



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del C.S 3 de Febrero, Pachacútec - Ventanilla 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada de Enfermería**

**AUTORA:**

Br. Ñañez Vidaurre, Yngrid Elizabeth (ORCID: 0000-0002-8089-6761)

**ASESORA:**

Mg. Liliana Herrera Álvarez (ORCID: 0000-0002-5829-1686)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Perinatal e Infantil

Lima – Perú

2019

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mi familia en especial a mi madre por el inmenso sacrificio y esfuerzo por brindarme mis estudios, esposo e hija por ser la fuerza que me impulsa a levantarme día a día y seguir adelante por estar siempre ahí conmigo brindándome su apoyo incondicional y a mi suegra por su apoyo en el cuidado de mi hija para lograr mis metas y objetivos propuestos.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, a los docentes de la Universidad César Vallejo por la formación académica brindada, mi sincero agradecimiento a la Mgtr. Liliana Herrera, por su apoyo constante en la elaboración y desarrollo de la investigación de mi tesis.

## PÁGINA DEL JURADO



DIRECCION DE INVESTIGACION

### ACTA DE SUSTENTACION

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Presentado por Don (a)

ÑAÑEZ VIDAURRE YNGRID ELIZABETH

Cuyo Título es:

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE UN AÑO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD TRES DE FEBRERO-PACHACUTEC- VENTANILLA - 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (numero) QUINCE (letras).

Lima, 29 de noviembre de 2019

  
PRESIDENTE



  
SECRETARIO

L. HERRECA

VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ñañez Vidaurre Yngrid Elizabeth, estudiante de la escuela académico profesional de enfermería de la universidad cesar vallejo, con DNI N° 47182896, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académica de la Universidad César Vallejo.

Lima, octubre del 2019



Yngrid Elizabeth Ñañez Vidaurre

47182896

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Ante el cumplimiento del Reglamento Grados y Títulos que nos solicita de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del C.S 3 de Febrero- Ventanilla 2019” lo cual consta de VI capítulos y tiene como objetivo principal Determinar la percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero- Ventanilla 2019. Me someto a su plena consideración y esperando cumplir con todos los requisitos para obtener la aprobación mediante el cual lograr obtener el título profesional Licenciada en Enfermería.



---

Yngrid Elizabeth Ñañez Vidaurre

DNI: 47182896

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>15</b>
2.1. Tipo y Diseño de la investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Métodos de análisis de datos	18
2.6. Aspectos éticos	19
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>20</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>24</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>27</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>28</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>29</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>35</b>
Anexo 01: Instrumento	36
Anexo 02: Consentimiento informado	39

Anexo 03: Carta de autorización	40
Anexo 04: Validez del Instrumento	41
Anexo 05: Confiabilidad del instrumento	42
Anexo 06: Datos demográficos	43
Anexo 07: Porcentaje de Turnitin	44
Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de tesis	45
Anexo 09: Autorización de publicación de tesis	46
Anexo 10: Autorización de la Revisión Final	47



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud 3 de Febrero- Ventanilla. El estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, de corte transversal, diseño no experimental, nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 90 madres de familia que asistieron al Centro de Salud 3 de febrero, para el recojo de la información se empleó la encuesta para medir la Percepción de las madres sobre la calidad de cuidado de enfermería conformado por 2 alternativas de respuesta. Los resultados fueron: el 47.8% (43) de las madres de niños menores de un año tuvieron una percepción de nivel medio y solo el 28.9% (26) obtuvieron una percepción de nivel alto. Al analizar las dimensiones de la variable de calidad del cuidado, se obtuvo que la dimensión entorno el mayor porcentaje de percepción en la calidad del cuidado fue de 54.4% (36) seguido de la dimensión técnica con un 47.78% de percepción de nivel medio, la dimensión humana obtuvo un 35.56% de percepción de nivel bajo. En función a los resultados se concluye que las madres de familia que atienden a sus niños menores de 1 año poseen una percepción de nivel medio sobre la calidad del cuidado de enfermería en el área de Crecimiento y Desarrollo del centro de salud 3 de Febrero.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad del cuidado, percepción, crecimiento y desarrollo

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the perception of mothers of children under one year of age regarding the quality of care of the nursing professional in the Growth and Development office of the Health Center February 3 - Ventanilla. The descriptive study of quantitative approach, cross-sectional, non-experimental design, descriptive level. The sample consisted of 90 mothers who attended the Health Center February 3, to collect the information, the survey was used to measure the level of perception of mothers on the quality of nursing care made up of 2 alternatives of reply. The results were: 47.8% (43) of the mothers of children under one year old had a medium level perception and only 28.9% (26) obtained a high-level perception. When analyzing the dimensions of the variable of quality of care, it was obtained that the dimension around the highest percentage of perception in the quality of care was 54.4% (36) followed by the technical dimension with a 47.78% (43) perception of medium level, the human dimension obtained a 35.56%(32) perception of low level. Based on the results, we conclude that mothers who care for their children under 1 year old have a medium level perception of the quality of nursing care in the Growth and Development area of the February 3 health center.

**KEY WORDS:** Quality of care, perception, growth and development

## I. INTRODUCCIÓN

El control de crecimiento y desarrollo (CRED) para infantes maneja el importante programa que permite cuidar a los niños en esta etapa de requerimiento y acompañamiento periódico y sistemático, en donde la enfermera realiza un desempeño para detectar cualquier alteración y determinar las estrategias de intervención, sin embargo, a pesar su demostrada importancia muchas madres no interiorizan la necesidad de monitorear el crecimiento y desarrollo del infante. Mundialmente se estima que la tasa de madres que acuden de manera periódica a la atención de crecimiento y desarrollo es mínima, muchos factores pueden ser los que influyen en esta decisión.<sup>1</sup>

Labor muy importante que ayuda a la enfermera a detectar tempranamente cualquier alteración o riesgo en los niños, permitiendo intervenir activamente a fin de conseguir un crecimiento y desarrollo acorde al tiempo que tienen los infantes, en donde la valoración es sistematizada y diferenciada entregada por el profesional de salud, de manera que es preciso crear un buen ambiente cuando se entrega el cuidado dirigido a la madre, respetando en todo tiempo la costumbre y enfocándose en tener una comunicación asertiva, dando un buen trato tanto la madre como al niño a fin de mejorar los estándares de calidad.<sup>2</sup>

Al respecto el Ministerio de Salud (MINSA), ha impulsado una política a fin de que la población reciba cada vez mejor eficacia en el cuidado médico y que sea provista de forma holística, con enfoque de género e interculturalidad, sin embargo el bajo beneficio médico prestado y la alta demanda por pacientes sigue siendo un obstáculo para enfrentar con éxito la problemática sanitaria respecto a la calidad sobre todo cuando esa calidad es percibida y evaluada por los familiares.<sup>3</sup> lo que implica que debe darse en todos los espacios y ámbitos de atención, por ello en el programa CRED se pretende que las acciones de seguimiento oportuno a los niños, intente fortalecer los lazos afectivos, de manera integral, los cuales permiten mejorar todo el proceso.<sup>3</sup>

La Organización Mundial de la Salud (OMS) precisó que el 43%, de infantes menores a cinco años en países de ingresos económicos bajos son más vulnerables de sufrir retraso en el desarrollo, carecer de buena alimentación, estimulación y protección adecuadas en los primeros años de vida. Reporta cifras que indican que la cuarta parte de los infantes en el mundo tienen crecimiento lento, el 25% y el 6.5% tienen sobrepeso o son obesos; y que por cada 3 niños uno presenta problemas en el desarrollo físico, cognitivo y psicológico por causas diversa en

donde los cuidados y las estimulaciones son muy pocas especialmente en los primeros años de vida.<sup>4</sup>

En relación al personal de salud, distintas investigaciones reportan que estos se ocupan más en cumplir con sus objetivos, metas e indicadores y deja de lado la parte humana en la atención, percibiendo las madres una atención de mala o regular y como consecuencia la madre no asiste a los controles programados, esto impacta en el niño significando un riesgo para su crecimiento. Un estudio realizado por Tuanama demostró que las mayorías de las madres están satisfechas 82.0% y el 18% muy insatisfacción en relación al cuidado obtenido por el profesional de salud que atiende el programa de CRED indicando un cuidado eficaz y agradable del personal de salud.

