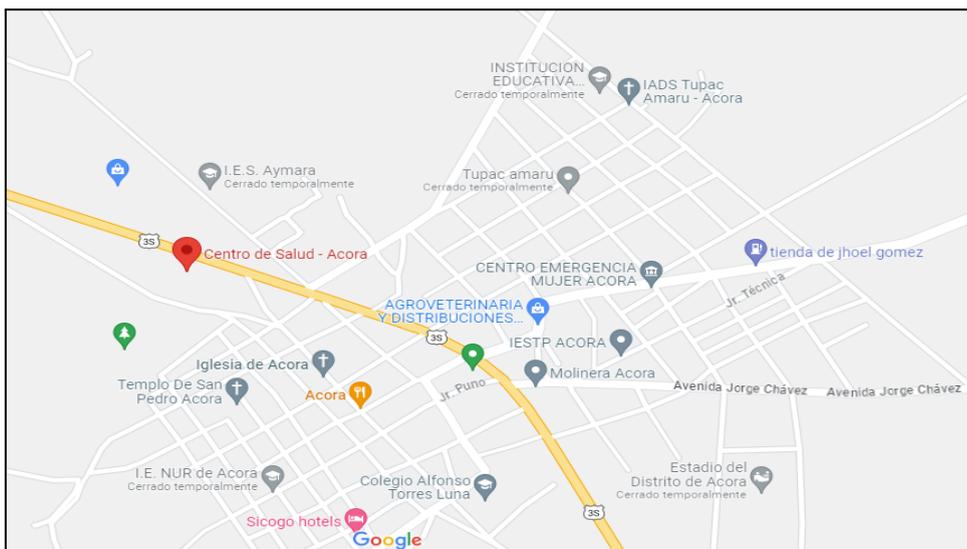
### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El distrito de Acora es uno de los quince distritos de la provincia de Puno, ubicado en la provincia sur del Perú y ubicado sobre una meseta a una altitud de 3.867 metros. a orillas del lago Titicaca. Altitud: 3867 metros sobre el nivel del mar.

**Límites:** Geográficamente, el distrito de Acora limita con los distritos de Platería y Pichacani al norte, la provincia de Collao al sur, el lago Titicaca al este y el distrito de Pica y la región de Kani al oeste, delimitados por Moquegua.

**El Puesto de Salud Villasocca.** Ubicado en, Acora Provincia de Puno, pertenece a Puno DIRESA, establecimiento de salud clasificado por el Ministerio de Salud MINSA como puesto de atención.



**Figura 01:** Mapa de ubicación del Puesto de Salud Villasocca.

**Fuente:** Google Maps

## **3.2. TAMAÑO DE MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACIÓN**

La población de estudio estuvo conformada por 55 madres de los niños menores de 5 años atendidos en el consultorio Control de crecimiento y desarrollo, para su control periódico correspondiente, en el Puesto de Salud Villasocca.

### **3.2.2. MUESTRA**

El tipo es muestreo censal, ya que se trabajó con toda la población según criterios de inclusión y exclusión; 52 madres cumplieron con los criterios de inclusión por lo que fueron las que conformaron la muestra final.

## **CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Madres de familia que acepten participar en el estudio (previa firma del consentimiento informado).
- Madres de familia que sepan leer y escribir.
- Madres con niños menores de 5 años.
- Madres de familia que asisten al control de su menor hijo(a).

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Madres que no sepan leer y escribir.
- Madres con niños mayores de 5 años.
- Madres que migran temporalmente.
- Madres que no asisten a su control de su menor hijo(a).
- Madres que no responden a la visita domiciliaria

## **3.3. METODOS Y TECNICAS**

### **3.3.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio fue de nivel descriptivo porque se basó a la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de crecimiento y desarrollo de su hijo(a) (32).

### 3.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación fue de tipo básico, ya que se realizó un estudio con el objetivo de obtener más información sobre determinado fenómeno, sin intervenir en el mismo (32).

### 3.2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio fue no experimental, porque no se realiza la manipulación intencional de la variable, asimismo, se desarrolla en un tiempo único. Este tipo de diseño permitió señalar la manera como se recogieron los datos de la muestra de estudio (32).

El estudio se diseña de esta manera:

M ----- O

*Donde:*

M: Hace referencia a la muestra de estudio

O: Información obtenida de la percepción de las madres sobre calidad de atención.

## 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.4.1. TÉCNICA

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, ya que consistió en recolectar datos de las fuentes primarias.

### 3.4.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que se utilizó es el cuestionario de: Escala sobre la percepción de la calidad de atención en usuarios de los consultorios de crecimiento y desarrollo, cuya autora es Luz Enit Taminche Llamo, en su estudio titulado, "Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, Puesto de Salud Pedro Castro, Chachapoyas - 2018" (33).

**La validez.** La investigadora Taminche LE, validó el cuestionario por medio del análisis de 10 profesionales expertos, posteriormente aplicó la prueba binomial obteniendo un  $p < 0,05$  en 9 de los jueces, lo que indica una apreciación significativa, es decir, el instrumento es aplicable (33).

**La confiabilidad.** Taminche LE, también se encargó de la fiabilidad del instrumento, primeramente, aplicó Alfa de Cronbach que produjo  $\alpha = ,603$ , debido a ello aplicó Spearman Brown para maximizar la confiabilidad dando como resultado ,883, lo que implicó un instrumento fuertemente confiable (33). (Anexo 4)

El cuestionario quedó estructurado de la siguiente forma: la primera parte, se refiere a la presentación que contiene información básica del investigador y el objetivo del estudio, la segunda parte, corresponde a las instrucciones, en las cuales se menciona la manera de marcar la respuesta por ítems y la tercera parte, consta de 30 ítems; distribuidos en tres dimensiones de calidad de atención de enfermería y sus respectivos indicadores:

**1. Dimensión Técnica:** cuyos indicadores son:

- Eficacia (ítems 1, 2, 3, 4 y 5)
- Eficiencia (ítem 11 y 12)
- Continuidad (ítems 8 y 14)
- Seguridad (ítems 6, 7, 9, 10 y 13).

**2. Dimensión Humana** sus indicadores comprenden:

- Respeto (ítem 16)
- Información completa, veraz, oportuna y entendida (ítems 19 y 20)
- Interés, personal, necesidad, demandas (ítems 17, 18 y 21)
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención (ítem 15).

**3. Dimensión Entorno** sus indicadores son:

- Ubicación (ítems 22,24 y 26)
- Comodidad (ítems 23, 25, 28, 29, y 30)
- Limpieza (ítem 27).

Asimismo, los rangos de puntuación para los ítems fueron elaborados según la escala de Likert. Tal cómo se detalla en el siguiente cuadro:

- ✓ Muy de acuerdo (5 puntos)
- ✓ De acuerdo (4 puntos)
- ✓ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)

- ✓ En desacuerdo (2 puntos)
- ✓ Muy en desacuerdo (1 punto)

En cuanto a la variable, es cualitativa nominal, por lo que se detalla la percepción de la calidad de la atención de la enfermera como favorable o desfavorable según el recuadro y desde la percepción de las madres que acuden al área del CRED.

CALIDAD DE ATENCIÓN	GLOBAL	DIMENSIONES		
		Técnica Ítems del (1-14)	Humana Ítems del (15-21)	Entorno Ítems (22-30)
FAVORABLE	91 - 150	43 - 70	23 - 35	28 - 45
DESFAVORABLE	30 - 90	14 - 42	7 - 21	9-27

#### DIMENSIÓN TÉCNICA

	Eficacia	Eficiencia	Continuidad	Seguridad
Favorable	16 - 25	7 -10	7-10	16-25
Desfavorable	5 - 15	2 - 6	2 - 6	5 - 15

#### DIMENSION HUMANA

	Respeto	Información	Interés	Amabilidad
Favorable	4 - 5	7 -10	10 - 15	4 -5
Desfavorable	1 - 3	2 - 6	3 - 9	1 - 3

<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>			
	<b>Ubicación</b>	<b>Comodidad</b>	<b>Limpieza</b>
Favorable	10 - 15	16 - 25	4 - 5
Desfavorable	3 - 9	5 - 15	1 - 3

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES INDICADORES	ESCALA DE CATEGORÍA Y PUNTAJE	INSTRUMENTO
		Eficacia: Logro de los objetivos, aplicación correcta de normas y técnicas y administrativa (1,2,3,4,5)		
	Conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación	Eficiencia: Uso adecuado de recursos (11 y 12)	Favorable 43 - 70 Desfavorable 14 - 42	Cuestionario de Escala sobre la percepción de la calidad de atención
Percepción de calidad de atención	Percepción sobre los sentidos de los cuales se obtiene información	Continuidad: Prestación ininterrumpida del servicio (8 y14)	Nominal	Control de Crecimiento y desarrollo del niño(a). Autora: Luz Enit Taminche Llamo. Año: 2008
Enfermería	respeto a la atención profesional de enfermería.	Seguridad: Prestación de servicios de salud, procesos de atención, beneficios, riesgo de salud (6,7,9,10,13)		

Respeto (16)		
Información completa, veraz, oportuna y entendida (19, 20)		
Interés, personal, necesidad, demandas (17, 18, 21)	Favorable: 23 - 35 Desfavorable: 7 - 21	
Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención (15)		
Ubicación (22, 24, 26)		
Entorno		Favorable: 28 - 45 Desfavorable: 9 - 27
Comodidad (23, 25, 28, 29, 30)		
Limpieza (27)		

### **3.6. TECNICAS DE ANALISIS**

Los datos del cuestionario fueron tabulados en el paquete Excel (v. 18), posteriormente se codificaron para trabajar con el SPSS (V.25). Los análisis estadísticos son netamente descriptivos, los datos describieron la variable, las dimensiones y los indicadores, en los que se utilizaron frecuencias y porcentajes, además las tablas fueron representadas gráficamente por medio de barras.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS A NIVEL GLOBAL DE LA VARIABLE

**Tabla 01:** Percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño (a).

Variable	Desfavorable		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Calidad	5	9.6	47	90.4	52	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las madres de niños de CRED.