Villanueva encontró que las enfermeras brindan un cuidado humanizado y es percibido favorablemente en su mayoría, los cálculos manifiestan un progreso significativo en la eficacia de atención entregada a los niños<sup>5</sup>. Igualmente, Guevara reporta satisfacción de nivel medio en la eficacia de cuidado que ofrece la enfermera en el área de crecimiento y desarrollo se encontró que el 50% señala que la atención posee un nivel medio, un 31% indica que tiene un nivel alto y por último el 19% (29) tiene un nivel bajo, por ello se concluye que la apreciación que las madres poseen respecto al cuidado recibido es media.<sup>6</sup>

A continuación, se mencionan los trabajos revisados, a nivel nacional e internacional.

Villanueva Salazar en el 2017 en Chiclayo, elaboró un estudio con el propósito de definir la eficacia de la atención humanizada en enfermeras del programa de CRED. El método fue cuantitativo, detallado y de corte transversal, el modelo fue constituida por 175 padres que asisten con sus hijos menores de 2 años al centro de salud en crecimiento y desarrollo, que fueron los que concretaron los parámetros de inserción. Como instrumento se utilizó la escala tipo Likert modificado. Así mismo, se encontraron los resultados que dentro del 69.1% la calidad de cuidado que ofrece el personal de salud en el programa de CRED es favorable, el 20.6% revela que es mediantemente y únicamente el 10.3% confiesa que no es propicio. En la dimensión interpersonal humano el 68% expresaron que la calidad del cuidado es óptima, el 17.7% es mediantemente optima y solo el 14.3% que no es óptima. En la dimensión técnica el 78.3% es favorable, 18.9% es mediantemente favorable y solo el 2.9% es desfavorable y por último en la dimensión confort el 54.3% manifestaron ser favorable, el 24.0% es mediantemente favorable y solo el 2.19% revela que es desfavorable<sup>5</sup>

Franco Espinoza M, Zapata Sánchez J, 2017 desarrolló la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la apreciación de madres respecto a la atención brindada por la enfermera hacia sus hijos menores de cinco años. El método fue descriptivo transversal, se conformó por un modelo de 25 madres; la herramienta que aplicaron fue una entrevista el cuaderno de campo. Tuvieron como resultado que las competencias por parte del profesional de enfermería respecto a la atención que entrega a sus hijos. es una de las dimensiones más afectadas, otras madres expresaron sentir reproches por parte del personal de salud al momento de actuar. Finalmente se concluyó que las madres en su mayoría se encuentran descontentas y sienten disconfort dentro del consultorio de CRED.<sup>7</sup>

Camargo G, Taipe H, Chero P, en el 2017, desarrollaron una investigación en el cual tuvo como fin definir la apreciación por parte de los padres en relación a la eficacia de la atención del personal de salud a pacientes pediátricos en un hospital en Perú, Materiales y Métodos: cuantitativo, adaptado y de nivel descriptivo transversal. Este modelo se compuso por 110 padres de familia a los cuales se les empleó anticipadamente la autorización notificada. Resultados: Contemplando las magnitudes de la investigación, el 88,2% de padres posee una apreciación buena en relación a la magnitud técnico-científica y el 11,8% posee una apreciación contraria. En relación a la magnitud humana, el 94,5% de padres posee una buena apreciación y el 5,5%, apreciación poco favorable. Llegaron a la conclusión de que la mayoría de padres de familia poseen una percepción desfavorable.<sup>8</sup>

Guinea Larreategui M, 2016, realizaron un estudio que tuvo como objetivo definir la apreciación de los padres de infantes menores de 5 años en relación al cuidado humanizado del personal de salud en el programa de CRED en el establecimiento de Salud de Mirones – 2016. Material y Método. La investigación contó con método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 padres. Como herramienta se aplicó un programa, tuvo como resultados. Del 100 % 53% es favorable a nivel medio, el 27% favorable y 20% es desfavorable. Llego a la conclusión que en su totalidad los padres poseen una apreciación buena a nivel medio respecto a la atención brindada por parte de las enfermeras.<sup>9</sup>

Cordero Muñoz I, 2016, elaboró un estudio con la finalidad de establecer cinco elementos importantes de la eficacia del cuidado en el programa de CRED de 18 centros de salud, el método empleado fue mixto es decir cualitativo y cuantitativo. Los instrumentos fueron una encuesta y se realizaron entrevistas, tuvieron como resultado que el 24,3% de la labor desempeñados durante los turnos generaron un impacto favorable. Además, llego a la

conclusión de que la consejería dada en el programa de CRED está dando buenos resultados en el desarrollo de los niños.<sup>10</sup>

Boyer C, Severino E, 2016 en Lambayeque- Perú se elaboró una investigación con la finalidad de Comprender como es el cuidado de enfermería durante el CRED de 6 meses a 5 años en la Microred- La Victoria. Tiene como base metodológica el proceso de atención enfermero, apoyando sus cuidados en las teorías de enfermería como es Watson 2, que refiere que el cuidado es efectivo si se hace un hábito, buscando el equilibrio de su ser. El cuidado enfermero según estadísticas del INEI a nivel nacional CRED muestra un incremento de 52,4% (2014) a 54,3 (2015) y para el año 2016, el valor del indicador fue de 54%. 3 a nivel regional, las estadísticas muestran que el 58.3% de los niños han asistido de forma periódica a CRED.<sup>11</sup>

Hernández F, Montalvo M, en el año 2015 en Lambayeque- Perú se elaboró un estudio con el objetivo de ayudar a optimizar el crecimiento completo de la población infantil para detectar tempranamente cualquier alteración y riesgos relacionados del CRED y promoviendo hábitos adecuados de atención y educación en el ámbito familiar y en la comunidad. Metodología: se realizó una investigación cualitativa con enfoque de estudio de caso, se hizo énfasis en las limitaciones que existen para la atención como la gran demanda poblacional, escasez de material didáctico, falta de personal, factor tiempo, falta de compromiso de las madres, barreras culturales que influyen directamente en el cuidado de enfermería brindado.<sup>12</sup>

Araujo T, Chinchay P, en el año 2014 en Huaraz elaboraron su investigación que tuvo como objetivo determinar la eficacia del cuidado de enfermería en crecimiento y desarrollo del infante menor de 5 años – establecimientos de salud Huaraz, el método fue gráfico, El modelo fue constituido por 85 madres quienes fueron en setiembre y octubre del 2014, tuvieron como resultado que en la magnitud humana las madres declaran una eficacia elevada dado que el personal de salud entrega un cuidado apoyada en la empatía y el respeto para el infante y la madre, en el instante que se incorpora posee una relación agradable, les entrega seguridad en relación a sus preocupaciones e intenta por la tranquilidad de los infantes cuidados.<sup>13</sup>

Guevara Sánchez S, en el 2014 desarrolló una investigación con la finalidad de definir la apreciación de las madres sobre la eficacia del cuidado que entrega el personal de enfermería en el consultorio de CRED, el método es nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. El modelo está conformado por 150 madres. La herramienta fue una encuesta. Se tuvo como resultados: que el 50% distingue el cuidado como regularmente bueno, el 31% indica

que la calidad es favorable y el 19% perjudicial; en la magnitud interpersonal, el 45% poseen una apreciación regularmente buena, 31% una apreciación buena y 24% una apreciación perjudicial. Por lo que concluyo que generalmente las madres poseen una apreciación regularmente buena.<sup>6</sup>

Pereira da Silva R, Rodríguez P, en el año 2016 efectuaron un estudio con el propósito de identificar si se encuentra vínculo sobre enfermeras y madres que tienen hijos que poseen menos de 2 años que acuden a la consulta de enfermería. El método fue cualitativo de una investigación descriptiva, desarrollada en siete Unidades de Salud de la Familia. El instrumento fue por medio de una entrevista semiestructurada, que fue registrada y reproducida en su integridad para posterior observación. Tuvieron como resultado que las enfermeras perciben la atención básica, una relación pauta en la intersubjetividad y ellas actúan en la perspectiva de atención singular, con abordaje individualizado y humanizado concibiendo el vínculo como un proceso fundamental para el cuidado integral. Sin embargo, enfrentan dificultades para establecerlo y las justifican por la gran demanda por atención y por la dificultad de dar continuidad a las presencias de las madres en la unidad. Llegaron a la conclusión que el vínculo se fortalece en el estrechamiento de la relación entre la enfermera y la familia que va adquiriendo confianza y respeto cuando la actuación profesional es competente y repercute en la calidad del cuidado.<sup>14</sup>

Laguado E, en el año 2013 en Colombia desarrolló un estudio con la finalidad de hacerle frente a la reacción en la conducta del niño en sus distintas fases. El cuidado del personal de enfermería elaborado en el caso, permite mantener un cuidado adecuado, el cual se adecua al soporte educativo de los padres, contribuir y participar en los requisitos que actúa el desarrollo y crecimiento, de acuerdo a los requerimientos definidos. Conclusión: Facilita identificar la asistencia que debe ser fortalecida y modificada en el desarrollo y crecimiento.<sup>15</sup>

Delgado F, en el año 2013 elaboró una investigación en la Universidad de Cuenca – Ecuador, cuya finalidad fue precisar el tipo de cuidado recibido en el consultorio de salud y desarrollo del infante. El método fue descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 130 progenitores de infantes que pertenecen al proyecto CRED. El instrumento fue una encuesta tuvo como Resultados: el 61.9% de encuestados refiere que la atención es excelente y el 38.1 % de usuarios refiere una atención de mala calidad. Llegó a la conclusión de que la mayoría de padres evidenciaron que tener una percepción desfavorable<sup>16</sup>

Peña y Ortiz, en el año 2012 en su estudio acerca de la Percepción materna con el Cuidado del Niño Sano. México. La finalidad de la investigación fue examinar la asistencia del personal de la salud con el niño sano (CNS), dirigido en el paciente y también de la asistencia centrada en métodos. La comprensión del significado y la saturación de información fueron fundamentales para el total de entrevistas y observaciones. Se descubrió que la actividad se centra en procedimientos, lo que no puede ser considerado control de niño sano. Las progenitoras son las que más valor le dan a la asistencia integral, estas mismas piden información del desarrollo y crecimiento de sus hijos. Los resultados encontrados en el crecimiento integral del infante son satisfactorios por lo que nos indica que el desarrollo de los niños en esta población no presenta problemas.<sup>17</sup>

A lo largo de las prácticas en hospitales y en distintos centros de salud muchas veces se ha observado que los profesionales de enfermería asisten a los pacientes de manera frecuente específicamente a los usuarios del programa CRED, las madres muestran apreciaciones distintas, sus comentarios y diferentes respuestas son: “el personal de enfermería no tiene tolerancia, demoran mucho en la atención de mi hijo, cuando quiero saber no me explica”. En ese contexto es importante indagar sobre como las progenitoras perciben la asistencia de sus niños y niñas, a fin de garantizar que sus niños crezcan sanos y fuertes, evitando así los riesgos que se dan durante esa etapa de la vida.<sup>18</sup>

Este estudio está sustentado en el marco teórico de Avedis Donabedian, se considera como el padre de la calidad de atención en salud, esta explica a calidad como la obtención de importantes beneficios de la asistencia médica, garantizar y velar que los pacientes obtengan un grupo de asistencia adecuada para así obtener una óptima asistencia de alta calidad, para incrementar el confort del paciente procurando disminuir cualquier tipo de riesgo.<sup>19</sup>

Donabedian, en su teoría de calidad en salud, las claves de los determinantes de la calidad técnica son principalmente: las habilidades con la que se dan en la asistencia médica y las adecuaciones en los cuidados que se dan. Ciertos autores lo definen como “hacer bien lo que se debe hacer”. Esta precisa del conocimiento, recursos disponibles, competencia, tiempo, interés y habilidades. Se concluye que son imprescindibles las decisiones que adoptan los profesionales de enfermería en la ejecución de las intervenciones prácticas para brindar una atención de calidad, se debe considerar insustituible el cuidado porque abarca en su totalidad a la atención es por ello que la relación que se da entre profesionales y usuarios se ve ligada a diferentes componentes: comprensión, tener empatía para obtener la confianza y a la vez la audacia para



tratar a las madres de forma adecuada con una comunicación asertiva, basada en el respeto, tino, tacto y sensibilidad, siempre poniéndonos en el lugar de los pacientes, así como atender las preferencias y valores de cada paciente.<sup>19</sup>

Donabedian define que son tres los elementos de la calidad asistencial de vital importancia. El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más comfortable.<sup>20</sup>

Así mismo dentro de los indicadores de la calidad de atención se tiene a la eficacia que es la capacidad para asumir la forma más perfecta de contribuir a la mejoría de las condiciones de salud. Efectividad: las mejorías posibles en las condiciones de salud. Eficiencia: capacidad de obtener la mayor mejoría, en las condiciones de salud, al menor costo posible, optimización: la más favorable relación.<sup>20</sup>

Avedis Donabedian, propuso 3 dimensiones: dimensión humana, técnica, entorno. de la siguiente forma:

Dimensión interpersonal/humana: El sistema de la atención de salud se centra en el paciente, valorando sus derechos, decisiones, cultura, su contexto social y sus necesidades, teniendo como pilar fundamental de la atención: la individualidad del usuario, la información coherente y correcta, el respeto por la autonomía y sus derechos del usuario. Sus valores culturales y sociales marcan la diferencia entre cada usuario lo cual hace ver como una persona única que tendrá un comportamiento propio y este estará directamente determinado por el entorno donde se desenvuelve.