La Tabla muestra que la mayoría de las madres tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de Enfermería al niño (a) que hacen uso de los servicios de crecimiento y desarrollo, así, la percepción desfavorable es mínima, no obstante, se puede deducir que un grupo importante de madres percibe que la atención no es la más deseable, más aún, si tenemos en consideración que estas cinco madres pueden no solo tener un solo hijo sino más.

La percepción es un proceso mental complejo que se da a nivel individual, es de gran relevancia ya que por medio de este se logra dar significado a las imágenes mentales formadas a partir de la experiencia, de este modo, el producto de lo anteriormente mencionado es la interpretación racional y afectiva de la realidad (34). En este contexto, la percepción favorable por parte de las madres acerca de la atención de la enfermera, implica una experiencia agradable que las lleva a expresar conformidad con los hechos que ocurren en la realidad, en este caso, con la atención que proporciona la enfermera en la consulta de CRED.

Los resultados encontrados se parecen a la de diversos investigadores que evidenciaron porcentajes altos de percepción favorable de parte de las madres de niños (as) que hacen uso de los servicios de crecimiento y desarrollo; Madero et al., realizaron un estudio en Colombia el cual se evidenció un alto porcentaje de percepción favorable de las madres respecto a los cuidados de enfermería en el control estándar de los niños menores de 5 años, así, el 77% de ellas manifestaron su conformidad con la calidad en el actuar de las enfermeras (5), de igual manera, Lucas en Ecuador, explica casi lo mismo, y es que, el 72% de las madres cuidadoras manifiestan una atención buena y agradable por parte de las enfermas que asisten a sus hijos en el consultorio de crecimiento y desarrollo (12).

A nivel nacional, Carhuamaca encontró que las madres reciben como favorable la atención de enfermería y es que la mayoría 70,7% manifiestan que esta es de calidad (14), asimismo, Arce evidencio que las madres mayoritariamente perciben la calidad de atención como favorable con el 78,13% del total de ellas (15), del mismo modo, Mucha halló que el 76% de las madres que llevan a su niño al control por enfermería percibieron favorablemente dicha atención (16). A nivel local, la investigación de Mamani y Quispe es bastante parecida a la presente, y es que, evidenciaron que el 86,4% de las participantes expresaron una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería en Control de crecimiento y desarrollo (7).

No obstante, existen estudios previos, con los que los resultados de la presente investigación no concuerdan, y es que, la percepción favorable alcanza porcentajes más bajos respecto al 90,4% evidenciado, al respecto, Pérez indica que la percepción favorable alcanza máximo el 61% (13), Callo evidencia 48% (6), Quispe 44,4% (19), y Sayas evidencia una percepción favorable de solo 24,7% (17).

Se sabe que toda organización de salud tiene un interés en común y este es el usuario de los servicios ofertados, por lo que, la percepción sobre la calidad del desempeño de un determinado profesional de salud y/o de la organización es relevante, ya que, está es la forma más proba de valorar las expectativas que el usuario tiene con respecto de los

servicios. En este marco, las madres de niños de Villasocca poseen una percepción favorable, lo que permite decir que la atención de enfermería es bastante satisfactoria en general.

**Tabla 02:** Percepción de las madres sobre la calidad por dimensión de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño (a).

Dimensión	Desfavorable		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Técnica	17	32.7	35	67.3	52	100.0
Humana	13	25.0	39	75.0	52	100.0
Entorno	10	19.2	42	80.8	52	100.0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las madres de niños de CRED.

La Tabla muestra que a nivel global la dimensión entorno tiene el porcentaje más alto de percepción favorable de parte de las madres, seguida de la dimensión humana y por debajo queda la dimensión técnica.

La calidad de la atención en salud está integrada por dimensiones las cuales interaccionan entre sí para entregar un servicio que sea altamente valorado por el que la recibe; la dimensión técnica se caracteriza por el contenido de la atención y la forma como es ejecutada, esto implica, conocimientos y práctica; la dimensión humana precisa aquella competencia interpersonal que la enfermera debe poder demostrar en el proceso de la atención, que a decir de muchos, es uno de los aspectos más valorados; la dimensión entorno, se enfoca a los aspectos objetivos y más tangibles de la atención, ya que, este permite medir la capacidad del sistema para proveer salud (35). En el marco, cada dimensión provee un elemento esencial que debe combinarse con los otros, para así poder originar el producto denominado calidad.

La dimensión técnica alcanzó una percepción favorable del 67,3% este resultado es parecido al de Madero (5), Mamani y Quispe (7) y Carhuamaca (14) quienes arrojan porcentajes de percepción favorable de 78%, 86,4% y 70,6% respectivamente. No obstante, encontramos que otros estudios difieren con el 67,3% evidenciado por este

estudio, ya que, los porcentajes de percepción favorable son más bajos, así, Callo encontró 38% (6), Justo encontró 41,8% (18), como se puede deducir la percepción desfavorable obtuvo porcentajes más altos.

Con respecto a los resultados sobre la dimensión humana, una mayoría de las madres encuestadas manifestaron una percepción favorable alcanzando el 75%, dato bastante similar al de Madero et al. (76%) (5) y al de Carhuamaca (72,8%) (14), donde se evidencia una percepción favorable sobre esta dimensión. Similar fue lo que encontraron Mamani y Quispe, y es que, las investigadoras indican que hasta el 85,9% perciben favorablemente la dimensión humana (7). Las cifras de Callo (6), Mucha (16) y Quispe (19) son menos parecidas ya que los porcentajes son de 62%, 68% y 61,11% respectivamente, como se observa estos están por debajo del 75% del presente estudio. Para Justo (18), Sayas (17) y Arce (15) la percepción favorable de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en CRED es realmente “baja” ya que encontraron 38,8%, 24,7% y 6,25% respectivamente, resultados que se contraponen al de este estudio.

La evidencia ha demostrado que un porcentaje alto de madres tiene una percepción favorable en cuanto a la dimensión entorno llegando al 80,8% este dato es apoyado por Mamani y Quispe, investigadores que encontraron una cifra incluso más alta de 86,4% (7). En la misma línea, Madero y Carhuamaca hallaron cifras próximas al de esta investigación, así, los porcentajes fueron de 71% y 75% respectivamente (5,14). Otros estudios no concuerdan con el resultado, y es que, estos hacen referencia a porcentajes bajos en cuanto a percepción favorable de parte de las madres, este es el caso de Callo que encontró una cifra de 30% (6), de Quispe con una cifra de 48,15% (19), de Sayas con 21,2% (17), Justo con 41,8% (18) y Arce con 10,42% (15).

Las dimensiones de la calidad en salud son esenciales para lograr una atención sanitaria de alta calidad, así, las tres dimensiones confluyen sobre la atención personalizada y centrada en el usuario, para esto, todas deben garantizar un contexto funcional que logren resultados positivos; en este caso, la dimensión entorno es el que recibió una

mayor percepción favorable, esto puede deberse al complejo de la infraestructura, los equipos y hasta la ambientación del área de atención al niño, además, la dimensión humana y la técnica también fueron percibidas favorablemente, esto puede deberse a la atención personalizada que se brinda en el servicio, ya que, la demanda no es alta lo que permite se brinde los tiempos necesarios en la atención del niño.

#### 4.2. RESULTADOS A NIVEL DIMENSIONAL DE LA VARIABLE

**Tabla 03:** Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica según indicadores en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a)

Indicador	Desfavorable		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Eficacia	10	19.2	42	80.8	52	100
Eficiencia	22	42.3	30	57.7	52	100
Continuidad	16	30.8	36	69.2	52	100
Seguridad	8	15.4	44	84.6	52	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las madres de niños de CRED.