El Ministerio de Salud menciona y recalca la importancia de la dimensión humana por que se basa en el aspecto interpersonal, lo cual a continuación mencionaremos sus principales características:

- Información: La información que brinda la enfermera en CRED debe ser completa y claro para las madres.

- Respeto: La enfermera respeta a cada persona sin distinción alguna.
- Interés: La enfermera muestra mucha preocupación por el estado de salud actual de niño del niño.
- Amabilidad: se refiere al trato digno, cálido y cordial que la enfermera brinda en la atención del niño.
- Ética: la enfermera posee un conjunto de valores morales, principios éticos y principios bioéticos, que están orientados al cumplimiento las responsabilidades y conducta de los profesionales de la salud.

Dimensión técnico-científico: precisa que la calidad de atención se basa en la aplicación de la ciencia y tecnologías médicas, con la finalidad de explotar al máximo los beneficios para la salud y disminuir cualquier tipo de riesgo.

- Efectividad: la habilidad y capacidad de la enfermera que va dar la atención y va originar cambios positivos para la salud del niño con la enseñanza respectiva a la madre
- Eficacia: en este momento posiblemente no se logre evaluar del todo porque tras la prestación del control hay que esperar que las madres cumplan en casa las recomendaciones
- Eficiencia: depende del buen actuar de la enfermera en el buen y adecuado manejo de todos los recursos destinados a la prestación de servicio de salud. Pero también no debe olvidar del buen trato y humanizado.
- Continuidad: prestación de servicios sin interrupciones lo cual es sistemático
- Seguridad: la prestación de servicio de salud busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos que se pueden presentar en la salud del usuario.
- Integridad: la capacidad con la que cuenta el profesional para brindar un cuidado único y de la resolución de sus problemas.
- Integralidad: capacidad que ostenta el profesional para la pronta solución de los problemas que aquejan a la población.

Dimensión de confort/entorno: Está relacionada a la facilidad que las instituciones prestan para a fin de brindar un buen servicio y cuidado. Es decir, son las características que hacen referencia a un lugar adecuado donde se puedan ofrecer servicios de calidad con el objetivo de hacer sentir

durante la atención de salud a los usuarios, un momento agradable, que haga que el usuario se sienta satisfecho.<sup>20</sup>

Según el Ministerio de Salud (Minsa) a nivel nacional ve al control de crecimiento y desarrollo como una actividad, el cuidado en la salud nos permite identificar precozmente, disminuir y/o eliminar factores de riesgo, mediante la Prevención y Promoción de salud.

Respecto a ello el MINSA, la dimensión del entorno de la calidad de salud está vinculada a la facilidad que brinda y posee el centro de salud para el logro de las prestaciones de servicios de calidad y que tengan una buena actitud dirigida a las madres que acuden al programa de CRED.<sup>21</sup>

- Comodidad: se refiere a las características del lugar donde se va dar la prestación de servicio de salud que hace una atención confortable y agradable.
- Ambientación: lugar donde va todos los elementos necesarios para brindar un cuidado de calidad y respetando la privacidad del usuario.
- Limpieza: todo debe tener un orden respectivo para una buena calidad de cuidado y satisfacer la necesidad del usuario.
- Confianza: la enfermera debe mostrar interés por la seguridad del niño durante la atención.
- Privacidad: respeto por los derechos e integridad del usuario

Orden: Acción de posicionar las cosas en el sitio que corresponde.

El documento normativo del control de crecimiento y desarrollo en niños(a) menor de 5 años está determinado como un grupo de acciones constantes y regulares desarrolladas por el personal de enfermería con la finalidad de velar de manera correcta y apropiada en el CRED; para una detección tempranamente cualquier alteración y riesgos relacionados, facilitando así en su evaluación y participación oportuna reduciendo las deficiencias y discapacidades.<sup>22</sup>

Según la norma técnica del control de crecimiento y desarrollo en niños(a) menor de 5 años el control de crecimiento y desarrollo incluye en su proceso de valoración, diagnóstico, intervención y seguimiento.

1. Valoración: implica la recopilación, organización, validación y registro de datos, utilizando técnicas e instrumentos como la observación, entrevista, exploración física, exámenes

de ayuda diagnóstica, interconsulta, entre otros. Utilizando diversas técnicas: (inspección, auscultación, palpación y percusión).

2. Diagnóstico: implica el análisis de los datos recolectados durante la valoración permitiendo así identificar problemas reales y/o potenciales para una intervención eficaz.
3. Intervención: involucra actividades y/o acciones a seguir, ya sea que se apliquen a nivel individual, familiar o nivel de la comunidad.
4. Seguimiento: se realiza en cada contacto con la niña.

El monitoreo del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño se hace de manera individual, integral, oportuna, periódica y secuencial, cada niño es un ser con características propias y específicas, es importante ser visto desde su propio contexto y entorno. y Es integral, porque aborda todos los aspectos del crecimiento y desarrollo; es decir, la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición del niño. Es oportuna, cuando el monitoreo se realiza en el momento clave para evaluar el crecimiento y desarrollo que corresponde a su edad. Periódico se realiza de acuerdo a un cronograma establecido de manera individual y de acuerdo a la edad de la niña o niño. Secuencial cada control actual debe guardar relación con el anterior control, observando el progreso en el crecimiento y desarrollo, especialmente en los periodos considerados críticos.<sup>23</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud, el futuro es representado por el crecimiento y el buen desarrollo de los niños, debe considerarse una prioridad para todos los países. En la primera etapa de vida los niños son más vulnerables frente a la mala alimentación y enfermedades que se pueden prevenir y dar tratamientos adecuados en el mayor de los casos.<sup>23</sup>

Así mismo este estudio está sustentado en la destacada teórica contemporánea de enfermería Jean Watson (Cuidado Humanizado), considera que el momento es circunstancia de asistencia (el foco en el tiempo y espacio) en que la profesional de enfermería y otro individuo interactuaran de manera que la circunstancia de la asistencia humana es concebida. Esta provee su labor en generar una base filosófica y moral significativas en el trabajo del profesional de la salud, su teoría de la práctica del personal de la salud está basado en los diez elementos de cuidado. Los primeros tres son elementos ínter dependientes, estos presentan ciertos parámetros, de los cuales uno pone énfasis en la benevolencia dada de forma altruista, es decir si el ayudar a los pacientes genera satisfacción a nivel personal, por ende, llevara a los profesionales de salud a brindar una atención de calidad.<sup>24</sup>

Watson define el cuidado como organizado, formalizado y dirigido a satisfacer las necesidades de las personas con la finalidad de promover, mantener y recuperar la salud. Enfermería es un eje insustituible y un recurso fundamental para la atención directa con el paciente puesto que es el encargado de velar por el bienestar del usuario durante todas las etapas de su vida, por ello es de vital importancia brindar a los pacientes buen trato, respeto, empatía, equidad y lograr una atención de calidad de cuidado.<sup>24</sup>