La Tabla muestra la dimensión técnica según los cuatro indicadores que la componen; las madres han expresado una percepción en general favorable ya que como se observa los porcentajes son mayores a los que se observan en la percepción desfavorable. De los cuatro indicadores la seguridad ha obtenido el porcentaje más alto, y es que las madres consideran que la profesional de enfermería toma todas las precauciones para evitar cualquier situación riesgosa y que en su lugar explican cómo potenciar los beneficios de los diferentes servicios que engloba la atención de CRED; la eficacia fue el segundo indicador que obtuvo un porcentaje alto desde la percepción de la madre, y es que, las madres manifestaron que la atención es integral, adecuada, asertiva y hasta “suficiente” por lo que se encuentran altamente satisfechas. En cambio, con la eficiencia y la continuidad de la atención de enfermería, están menos satisfechas, ya que, se puede deducir que el punto crítico aquí es el SIS y la falta de algunas atenciones que además

pueden estar consideradas como incompletas, también la falta de seguimiento y una atención oportuna respectivamente.

La calidad técnica de los profesionales de la salud está regida por algunos elementos que permiten una atención de salud óptima, en este entender los efectos positivos en el estado de salud de la población se deben a la combinación de lo que se conoce como efectividad y eficacia, se sabe que estos elementos de la calidad tienen que ver con la manera apropiada de manejar los recursos en pro de los resultados, a esto se agrega lo que se conoce como continuidad, ya que, por medio de este el servicio es completo o integral, sin dejar de lado, la seguridad que no es más que un servicio sin riesgos o con el mínimo riesgo para la salud del usuario (36).

Algunos investigadores estudiaron la dimensión técnica según indicadores; Madero et al., encontró una percepción favorable acerca de la eficacia en el 84%, acerca de la continuidad en el 83% y acerca de la seguridad en el 82%(5), de igual manera, Pérez demostró que según las madres la eficacia es percibida como favorable por el 84,15%, la continuidad por el 90,2% y la seguridad por el 87,8% (13), de manera similar, Carhuamaca indicó que la enfermera es eficiente según las madres en el 53% y brinda seguridad a la hora de la atención en el 93,5% (14), como se puede analizar los porcentajes son altos para percepción favorable, lo que es similar con los datos del presente estudio, donde los datos de percepción favorable son mayores a los de percepción desfavorable, así, los estos estudios apoyan los datos encontrados.

Por su lado, Justo menciona 90,25% para la eficacia, 31,23% para la eficiencia, 27,9% para la continuidad y 34,3% para la seguridad (18), aquí sucede que solo la eficacia es similar y los tres restantes indicadores están por debajo de los porcentajes arrojados en este estudio. Por su parte, Sayas encontró que la eficacia sólo alcanzó 32,5% de percepción favorable, al igual que la continuidad que alcanzó un máximo de 38% (17), lo que, hace que los resultados tengan una brecha amplia.

Una de las dimensiones que más implicaciones tiene es la dimensión técnica, y es que, esta refleja la capacidad de los profesionales de la salud de utilizar el más avanzado nivel

de conocimientos, las habilidades y destrezas, y, las competencias para abordar la atención sanitaria; por los resultados se puede mencionar que las enfermeras de crecimiento y desarrollo que brindan atención al niño poseen aquellas competencias necesarias para realizar una atención satisfactoria desde la percepción materna.

**Tabla 04:** Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana según indicadores en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a)

Indicador	Desfavorable		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Respeto	20	38.5	32	61.5	52	100
Información	25	48.1	27	51.9	52	100
Interés	11	21.2	41	78.8	52	100
Amabilidad	29	55.8	23	44.2	52	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las madres de niños de CRED.

La Tabla muestra la dimensión humana según los cuatro indicadores que la componen; las madres han expresado una percepción en general favorable ya que como se observa los porcentajes son mayores a los que se observan en la percepción desfavorable. De los cuatro indicadores el interés ha obtenido el porcentaje más alto, y es que las madres consideran que la profesional de enfermería se implica de manera positiva en la atención del niño (a); el respeto es el segundo indicador que obtuvo un porcentaje alto desde la percepción de la madre, y es que, las madres manifestaron que el trato de la enfermera es profundo y con tacto dándoles la posibilidad de comprensión y entendimiento a sus necesidades de atención. En cambio, la información y la amabilidad son indicadores que obtuvieron un porcentaje más bajo de percepción favorable de parte de las madres, esto permite deducir que las mismas no comprenden tan claramente la información que la enfermera precisa, además manifiestan que las profesionales son poco corteses a la hora de la atención.

La relación entre el profesional de salud y el usuario es una de las piezas fundamentales de la atención sanitaria, por lo que, lo que el usuario piense y sienta dependerá tanto de la conducta y la forma de trato, esto implica una serie de características en las que se puede encontrar el respeto, la información, el interés y la amabilidad. El respeto se centra en valorar las diferencias individuales del usuario ya sean sociales, culturales y hasta espirituales; en cuanto a la información esta debe ser verídica, oportuna y sobre todo entendida por el usuario, y es que, cuando la información es confusa se genera conflictos internos que pueden ir en contra de la atención; por otro lado, el interés es un aspecto que puede ser percibido por el usuario mediante la manera de cómo el profesional de salud puede satisfacer las demandas del usuario, por lo que, cuando una necesidad no es satisfecha esta se puede deber al poco interés demostrado en la atención; por su parte, la amabilidad se demuestra por medio de un trato cordial y sobre todo empático. Los usuarios se sienten más confortables cuando la enfermera los llama por su nombre, y es que, esto evidencia interés y respeto, también cuando se les saluda, ya que, este acto refleja los valores éticos de la enfermera (37).

Los datos hallados en el presente estudio son apoyados por varios investigadores que desarrollaron sus trabajos en relación a la dimensión humana y que han tomado en consideración alguno de los cuatro indicadores que se describieron; así, se menciona a Madero et al., quienes encontraron una actitud de respeto hacia la madre-niño en el 92% de la muestra, del mismo modo describieron una postura amable en el 79%, también evidenciaron que el 81% de las madres indica que les proveen información detallada acerca de los procedimientos a realizar y que el 72% de las enfermeras tienen interés sobre la asistencia al control del niño(a) (5). Por su parte, Pérez explica que las madres consideran un trato respetuoso en el 87,8% de las enfermeras, así también, estas se muestran amables en el 92,7%, tienen interés por la condición del niño (a) 80,5% y les brindan una información adecuada el 53,7% de ellas (13). Al respecto, Carhuamaca pudo constatar que una gran mayoría de las madres tuvieron una percepción favorable acerca de la calidad de atención en los indicadores de amabilidad, respeto e interés haciendo un

total de 90%, 80% y 88% respectivamente (14). Mas, los hallazgos de Justo (18) y Sayas (17) difieren con los del presente estudio, y es que, ambos presentan porcentajes menores en comparación con los del presente estudio.

La calidad no solo depende de la precisión técnica sino de la interrelación entre la enfermera y el usuario, que incluye el factor emocional, social y cultural en la atención sanitaria, así, tener la capacidad de reconocer las necesidades del usuario y desarrollar una relación terapéutica satisfactoria es uno de los aspectos más complejos y además cardinales para que una atención en salud sea percibida como satisfactoria, entendiendo esta como una experiencia agradable y que lleva al usuario a querer repetirla e incluso de recomendarla, en este sentido, la atención de las enfermeras de Villasocca esta empapada de calidad dada la manifestación de la mayoría de las madres.

**Tabla 05:** Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno según indicadores en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a)

Indicador	Desfavorable		Favorable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Ubicación	11	21.2	41	78.8	52	100
Comodidad	25	48.1	27	51.9	52	100
Limpieza	22	42.3	30	57.7	52	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a las madres de niños de CRED.

La Tabla muestra la dimensión entorno según los tres indicadores que la componen; las madres han expresado una percepción en general favorable ya que como se observa los porcentajes son mayores a los que se observan en la percepción desfavorable. De los tres indicadores la ubicación ha obtenido el porcentaje más alto, y es que las madres consideran que el consultorio de CRED está bien ubicado, es accesible y puede encontrarse fácilmente dada la señalización. En cambio, la comodidad y la limpieza son indicadores con un porcentaje menor en cuanto a la percepción favorable, ya que, se puede deducir que el ambiente físico puede no ser el más cómodo y limpio.

El entorno en el que se desarrolla la atención juega un papel importante en la prestación de los servicios de salud y también en su demanda, en así que los recursos necesarios de infraestructura, equipo y mobiliarios y demás, proporcionan un alto grado de comodidad, entendida esta como todas las características de un lugar en específico que hacen a la atención como conveniente, agradable, privada y hasta deseable, de esta manera el valor agregado es percibido favorablemente por el usuario (38).

En esta dimensión realizaron investigaciones algunos autores que trabajaron con alguno de los indicadores propuestos, así, Carhuamaca evidencio que la limpieza es buena en el 98% y la comodidad lo es en 97% según la manifestación de las madres (14), Pérez menciona que la limpieza de la infraestructura física es percibida favorablemente por el 95.1% de las madres, también midió la comodidad y esta es considerada favorable por el 97% de las mismas (13), como se observa ambos investigadores indican que la percepción favorable es más alta que la desfavorable, hecho que apoyan los del presente estudio. Así mismo, Madero et al., explica que el indicador ubicación del ambiente (consultorio) es percibido favorablemente hasta en el 75% de las madres (5) dato bastante similar al del 78,8% de este estudio. Investigadores como Sayas (17) y Justo (18) han encontrado porcentajes no muy afines al de este estudio, y es que solo en el indicador comodidad Justo (18) encontró un porcentaje parecido del 56,7%.