Jean Watson se enfoca en la armonía entre mente, cuerpo y alma mediante el vínculo de confianza y ayuda entre el cuidador y usuario, considera a los pacientes como un ser en el mundo, su teoría postula la importancia que tiene la promoción y rehabilitación de la salud; hace hincapié en que los usuarios de salud deben ser valorados de forma holística expresando empatía, comprensión el deseo y la interacción para promover el humanismo y brindar así cuidados de calidad. Propone que los profesionales de enfermería no solo se enfoquen en procedimientos, tareas técnicas si no que se enfoquen en el cuidado humanizado.<sup>24</sup>

La enfermera tiene un rol importante durante la asistencia en el servicio de salud, y más aún cuando hablamos de calidad de atención ya que es quien inicia el primer contacto con el paciente y es quien brinda la atención directa durante el lapso que este necesita atención de salud; así mismo cumple funciones interdependientes ya que los deriva a diferentes especialidades según sea el caso, por ejemplo : motores, sensoriales , cognitivos , de comportamiento, pudiendo ser estos definitivos o transitorios, también se hace cargo de promover el bienestar del infante como la prevención de enfermedades mediante la educación que brinda a la madre.<sup>24</sup>

El desarrollo por edades según Esteban E 2017:

De los 0 a los 6 meses: En este periodo él bebe tiende a experimentar grandes cambios principalmente en el área. A lo largo de los tres meses de nacimiento este depende de sus progenitores, ya que requiere de sus alimentos y sobre todo descubrir y experimentar sus alrededores. Sin embargo, durante los tres meses de nacimiento a más el bebé empieza con su maratónico aprendizaje. El niño empieza a relacionarse con individuos que se encuentran a su alrededor y este se da cuenta de sus distintas reacciones a causa de sus actos por ejemplo empieza a sonreír, estira los brazos para pedir que lo carguen, saca la lengua, se mantiene sentado apoyándose y con el tiempo sin apoyo, además empieza con el balbuceo.

De los 6 a los 12 meses: Este periodo de los 6-12 meses de nacimiento es el periodo del descubrimiento y la curiosidad. Conforme se vaya acercando al año de nacimiento este empieza a gatear y hasta ponerse en pie inclusive dar sus primeros pasos.

Crece su curiosidad e independencia, ya que desean explorar todo. Continuamente el tener objetos en sus manos, se lo llevan a la boca. Este periodo es de amenazas y hay que ser precavidos y preparar el hogar para que no ocurra ningún incidente.

El bebé mientras el lenguaje evoluciona va aprendiendo nuevos términos, como por ejemplo empieza a pronunciar 'papá' 'mamá', y a señalar cosas. Ellos con el tiempo se dan cuenta que no se encuentran solos, comienzan a relacionarse con otros niños, aunque lo hacen tímidamente. En este periodo de crecimiento van demostrando por sus progenitores un gran apego.<sup>25</sup>

La impresión es la manera en la que los individuos comprenden la información y las cosas de lo externo, estos usan sus sentidos conforme experimentan aprendizajes y estímulos alcanzados en el transcurso vital; infiriendo en el desarrollo de conocimientos negativos o positivos. Por lo cual la profesional de enfermería realiza una labor muy importante en la asistencia que ofrece a fin de garantizar una evaluación integral, facilitando la aplicación de estrategias y desarrollando un vínculo profundo con los padres para un desarrollo y crecimiento beneficioso para el infante con objeto de asegurar su desarrollo psicológico, social y físico.<sup>1</sup> Otro experto como Allport (1974) menciona que la percepción es algo que alcanza tanto la captación de las complejas situaciones.

El Instituto de Medicina de la Academia de Ciencias de los Estados Unidos de Norteamérica define a la calidad como "el nivel a través del cual los Servicios de Salud acrecientan la posibilidad de lograr los resultados esperados, asimismo, siempre se está actualizando para poder responder a los requerimientos"<sup>5</sup>. Por otro lado, las oportunas interacciones deben siempre tener en cuenta el desarrollo de las habilidades blandas.<sup>26</sup>

Se le conoce como el valor de la asistencia a todo aquello que se le brinda al paciente al máximo y teniendo en cuenta en todo tiempo el bienestar del mismo posteriormente de haber realizado una valoración oportuna del balance de ganancias y pérdidas durante toda la atención, mide el nivel de apego a valores, normas"<sup>27</sup>

La OMS señala que la calidad es vista como un servicio de excelencia otorgado por el profesional de enfermería y una labor apropiada el cual el personal de la salud debe realizar de forma eficiente todos los recursos para minimizar los riesgos en los usuarios.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) precisa al valor de atención como: grupo de rasgos de los recursos y ofertas que permiten cubrir los requerimientos y perspectivas, del consumidor, la colectividad y el proveedor de salud, que brinda sus servicios dentro del equipo de atención.<sup>23</sup>

Según Long, el valor de cuidado ofrecido por el personal de la salud es un proceso que involucra los cuidados ejecutados por el profesional de la salud dirigida hacia el paciente, garantizando la eficiencia y eficacia durante la atención.

El cuidado que entrega el profesional de la salud durante el control de desarrollo y crecimiento constituye una labor de mayor importancia, pero con muchos equívocos en su aplicación, el cuidado de enfermería establece acciones considerando en todo momento sus creencias, valores culturales y sociales a partir de la necesidad, para así brindar una mayor calidad y nivel de atención.<sup>20</sup>

Es el grupo de tareas paulatinas y sistemáticas del desarrollo y crecimiento del infante de 0 - 9 años de edad, que tienen como meta hallar adecuadamente amenazas y cambios en el estado de salud mediante un seguimiento o monitoreo apropiado en el avance de su desarrollo y crecimiento. Esto se lleva a cabo por un profesional de salud sensible, capacitado, con conductas y actitudes adecuadas.

El valor de la asistencia del área de la salud es aquella vigilancia que ofrece el profesional de la salud conforme a los modelos precisados para un ejercicio laboral responsable y competente que espera se pueda dar al paciente el mayor bienestar, llegando a obtener una satisfacción plena

Por lo anteriormente dicho se realiza la próxima pregunta: ¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del C.S 3 de Febrero- Ventanilla 2019?

Se estima que este estudio tiene trascendencia social debido que contribuirán específicamente con la enfermería, pues la Enfermera desarrolla un rol trascendental en este programa al elaborar, desarrollar y ejecutar las estrategias de carácter preventivo y promocional en etapa de vida niño. Esta investigación es conveniente porque es importante que se realice el monitoreo del CRED en niñas (os) con el objetivo de obtener un mejor desarrollo integral, apoyado por la detección temprana de riesgos en su atención oportuna, así como fomentar hábitos apropiadas en el cuidado. Está investigación pretende llenar vacíos sobre la asistencia que brinda el personal de la salud en el CRED para ofrecer un cuidado holístico con calidad y afectuosidad dentro de las dimensiones. Las implicancias prácticas de esta investigación se asocian con los cuidados

que debe brindar el profesional de enfermería para una atención de calidad en el control de niño sano promoviendo la adopción de una cultura preventiva y de promoción. Esta investigación sirve como modelo para futuros estudios referentes para el diseño e implementación de estrategias, que permitan promover la asistencia del profesional de la salud durante CRED en infantes menores del año de nacimiento.