Se ha evidenciado que el entorno físico de muchos establecimientos de salud son fuente importante de desagrado, ya que, los consultorios saturados, la falta de privacidad, el ruido o la incomodidad y otros elementos como la falta de limpieza pueden afectar negativamente la experiencia del usuario referente a la atención de salud recibida, y que a pesar de ello, esta dimensión no siempre recibe la atención suficiente y/o necesaria, y es que, las limitaciones de presupuestos en los sistemas de salud llevan a su desatención, así, las instalaciones en general se pueden ver deterioradas y con ambientes poco acogedores. El impacto negativo en este caso es bajo, más, existe en un porcentaje preocupante, ya que, algunos ambientes no se encuentran en las mejores condiciones y/o con la mejor adecuación a la expectativa del usuario.

## CONCLUSIONES

**Primera.** Se logró determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024; los resultados arrojaron que esta es favorable en el 90,4% de las madres.

**Segunda.** Se ha identificado la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024; las evidencias demuestran que esta es mayoritariamente favorable en el 67,3% de las madres, asimismo, de los cuatro indicadores los que exhiben mayores porcentajes de percepción favorable por parte de las madres son la eficacia con 80,8% y la seguridad con 84,6%.

**Tercera.** Se ha identificado la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024; se demostró que esta alcanza el 75% de percepción favorable en las madres, así mismo, de los cuatro indicadores, dos exhiben porcentajes altos, el respeto con 61,5% y el interés con el 78,8%.

**Cuarta.** Se ha identificado la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024; así, los hallazgos indican que esta dimensión alcanzó el 80,8% de percepción favorable en las madres; además, el indicador ubicación fue el que ocupó un mayor porcentaje de percepción favorable en el 78,8% de las madres.

## RECOMENDACIONES

### **A la Enfermera Coordinadora de la Estrategia Sanitaria Nacional de Crecimiento y Desarrollo de la Red de Salud Acora.**

**Primera.** Se recomienda gestionar la especialización de las enfermeras que brindan atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo de Villasocca mediante pasantías en establecimientos de mayor categoría donde se brinda atención integral a los niños (as), que permita una atención eficiente y eficaz que refleje la calidad y calidez y que asegure una percepción favorable de las madres que hacen uso de los servicios.

**Segundo.** Se recomienda efectuar capacitaciones regulares que permitan actualizar los conocimientos sobre el manejo integral del niño (a), manejo que debe incluir, por un lado, los avances científicos y las mejores prácticas en el ámbito del desarrollo infantil.

**Tercero.** Se recomienda potenciar la inteligencia emocional de las enfermeras para así activar aquellas capacidades, competencias y habilidades humanas que permita interactuar y comunicarse de forma asertiva con las madres y los niños (as) que atienden.

### **A la enfermera jefe del servicio de crecimiento y desarrollo de Villasocca**

**Cuarto.** Se recomienda mejorar las condiciones físicas del consultorio de crecimiento y desarrollo, en particular, las condiciones de limpieza y aquellas condiciones ambientales que proveen comodidad como una buena iluminación, una temperatura confortable, una buena ventilación y control del ruido, de esta manera, se podrá evitar distracciones o molestias innecesarias a la hora de la evaluación del niño; además recomendamos agregar elementos que llamen la atención del niño (a) en especial en la sala de espera y mejorar la privacidad para el momento de la evaluación que debe concordar con ambientes diferenciados en ambos casos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Prestación de servicios de salud de calidad. OMS. Versión electrónica. Disponible en; <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906> -  
file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/9789240016033-spa.pdf.
2. OMS. Enfermería. Hoja informativa. URL; <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
3. MINSA. Seguro Integral de Salud. Disponible URL; <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5950653/5274438-plan-de-comunicaciones-2024.pdf?v=1709212030>.
4. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Minist salud del Perú [Internet]. 2017. Disponible en; <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>.
5. Madero KP, Manrique YM, Guerrero SA, López LM. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. Investigación en Enfermería: Imagen y desarrollo. [Internet]. 2023. [Consultado el 5 de febrero de 2024]; 25:1-8. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/36530>.
6. Callo CA. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años en el centro de salud Mariano Melgar Arequipa 2022. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Arequipa: Universidad Católica Santa María; 2023. [Consultado el 5 de febrero de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12788>
7. Mamani SC, Quispe B. Percepción de la calidad y satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Puesto de Salud Pfullpuri Conde pampa - 2020. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Juliaca: Universidad Peruana Unión; 2022. [Consultado el 6 de febrero de 2024] Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/6160>

8. Jean W. Teoría del cuidado humano. Disponible en; [https://www.researchgate.net/profile/Montse-Guillaumet/publication/216704707\\_Teoria\\_a\\_del\\_cuidado\\_humano\\_Un\\_cafe\\_con\\_Watson/links/550be4de0cf28556409770dd/Teoria-del-cuidado-humano-Un-cafe-con-Watson.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Montse-Guillaumet/publication/216704707_Teoria_a_del_cuidado_humano_Un_cafe_con_Watson/links/550be4de0cf28556409770dd/Teoria-del-cuidado-humano-Un-cafe-con-Watson.pdf).
9. Teoría del Cuidado Humano de Jean Barret. Revista de Actualizaciones en Enfermería. 2006; 1.
10. Colegio de enfermeros del Perú. Concejo nacional. Norma de gestión de la calidad del cuidado de enfermero. Lima .2008. 20p. 32. En Colombia.
11. El Peruano. LEY N° 26842 – LEY GENERAL DE SALUD. Disponible en; <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf?v=1572397294>.
12. Lucas MM, Quiroz MS, Sabando JR, Santana JJ. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud en el control de crecimiento y desarrollo en lactantes. Revista Pol.Con. [Internet]. 2021. [Consultado el 15 de febrero de 2024];6(3):3-14. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926850>
13. Pérez LI. 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. Ica. 2022. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Ica: Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”; 2022. [Consultado el de] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4365>
14. Carhuamaca BM. Calidad de atención de enfermería en madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo de un establecimiento de primer nivel de atención. Lima, 2023. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Ica: Universidad María Auxiliadora; 2023. [Consultado el 19 de febrero de 2024] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/2002>
15. Arce RN. Calidad de atención y su relación con la satisfacción de madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo del

- hospital municipal de Los Olivos-Lima, 2022. [Tesis de Licenciatura en Enfermería].  
Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. [Consultado el 19 de noviembre de 2024].  
Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9040>
16. Mucha KJ. Calidad del cuidado del enfermero y la satisfacción al control de CRED de las madres de niños menores de 5 años en un centro de salud del MINSA 2020. [Tesis de Maestría en Gestión de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. [Consultado el 19 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63032>
17. Sayas H. Percepción materna con la calidad de atención de enfermería al recién nacido en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Lima-Perú. Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. [Consultado el 19 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3441>
18. Justo M. Percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, en el establecimiento de salud I-3 Coata. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2019. [Consultado el 19 de noviembre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11074>
19. Quispe MS. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto de Salud I – 2 Amantani. Puno 2018. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2018. [Consultado el 19 de febrero de 2024] Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9653>
20. Guski R. La Percepción. Barcelona: Editorial Herder S.A; 1998.
21. Wikipedia. La enciclopedia libre. Percepción. Disponible en; <https://es.wikipedia.org/wiki/Percepci%C3%B3n>.
22. Diccionario de la lengua española. Definición. RAE - ASALE [Internet]. [cited 2022 Jan 27]. Available from: <https://dle.rae.es/calidad>.

23. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. [cited 2022 Jan 27]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
24. Avedis Donabedian. Calidad de atención. Disponible en; [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Medica\\_Donabedian.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf).
25. Ministerio de Salud de Perú. Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de la atención en salud. Minist Salud del Perú [Internet]. Disponible en; <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>.
26. Enfermería Global. Calidad de atención de enfermería. Disponible en; <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..pdf>.
27. Calidad y calidad en salud. Disponible en; <https://www.cmvm.cl/content/salud/biblioteca/calidad2/CALIDAD%20Y%20CALIDAD%20EN%20SALUD.pdf>.
28. Milton F. Sanitco. Calidad de la atención a la salud en el Perú. Disponible en; <https://www.sanitco.com/es-PE/blog/nwarticle/120/2/calidad-de-la-atencion-salud-en-peru>.
29. Mis primeros tres. CRED Fundación Baltazar y nicolás. Abril. 2021. Disponible en; <https://misprimerostres.org/categoria/cuidados-bebe/controles-crecimiento-desarrollo-cred/>.
30. GRADIOR. La percepción desde un punto de vista. Disponible en; <https://www.gradior.es/que-es-la-percepcion/>.
31. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education; 2018: 714. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
32. Frías-Navarro D, Pascual-Soler M. Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados. Universidad de Valencia. Ediciones Palmero. 2021; 2: 1-592.