Como objetivo general se plantea, Determinar la percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del C.S 3 de Febrero- Ventanilla 2019

Así mismo los objetivos específicos desarrollados en esta investigación:

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en niños menores de un año en la dimensión humana.

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en niños menores de un año en la dimensión técnica.

Identificar la percepción de las madres sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en niños menores de un año en la dimensión entorno.



## **II. MÉTODO**

### 2.1 Tipo y Diseño de investigación

De acuerdo con Hernández<sup>30</sup>, el tipo de diseño cuenta con un enfoque cuantitativo, debido a que recolectan datos basada en medición numérica y se realiza análisis estadísticos.

Por otro lado, busca concretar las características y propiedades de la población de estudio por ende el método usado es descriptivo.

El tipo de investigación también es de corte transversal, debido a que se toman la información en un solo espacio y tiempo determinado.

No se manipularon las variables por lo que es de tipo no experimental.

## 2.2 Variables, Operacionalización de variables

La percepción de la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de desarrollo y crecimiento del C.S 3 3 de Febrero- Ventanilla 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado</b>	<p>La percepción es el proceso en que las personas captan las cosas e información del exterior a través de sus sentidos de acuerdo a las experiencias, estímulos y aprendizajes obtenidos durante la vida.<sup>1</sup></p> <p>La calidad del cuidado es el servicio que brinda el profesional de enfermería a los usuarios, se refiere a los aspectos de la relación interpersonal, es decir, la empatía y el respeto a la dignidad humana, teniendo la capacidad de comprender las potencialidades y necesidades del sujeto de cuidado y las formas para satisfacerlas.<sup>19</sup></p>	<p>Es el proceso en que las madres de los niños de 6-36 meses captan la información del exterior a través de sus sentidos proporcionándole el máximo bienestar.</p> <p>Para obtener los datos de esta variable se utilizará un cuestionario en el control de crecimiento y desarrollo</p> <p>Esta investigación consta de 21 preguntas divididas en 3 dimensiones: humana, técnico y entorno.</p> <p>ALTO: 15-21 MEDIO: 8-14 BAJO: 0-7</p>	<p><b>DIMENSIÓN HUMANA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Información</li> <li>● Respeto</li> <li>● Interés</li> <li>● Amabilidad</li> </ul>	Ordinal
			<p><b>DIMENSIÓN TECNICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Efectividad</li> <li>● Eficacia</li> <li>● Eficiencia</li> <li>● Continuidad</li> <li>● Seguridad</li> <li>● Integridad</li> <li>● Integralidad</li> </ul> <p><b>DIMENSION ENTORNO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comodidad</li> <li>● Ambientación</li> <li>● Limpieza</li> <li>● Confianza</li> <li>● Privacidad</li> </ul>	Ordinal

### 2.3. Población y muestra

La presente investigación se llevó a cabo en el C.S 3 de febrero que se encuentra ubicado en el distrito de ventanilla, 240 madres de familia de infantes menores del año de edad que asisten al programa de desarrollo y crecimiento del niño sano es la población de estudio de esta investigación. Del total se seleccionó por conveniencia a 90 madres de niños menores del año.

Criterio de inclusión:

- Madres de familia y/o cuidadores que tengan asistencia regular al programa de CRED, del C.S 3 de Febrero- Ventanilla 2019.
- Progenitoras de infantes menores del año de nacimiento, que se atienden en el consultorio de CRED.
- Progenitoras que deseen ser participar voluntariamente del estudio.

Criterios De Exclusión:

- Madres y/o cuidadoras con alguna alteración mental.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En este proyecto para la recaudación de información se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta a fin de recolectar los datos el cual permitió analizar la variable de estudio.

Instrumento: Fue elaborado por la investigadora, este consta de una información general, presentación e información específica relacionada con la variable de estudio conformada por 21 ítems, de acuerdo a sus 3 dimensiones con el propósito de obtener valores de la población a estudiar. Primera dimensión: humana consta de 6 preguntas (1-6), segunda dimensión: técnica consta de 8 preguntas (7-14) y finalmente la tercera dimensión que constituye de 7 preguntas (15-21) de acuerdo al tema planteado con el propósito de obtener valores de la población el cual se va a estudiar. Para la calificación se ha tomado en cuenta lo siguiente: no = 0 pts y si = 1pt (anexo1).

## Validez y confiabilidad

La validez del instrumento se efectuó través 06 jueces expertos, de los cuales se contó con 02 enfermeras investigadoras, 02 enfermeras gestoras y 02 enfermeras especialistas en el área de CRED. La prueba binomial obtuvo p valor  $< 0.05$ , demostrando que todos los ítems son significativos, con una concordancia de jueces al 100%. (Anexo 2)

Para determinar la confiabilidad y validez del instrumento se aplicó el coeficiente Kuder-Richarson KR20 para la prueba y se obtuvo como resultado KR 0.82 Confiabilidad muy alta. (anexo 3)

## Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

El KR20 es un indicador de la fidelidad. Kuder y Richardson elaboraron un sistema cuya base es la información obtenida por cada ítem. Se realizó mediante la siguiente fórmula:

Donde:

KR= Es el coeficiente (entre 0 y 1)

K= Numero de Ítems

p= Es la cantidad de repuestas correctas de cada ítem

q= Es la cantidad de respuestas incorrectas de cada ítem.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos serán tomados a través del cuestionario en el proyecto de desarrollo y crecimiento del centro de salud 3 de Febrero- Ventanilla 2019.

Una vez obtenido los datos con la ayuda del formulario, se realizó el vaciado de información utilizando el programa de software IBM SPSS datos estadísticos y representaciones gráficas con sus respectivos análisis descriptivos, logrando así los resultados de esta investigación.

## 2.6 Aspectos éticos

En esta investigación se respetaron los fundamentos biológicos y éticos, respetando la veracidad de los resultados, confiabilidad de la información obtenida y en todo momento la identificación de los individuos que fueron partícipes en este proyecto de investigación.

Autonomía: El actual proyecto de análisis se realizó con la aprobación informada a las madres participantes, sin ninguna obligación o exigencia.

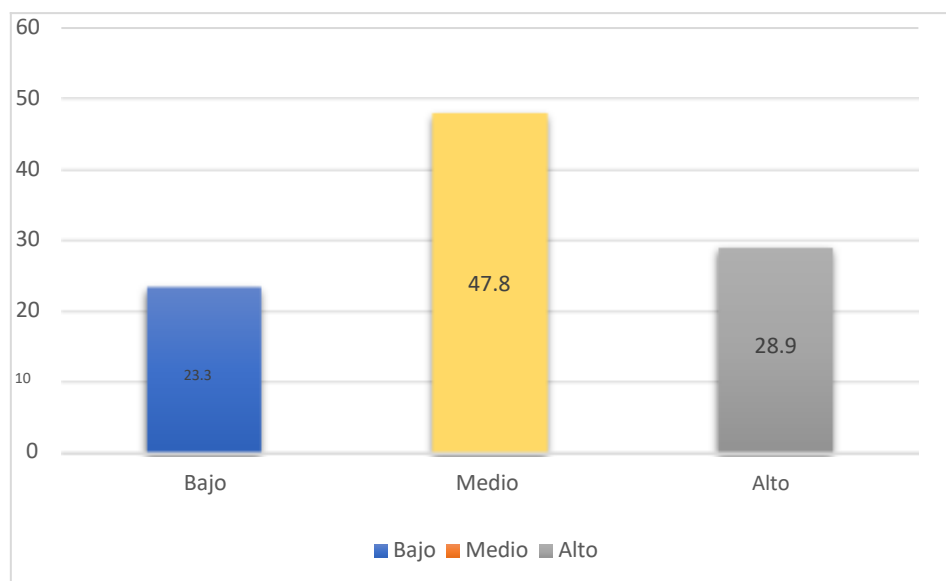
Beneficencia: en este aspecto es beneficioso tanto para las madres asistentes como para el personal de enfermería para conocer y actuar de manera positiva frente a la impresión de las progenitoras con respecto a la calidad de asistencia que ofrece la profesional de enfermería.

No Maleficencia: el presente trabajo de investigación fue anónimo de ese modo se protegió la integridad de la persona, no se realizó ningún procedimiento que pueda hacer ningún daño físico ni moral.

Justicia: el presente trabajo de investigación no discriminará a nadie al realizar la aplicación del instrumento, todos los participantes serán tratados con respeto sin importar su raza, sexo, cultura, etnia.

### III. RESULTADOS

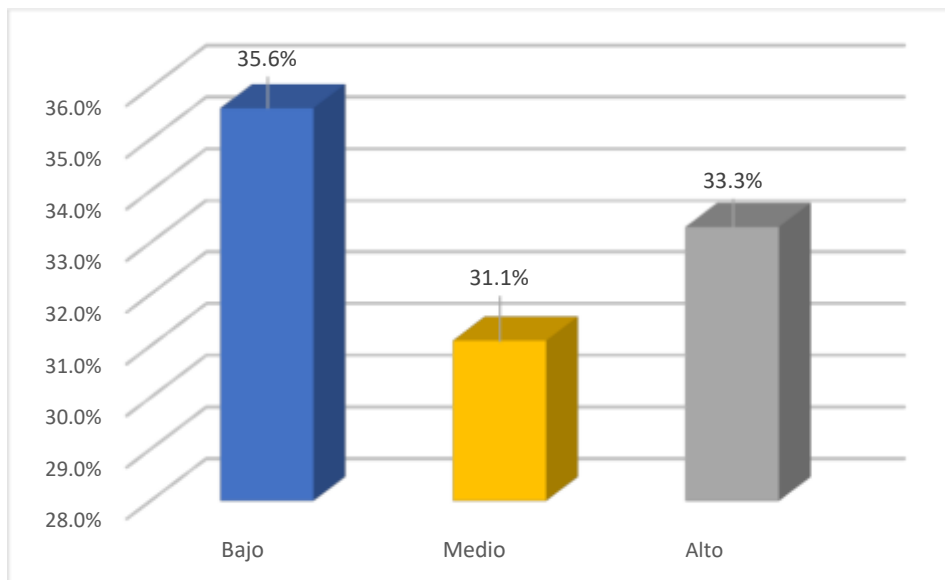
Figura 1. Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud 3 de febrero- Ventanilla 2019.



Fuente: cuestionario

En este gráfico se muestra el nivel de percepción de las madres de los niños menores de un año sobre la calidad del cuidado de enfermería, evidenciando que del 100% (90) madres, el 47.8% (43) tienen un nivel de percepción de la calidad media, el 23.3% (21) tienen un nivel de percepción de la calidad baja y finalmente el 28.9% (26) tienen un nivel de percepción alto.

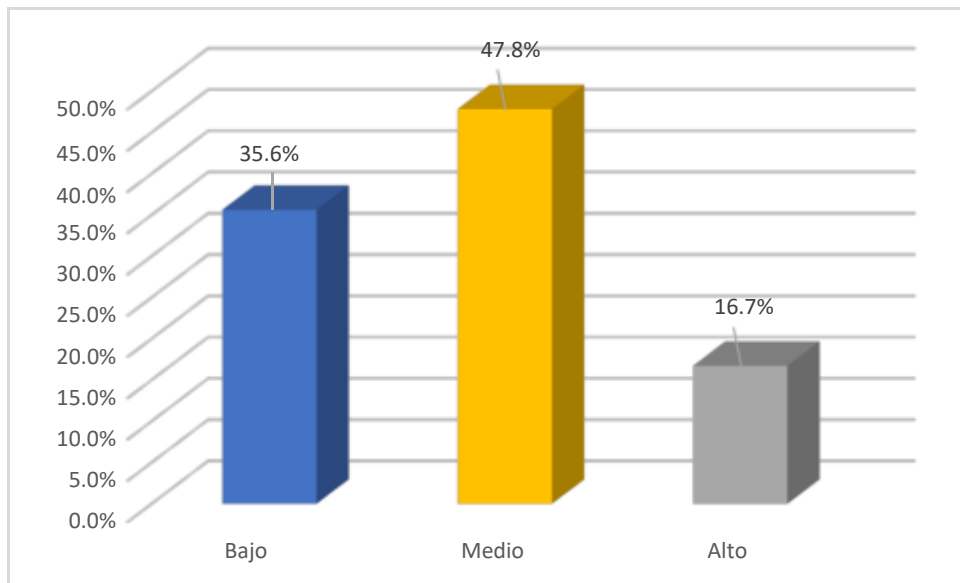
Figura 2. Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería según dimensión humana, en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud 3 de febrero- Ventanilla 2019.



Fuente: cuestionario

Se evidencia en la figura 2, que la percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo según la dimensión humana, el 35.6% (32) de las madres, tiene una percepción de la calidad baja, mientras que el 31.1% (28) considera que la calidad es media y el 33.3 % (30) de las encuestadas consideran que es alta.

Figura 3. Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería según dimensión técnica en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud 3 de febrero- Ventanilla 2019.

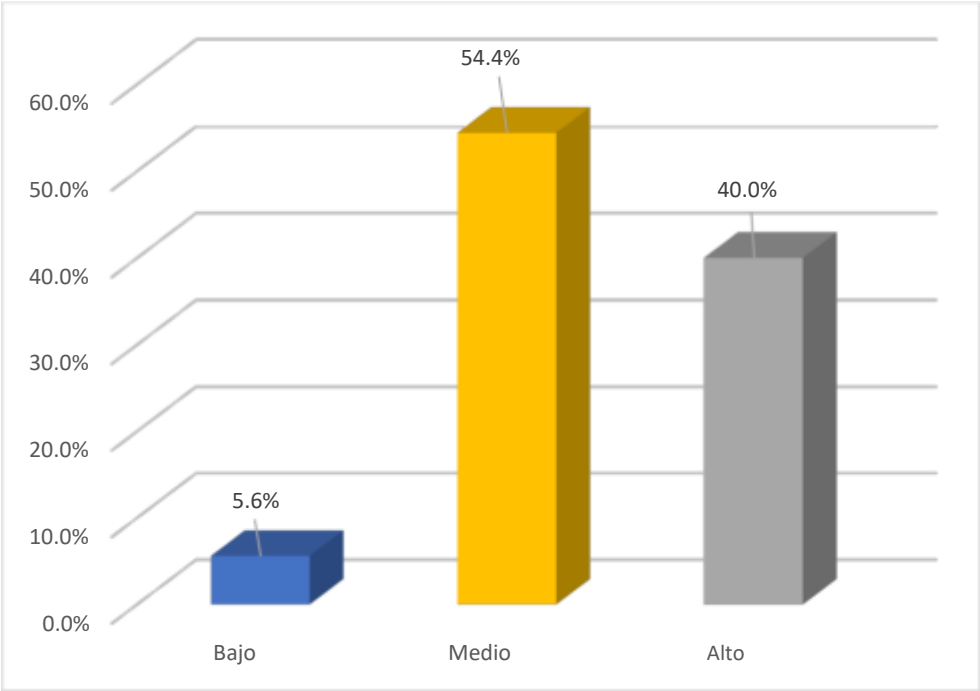


Fuente: Cuestionario

Se evidencia en la figura 3, que la percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo según la dimensión técnica, el 16.7% (15) de las madres tiene una percepción del cuidado del profesional de enfermería alto, mientras que el 47.8% (43) considera que la calidad del cuidado es media y el 35.6 % ( 32) considera que el cuidado es bajo.