33. Taminche LE. Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud Pedro Castro, Chachapoyas - 2018. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2019. [Consultado el 6 de abril de 2024] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14077/1672>
34. Freré JS, Véliz JP, Sarco EM, Campoverde KJ. La percepción, la cognición y la interactividad. RECIMUNDO [Internet]. 2022 [Consultado el 21 de noviembre de 2024];6(2):151-159 Disponible en: [https://doi.org/10.26820/recimundo/6\(2\)](https://doi.org/10.26820/recimundo/6(2)).
35. George RS, Gámez Y, Matos D, González I, Laborí R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. INFODIR [Internet]. 2022 [Consultado el 23 de noviembre de 2024]; 0 (37). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>
36. Alor M. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia Ancash. [Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud] Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2020: Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3982>
37. Sayas H. Percepción materna de la calidad de atención de enfermería al recién nacido en el consultorio de crecimiento y desarrollo del dentro de salud Portada de Manchay, Lima Perú, 2018. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3441>
38. Reque LL. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumazá. [Tesis de Maestría em gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47704>

## ANEXOS

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>GENERAL</b>	¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?	Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.	Hernández, (2014), refieren que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que se formule o no hipótesis va a depender de un factor esencial: el alcance inicial de estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas, cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo. Por tanto, el presente estudio considera una sola variable cualitativa a pesar de su enfoque cuantitativo, posee un nivel descriptivo; por lo que no es necesario plantear hipótesis. (13)	Nivel de Investigación: Descriptivo.
	1. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?	Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.		Tipo de Investigación: Tipo básico.
<b>ESPECÍFICO</b>	2. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?	Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.		Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal.
	3. ¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024?	Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno en el Control de crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.		Población: 55 madres de familia Muestra: Se trabajará con 48 madres de niños menores de 5 años.

## Anexo 02: Cuestionario



### ESCALA SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO.

#### A. PRESENTACIÓN:

Estimado usuario, soy Bach. de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada San Carlos, estoy realizando un estudio de investigación, en coordinación con el Puesto de Salud Villasocca, con el fin de obtener información sobre la percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el control de Crecimiento y desarrollo del niño(a) del Puesto de Salud Villasocca, Acora 2024.

#### B. INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una lista de opciones que permitirá tener una referencia de su persona sin revelar su identidad y deberá marcar con un aspa (X) según considere:

MUY DEACUERDO	DE ACUERDO	NI DEACUERDO, NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

<b>ITEMS</b>		<b>MUY DEACU ERDO</b>	<b>DE ACUERD O</b>	<b>NI DEACUER DO, NI EN DESACUE RDO</b>	<b>EN DESAC UERDO</b>	<b>MUY EN DESACU ERDO</b>
<b>N°</b>	<b>DIMENSIONES</b>					
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO</b>						
1	El tiempo de espera desde que pidió la cita hasta la hora que ingresó al Consultorio de CRED es el adecuado.					
2	La duración de la consulta de atención CRED a su niño(a) es suficiente.					
3	La evaluación física del niño(a) se realiza de la cabeza a los pies y se brinda información sobre los hallazgos.					
4	La evaluación del crecimiento consiste en peso, talla, registró en el carnet e informar al cuidador sobre el estado nutricional del niño.					
5	La evaluación del desarrollo psicomotor del niño(a) incluye: lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad.					
6	Producto de la evaluación del Crecimiento y desarrollo, se informa sobre el estado de salud del niño(a) y lo que se debe hacer en el hogar.					
7	Para la aplicación de las vacunas, se brinda información sobre los beneficios, posibles efectos adversos y cuidado en el hogar.					
8	Constantemente le brindan información sobre los cuidados que debe practicar con su niño(a) en casa: alimentación, higiene, estimulación, sueño y reposo entre otros.					
9	Cuando se detecta alguna anomalía en el niño(a) se deriva a odontología, nutrición, u otro servicio para tratar el problema.					
10	En la consejería para la suplementación con micronutrientes se informa sobre la forma de preparación, administración, beneficios y los posibles efectos adversos.					
11	Siempre se realizan los trámites administrativos durante la atención como el registro de la Historia Clínica, el SIS, el carnet de atención.					
12	Se realizan exámenes de laboratorio según la edad como el descarte de parásitos, anemia y test de Graham.					
13	Durante la consejería nutricional se brinda explicación sobre la situación encontrada, se busca los factores causales y alternativas de solución.					

14	Los profesionales del servicio atienden oportunamente el motivo por el cual usted lleva a su niño(a) al consultorio.					
<b>DIMENSIÓN HUMANA</b>						
15	El personal del servicio de CRED atiende con amabilidad y cortesía.					
16	El personal del servicio de CRED muestra respeto hacia mi persona durante la atención.					
17	El personal del Servicio de CRED muestra interés y disposición por atenderme.					
18	Los profesionales del servicio de CRED me inspiran confianza y seguridad al realizar la atención.					
19	La información que me brinda el personal del servicio de CRED es clara, precisa y fácil de comprender.					
20	Cuando el personal del servicio de CRED realiza algún procedimiento, brinda recomendaciones claras.					
21	El personal del servicio de CRED muestra preocupación e interés porque yo asista oportunamente a los controles de Crecimiento y desarrollo.					
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>						
22	El consultorio de Crecimiento y desarrollo está bien ubicado.					
23	Los ambientes del consultorio ofrecen comodidad y confort.					
24	Los ambientes del consultorio son accesibles.					
25	Los muebles del consultorio son suficientes y están en un buen estado.					
26	Los ambientes cuentan con señalización y carteles de orientación.					
27	Los ambientes se encuentran limpios y muestran buena higiene.					
28	El consultorio ofrece privacidad para la atención.					
29	El consultorio cuenta con ambientes suficientes para la atención de CRED, vacunas y estimulación.					
30	El consultorio cuenta con equipos suficientes para una adecuada atención a su niño(a)					

### Anexo 03: Consentimiento informado



**TÍTULO:** PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO(A), PUESTO DE SALUD VILLASOCCA, ACORA 2024.

Yo \_\_\_\_\_, aceptó ser participe voluntariamente en el presente trabajo de estudio, y señaló conocer el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y de forma oral a las preguntas planteadas.

El Investigador se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de los datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas entrevistadas.

Por lo cual autorizo mi participación firmando el presente documento.

**PUNO, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2024**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

## Anexo 04: Validez y confiabilidad del cuestionario

### Validez del cuestionario

Jueces	Apreciación		p valor	Resultado
	Adecuado	Inadecuado		
1	5	0	0.03125	Significativo
2	5	0	0.03125	Significativo
3	5	0	0.03125	Significativo
4	5	0	0.03125	Significativo
5	4	1	0.15625	No significativo
6	5	0	0.03125	Significativo
7	5	0	0.03125	Significativo
8	5	0	0.03125	Significativo
9	5	0	0.03125	Significativo
10	5	0	0.03125	Significativo

Fuente: Taminche LE (33)

### Confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	Spearman Brown
,603	,883

Fuente: Taminche LE (33)

## Anexo 05: Evidencias fotográficas

Foto 1. El investigador con una madre que va a ser encuestada



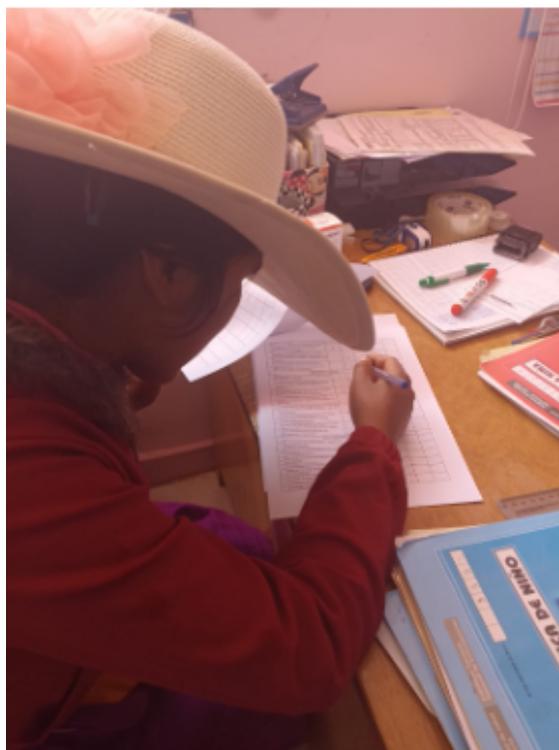
Foto 2. Madre llenando la encuesta en el consultorio de CRED



**Foto 3.** El investigador con otra madre que va a ser encuestada en el consultorio de CRED



**Foto 4.** Madre llenando la encuesta en el consultorio de CRED



**Foto 5.** Madre con atuendo típico de Chaulluta llenando la encuesta



**Foto 6.** Madre con atuendo típico de Huallatani llenando la encuesta



## Anexo 06: Base de datos – sabana excel

ROLANDO QUENAVA CASTILLO - Excel

Inicio ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Madres

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Madres	Eficiencia	Resultado	Código	Eficiencia	Resultado	Código	Comunidad	Resultado	Código	Seguridad	Resultado	Código	Dimension	Técnica	Resultado	Código									
1	1	23	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	61	Favorable	1										
2	2	21	Favorable	1	8	Favorable	1	10	Favorable	1	23	Favorable	1	65	Favorable	1										
3	3	14	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	17	Favorable	1	42	Desfavorable	0										
4	4	12	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	16	Favorable	1	40	Desfavorable	0										
5	5	10	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	20	Favorable	1	59	Favorable	1										
6	6	19	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	21	Favorable	1	61	Favorable	1										
7	7	15	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	16	Favorable	1	42	Desfavorable	0										
8	8	20	Favorable	1	7	Favorable	1	9	Favorable	1	18	Favorable	1	57	Favorable	1										
9	9	19	Favorable	1	5	Desfavorable	0	8	Favorable	1	20	Favorable	1	54	Favorable	1										
10	10	22	Favorable	1	8	Favorable	1	10	Favorable	1	21	Favorable	1	64	Favorable	1										
11	11	19	Favorable	1	7	Favorable	1	6	Desfavorable	0	18	Favorable	1	59	Favorable	1										
12	12	13	Desfavorable	0	4	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	15	Desfavorable	0	32	Desfavorable	0										
13	13	18	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	20	Favorable	1	57	Favorable	1										
14	14	19	Favorable	1	9	Favorable	1	9	Favorable	1	20	Favorable	1	60	Favorable	1										
15	15	14	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	14	Desfavorable	0	40	Desfavorable	0										
16	16	17	Favorable	1	5	Desfavorable	0	4	Desfavorable	0	16	Favorable	1	43	Desfavorable	0										
17	17	13	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	61	Favorable	1										
18	18	22	Favorable	1	7	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	59	Favorable	1										
19	19	19	Favorable	1	6	Desfavorable	0	7	Favorable	1	19	Favorable	1	53	Favorable	1										
20	20	22	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	20	Favorable	1	62	Favorable	1										
21	21	15	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	17	Favorable	1	42	Desfavorable	0										
22	22	21	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	59	Favorable	1										
23	23	21	Favorable	1	8	Favorable	1	7	Favorable	1	19	Favorable	1	58	Favorable	1										
24	24	21	Favorable	1	7	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	58	Favorable	1										
25	25	21	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	18	Favorable	1	59	Favorable	1										
26	26	12	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	7	Favorable	1	15	Desfavorable	0	40	Desfavorable	0										
27	27	19	Favorable	1	8	Desfavorable	0	8	Favorable	1	19	Favorable	1	54	Favorable	1										
28	28	16	Favorable	1	5	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	15	Desfavorable	0	43	Desfavorable	0										
29	29	20	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	20	Favorable	1	60	Favorable	1										
30	30	22	Favorable	1	9	Favorable	1	9	Favorable	1	21	Favorable	1	64	Favorable	1										
31	31	14	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	7	Favorable	1	14	Desfavorable	0	41	Desfavorable	0										
32	32	21	Favorable	1	9	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	60	Favorable	1										
33	33	21	Favorable	1	7	Favorable	1	10	Favorable	1	19	Favorable	1	60	Favorable	1										
34	34	22	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	20	Favorable	1	62	Favorable	1										
35	35	22	Favorable	1	7	Favorable	1	7	Favorable	1	16	Favorable	1	55	Favorable	1										
36	36	13	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	16	Favorable	1	40	Desfavorable	0										
37	37	23	Favorable	1	10	Favorable	1	10	Favorable	1	22	Favorable	1	68	Favorable	1										
38	38	20	Favorable	1	8	Favorable	1	7	Favorable	1	20	Favorable	1	60	Favorable	1										
39	39	13	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	17	Favorable	1	41	Desfavorable	0										
40	40	16	Favorable	1	4	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	16	Favorable	1	42	Desfavorable	0										
41	41	22	Favorable	1	9	Favorable	1	8	Favorable	1	20	Favorable	1	62	Favorable	1										
42	42	17	Favorable	1	7	Favorable	1	7	Favorable	1	11	Desfavorable	0	45	Desfavorable	0										
43	43	21	Favorable	1	6	Desfavorable	0	8	Favorable	1	19	Favorable	1	56	Favorable	1										
44	44	16	Favorable	1	4	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	16	Favorable	1	43	Desfavorable	0										
45	45	19	Favorable	1	5	Desfavorable	0	7	Favorable	1	19	Favorable	1	55	Favorable	1										
46	46	27	Favorable	1	5	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	15	Desfavorable	0	54	Favorable	1										
47	47	19	Favorable	1	6	Desfavorable	0	8	Favorable	1	20	Favorable	1	55	Favorable	1										
48	48	16	Favorable	1	5	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	16	Favorable	1	43	Desfavorable	0										
49	49	21	Favorable	1	7	Favorable	1	10	Favorable	1	19	Favorable	1	60	Favorable	1										
50	50	22	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	20	Favorable	1	60	Favorable	1										
51	51	16	Favorable	1	5	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	15	Desfavorable	0	43	Desfavorable	0										
52	52	20	Favorable	1	7	Favorable	1	9	Favorable	1	16	Favorable	1	55	Favorable	1										
53	53																									
54	54																									

Hoja3 Resultados y codificación D Humana D entorno D tecnica Figuras Tablas Baremos Hoja2 vali...

Accesibilidad: es necesario investigar

ROLANDO QUENAVA CASTILLO - Excel

Inicio ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Madres

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
	Madres	Eficiencia	Resultado	Código	Eficiencia	Resultado	Código	Comunidad	Resultado	Código	Seguridad	Resultado	Código	Dimension	Técnica	Resultado	Código									
2	2	23	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	61	Favorable	1										
3	3	14	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	17	Favorable	1	42	Desfavorable	0										
4	4	12	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	16	Favorable	1	40	Desfavorable	0										
5	5	10	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	20	Favorable	1	59	Favorable	1										
6	6	19	Favorable	1	8	Favorable	1	9	Favorable	1	21	Favorable	1	61	Favorable	1										
7	7	15	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	16	Favorable	1	42	Desfavorable	0										
8	8	20	Favorable	1	7	Favorable	1	9	Favorable	1	18	Favorable	1	57	Favorable	1										
9	9	19	Favorable	1	5	Desfavorable	0	8	Favorable	1	20	Favorable	1	54	Favorable	1										
10	10	22	Favorable	1	8	Favorable	1	10	Favorable	1	21	Favorable	1	64	Favorable	1										
11	11	19	Favorable	1	7	Favorable	1	6	Desfavorable	0	18	Favorable	1	59	Favorable	1										
12	12	13	Desfavorable	0	4	Desfavorable	0	5	Desfavorable	0	15	Desfavorable	0	32	Desfavorable	0										
13	13	18	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	20	Favorable	1	57	Favorable	1										
14	14	19	Favorable	1	9	Favorable	1	9	Favorable	1	20	Favorable	1	60	Favorable	1										
15	15	14	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	6	Desfavorable	0	14	Desfavorable	0	40	Desfavorable	0										
16	16	17	Favorable	1	5	Desfavorable	0	4	Desfavorable	0	16	Favorable	1	43	Desfavorable	0										
17	17	13	Favorable	1	8	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	61	Favorable	1										
18	18	22	Favorable	1	7	Favorable	1	8	Favorable	1	19	Favorable	1	59	Favorable	1										
19	19	19	Favorable	1	6	Desfavorable	0	7	Favorable	1	19	Favorable	1	53	Favorable											

ROLANDO QUIENAYA CASTILLO - Excel

Inicio ses. [Iconos]

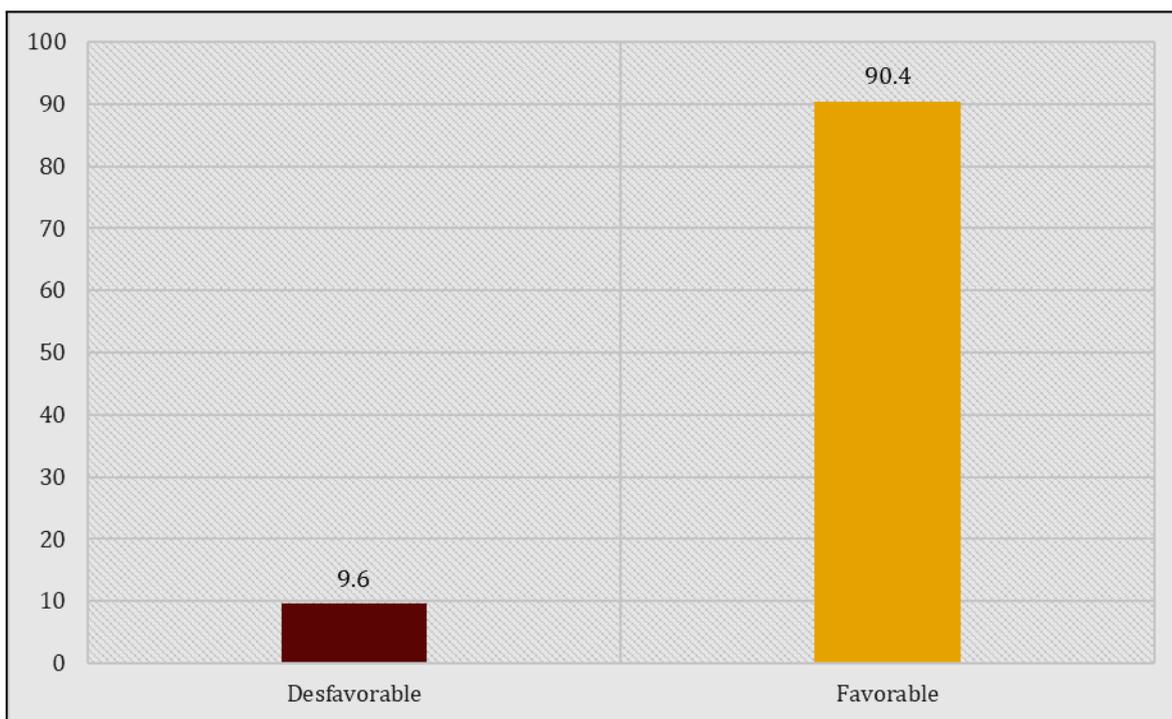
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
1	Madres	Ubicación	Resultado	Código	Comodidad	Resultado	Código	Limpieza	Resultado	Código	Dimensión	Entorno	Resultado	Código												
2	1	10	Favorable	1	18	Favorable	1	4	Favorable	1	34	Favorable	1													
3	2	9	Desfavorable	0	15	Favorable	1	5	Favorable	1	30	Favorable	1													
4	3	11	Favorable	1	16	Favorable	1	3	Desfavorable	0	32	Favorable	1													
5	4	10	Favorable	1	20	Favorable	1	4	Favorable	1	36	Favorable	1													
6	5	15	Favorable	1	14	Desfavorable	0	2	Desfavorable	0	30	Favorable	1													
7	6	11	Favorable	1	11	Desfavorable	0	2	Desfavorable	0	25	Desfavorable	0													
8	7	10	Favorable	1	16	Favorable	1	4	Favorable	1	32	Favorable	1													
9	8	15	Favorable	1	17	Favorable	1	1	Desfavorable	0	35	Favorable	1													
10	9	13	Favorable	1	14	Desfavorable	0	4	Favorable	1	32	Favorable	1													
11	10	9	Desfavorable	0	10	Desfavorable	0	4	Favorable	1	23	Desfavorable	0													
12	11	8	Desfavorable	0	12	Desfavorable	0	3	Desfavorable	0	23	Desfavorable	0													
13	12	14	Favorable	1	11	Desfavorable	0	3	Desfavorable	0	29	Favorable	1													
14	13	12	Favorable	1	15	Desfavorable	0	5	Favorable	1	33	Favorable	1													
15	14	14	Favorable	1	17	Favorable	1	4	Favorable	1	37	Favorable	1													
16	15	12	Favorable	1	18	Favorable	1	3	Favorable	1	37	Favorable	1													
17	16	13	Favorable	1	14	Desfavorable	0	3	Desfavorable	0	31	Favorable	1													
18	17	11	Favorable	1	12	Desfavorable	0	2	Desfavorable	0	26	Desfavorable	0													
19	18	14	Favorable	1	15	Desfavorable	0	5	Favorable	1	35	Favorable	1													
20	19	10	Favorable	1	17	Favorable	1	4	Favorable	1	33	Favorable	1													
21	20	9	Desfavorable	0	19	Favorable	1	5	Favorable	1	34	Favorable	1													
22	21	9	Desfavorable	0	20	Favorable	1	2	Desfavorable	0	32	Favorable	1													
23	22	10	Favorable	1	21	Favorable	1	4	Favorable	1	37	Favorable	1													
24	23	10	Favorable	1	24	Favorable	1	4	Favorable	1	40	Favorable	1													
25	24	11	Favorable	1	23	Favorable	1	3	Desfavorable	0	39	Favorable	1													
26	25	14	Favorable	1	20	Favorable	1	5	Favorable	1	41	Favorable	1													
27	26	13	Favorable	1	15	Desfavorable	0	2	Desfavorable	0	31	Favorable	1													
28	27	13	Favorable	1	17	Favorable	1	5	Favorable	1	37	Favorable	1													
29	28	14	Favorable	1	13	Desfavorable	0	3	Desfavorable	0	31	Favorable	1													
30	29	9	Desfavorable	0	15	Desfavorable	0	4	Favorable	1	28	Favorable	1													
31	30	10	Favorable	1	18	Favorable	1	3	Desfavorable	0	35	Favorable	1													
32	31	11	Favorable	1	11	Desfavorable	0	2	Desfavorable	0	25	Desfavorable	0													
33	32	9	Desfavorable	0	10	Desfavorable	0	4	Favorable	1	23	Desfavorable	0													
34	33	14	Favorable	1	11	Desfavorable	0	4	Favorable	1	30	Favorable	1													
35	34	15	Favorable	1	12	Desfavorable	0	5	Favorable	1	33	Favorable	1													
36	35	13	Favorable	1	15	Desfavorable	0	4	Favorable	1	33	Favorable	1													
37	36	11	Favorable	1	16	Favorable	1	3	Desfavorable	0	32	Favorable	1													
38	37	10	Favorable	1	18	Favorable	1	3	Desfavorable	0	33	Favorable	1													
39	38	9	Desfavorable	0	11	Desfavorable	0	5	Favorable	1	25	Desfavorable	0													
40	39	8	Desfavorable	0	18	Favorable	1	3	Desfavorable	0	30	Favorable	1													
41	40	6	Desfavorable	0	9	Desfavorable	0	4	Favorable	1	19	Desfavorable	0													
42	41	12	Favorable	1	14	Desfavorable	0	3	Desfavorable	0	30	Favorable	1													
43	42	11	Favorable	1	16	Favorable	1	2	Desfavorable	0	33	Favorable	1													
44	43	13	Favorable	1	13	Desfavorable	0	4	Favorable	1	31	Favorable	1													
45	44	10	Favorable	1	11	Desfavorable	0	2	Desfavorable	0	24	Desfavorable	0													
46	45	13	Favorable	1	10	Desfavorable	0	4	Favorable	1	28	Desfavorable	0													
47	46	11	Favorable	1	16	Favorable	1	2	Desfavorable	0	31	Favorable	1													
48	47	14	Favorable	1	15	Desfavorable	0	5	Favorable	1	35	Favorable	1													
49	48	12	Favorable	1	17	Favorable	1	1	Desfavorable	0	32	Favorable	1													
50	49	10	Favorable	1	18	Favorable	1	3	Favorable	1	35	Favorable	1													
51	50	9	Desfavorable	0	20	Favorable	1	5	Favorable	1	35	Favorable	1													
52	51	13	Favorable	1	20	Favorable	1	4	Favorable	1	39	Favorable	1													
53	52	10	Favorable	1	11	Favorable	1	4	Favorable	1	37	Favorable	1													
54																										

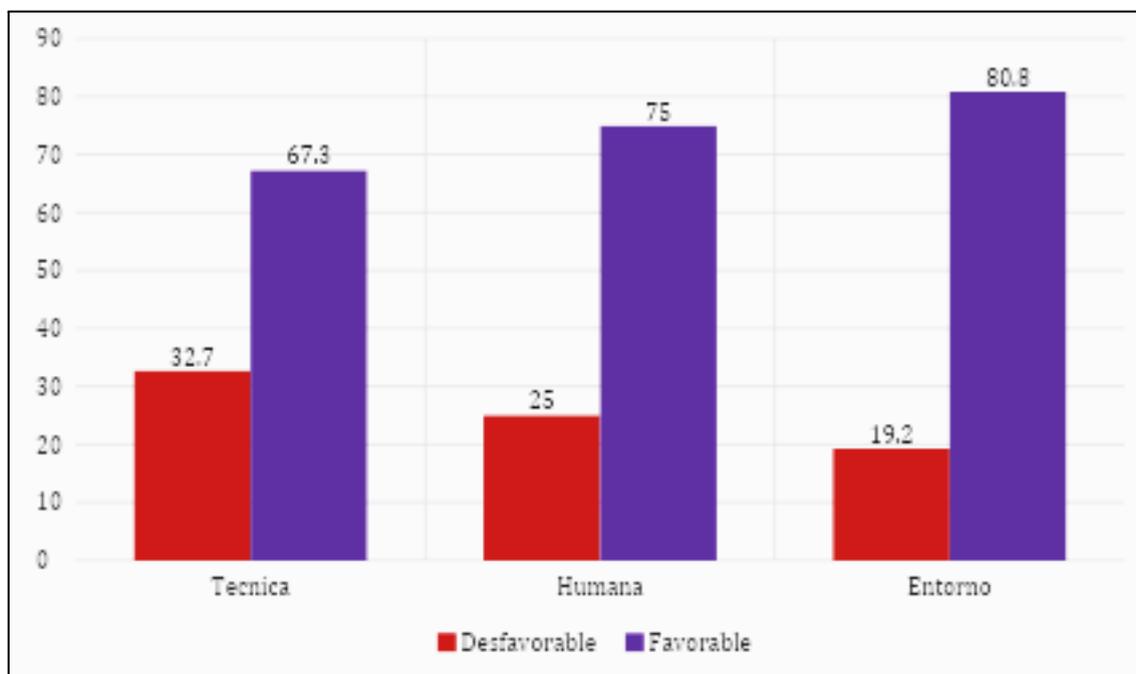
Hoja3 Resultados y codificación D Humana D entorno D tecnica Figuras Tablas Baremos Hoja2 vali ...

Accesibilidad: es necesario investigar

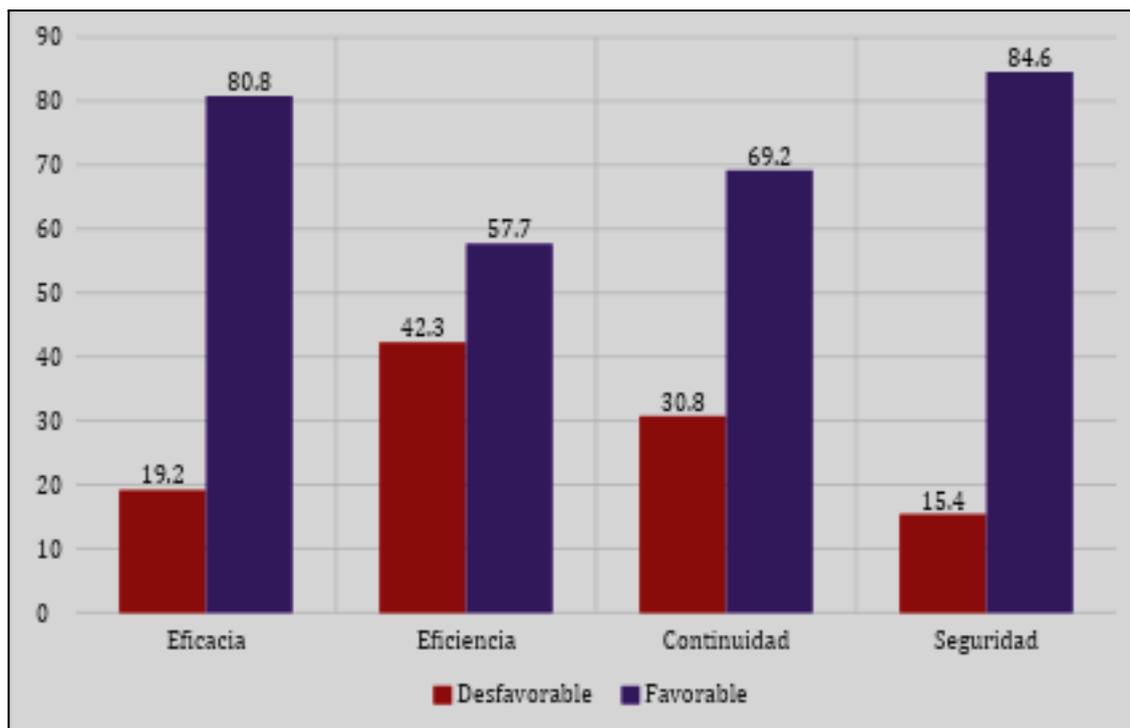
**Anexo 07:** Diagrama de barras



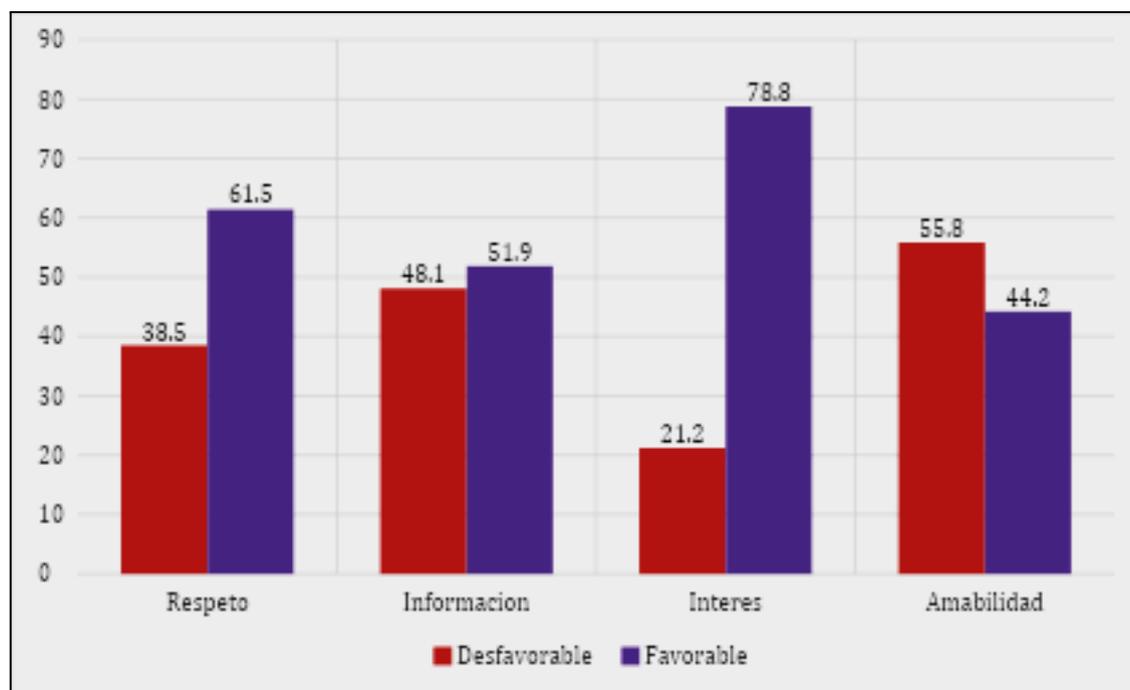
**Figura 02:** Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en Crecimiento y desarrollo



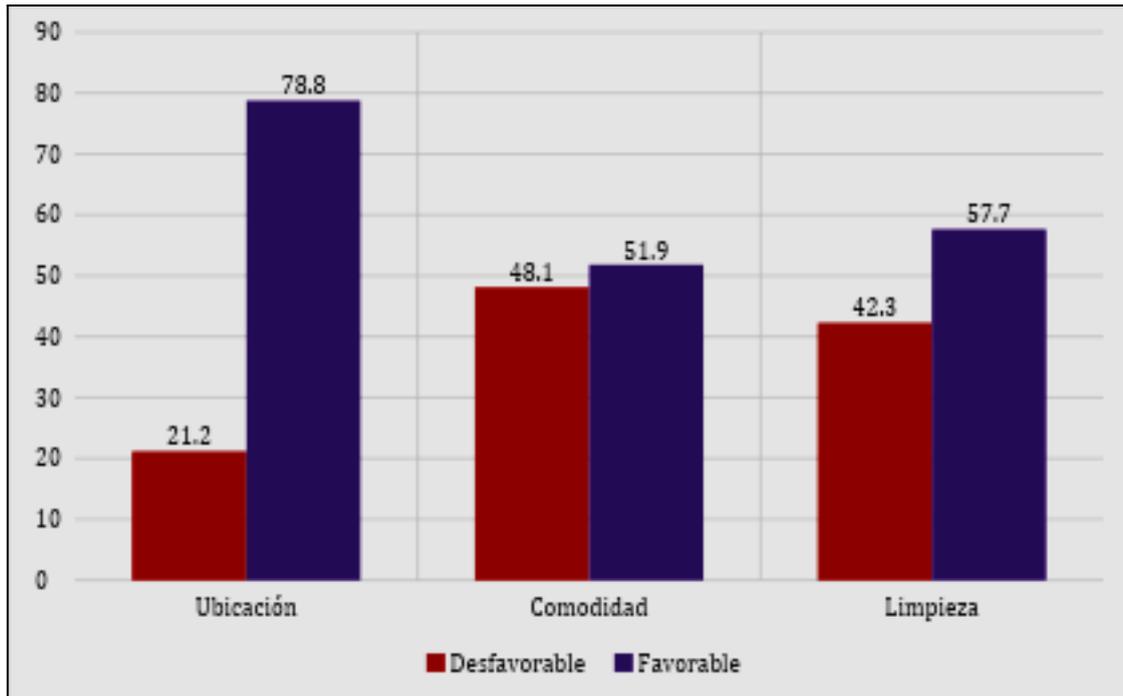
**Figura 03:** Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED según las dimensiones.



**Figura 04:** Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED en la dimensión técnica.



**Figura 05:** Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED en la dimensión humana.



**Figura 06:** Porcentaje de la percepción materna sobre la calidad de atención de Enfermería en CRED en la dimensión entorno.