Figura 4. Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería según dimensión entorno en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud 3 de febrero- Ventanilla 2019.



Fuente: Cuestionario

Se evidencia en la figura 4, que la percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo según la dimensión entorno, el 40% (36) tiene una percepción alta, mientras que el 54.4% (49) media y el 5.6 (5) una percepción baja.

#### IV. DISCUSIÓN

El Ministerio de Salud junto a otras importantes organizaciones prestadoras de servicios de salud vienen desplegando valiosas iniciativas destinadas a la mejora de la calidad del cuidado en todos los niveles, teniendo en cuenta que la percepción de las madres siempre es una condición para obtener una atención de calidad, razón por la cual se asume que una persona satisfecha cooperará y se involucrará más durante la consulta y demostrará mayor conformidad, por consiguiente, regresará a solicitar nuevamente la atención.

Dando respuesta al objetivo general, la percepción global de las madres referente a la calidad del cuidado, se demuestra por los resultados que el 47,8% tienen una percepción de que la calidad del cuidado es media y solo el 28.9% considera que la calidad del cuidado es alta. Este resultado podría indicar que las madres aprecian ciertas deficiencias en la calidad del cuidado que se brinda en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, lo que implica que las enfermeras deberían mejorar al respecto, pues una población insatisfecha no se involucra de manera proactiva en asumir responsabilidad por la salud y en el caso del control de los niños generaría cierto rechazo o inasistencia de los controles programados. Este hallazgo es similar con el estudio realizado por Guevara<sup>6</sup>, en el que la mitad de los encuestados señaló que la percepción de la calidad del cuidado es de nivel medio y que el 31% indicó un nivel alto, la similitud probablemente este centrada en el tipo de organización y división del trabajo que efectúa el profesional de enfermería. Sin embargo, difiere con estudio desarrollado por Peña y Ortiz<sup>17</sup> realizado en México, donde se observó que los resultados son satisfactorios en su totalidad esta diferencia se puede dar debido a que el personal de enfermería efectúa estrategias eficaces que logran brindar una calidad de atención. Donabedian se centra en el paciente priorizando una atención de calidad “hacer bien lo que se debe hacer” la calidad de cuidado entre profesionales y pacientes es necesaria para la eficacia de cuidado teniendo en cuenta los siguientes ejes; la comunicación, capacidad de obtener la confianza y sobre todo ser empático con el usuario de salud, honestidad, tener tacto al interactuar con las madres y mostrar con naturalidad la sensibilidad permitiendo así a las madres la continuidad y confortabilidad para una buena atención.

En la dimensión humana la percepción de madres sobre la calidad de cuidado fue bajo, alcanzando un 35.56%, esto se refiere a los derechos hacia los usuarios, que posiblemente no se estén respetando en su totalidad, como también la carencia de algunos principios éticos, así mismo también cariño, amabilidad, cortesía las cuales son características precisas al momento de realizar la valoración a los niños que son llevados a los consultorios de CRED. A nivel de los estudios internacionales difiere con lo hallado por Araujo<sup>15</sup> en el año 2014 donde determinó la calidad de cuidado de enfermería en el programa de CRED y en la dimensión humana las madres manifestaban un nivel alto de calidad debido a que el profesional de enfermería brinda una atención basada en la empatía y el respeto hacia el niño y la madre, tiene un buen trato con las madres al momento de ingresar, brindando confianza al momento de sus inquietudes y procurándose por el bienestar de los niños atendidos. Las madres y niños como sujetos de cuidado de enfermería, perciben la atención del profesional de enfermería y son capaces de valorarla en forma directa y muy personal. En ese sentido, la percepción formada por las madres, no se encontraría en el nivel alto, así como también las necesidades de afecto, comprensión, sensación de bienestar, aspectos más vinculados a la dimensión humana.

En la dimensión capacidad técnica se encuentra el mayor porcentaje de percepción de calidad del cuidado en nivel medio, alcanzando el 35.56%. De acuerdo con la base teórica, esta dimensión responde a la efectividad y contiene le da importancia al conocimiento y la experiencia técnica que posee el profesional, pone énfasis también en las habilidades para que poseen para relacionarse con los usuarios de salud, también eficiencia e Integralidad. Los niveles bajos de calidad percibida, pueden corresponder a la falta de las capacidades en el personal durante el trato a los usuarios generando que la madre perciba una calidad de cuidado negativo. Este hallazgo difiere con la investigación realizada por Villanueva donde observo que los resultados encontrados en la dimensión técnica son favorables alcanzando un 78.3% y solo el 2.9% es desfavorable.

De acuerdo a las dimensiones establecidas de la variable de estudio en la dimensión del entorno, más de la mitad de las madres indicó una percepción de nivel medio referente a la calidad del cuidado y solo el 5.56% obtuvo una percepción de nivel bajo, según la base teórica esta dimensión hace referencia en los ítems las características que tiene el establecimiento de salud con el propósito de ofrecer los servicios conformándose por una buena ambientación y a su vez que el usuario tenga privacidad durante cualquier intervención efectuada por parte del profesional de enfermería.

En el estudio de investigación existe una contradicción muy resaltante en la dimensión entorno debido a que las encuestadas que tienen niños menores de un año tienen una percepción media, más de la mitad de las madres comentaban que el centro de salud no contaba con los equipos necesarios para la evaluación y poder realizar un adecuado control. Sin embargo, en los resultados mediante la encuesta realizada difieren con esta percepción mencionando que el centro de salud 3 de febrero si tiene los equipos precisos para ofrecer una atención apropiada.

Otro aspecto que se debe tener en cuenta es la dimensión humana debido a que el cuidado es un proceso entre dos individuos, la enfermera y el usuario, el cual tiene dimensión personal y propia, en el que se implican los valores, voluntad, conocimientos, y compromisos ligados a la vocación de servicio que se ve reflejado en el cuidado ofrecido por parte del profesional de enfermería, para que finalmente proporcione bienestar a las personas y mantenga un compromiso con la mejora de la calidad en la atención en forma permanente.

Donabedian, manifiesta que la calidad en salud, es la particularidad o una totalidad de particularidades unidas a una característica la cual facilita verla como una unidad o un todo para determinar si es buena, mala o regular a las otras características de su naturaleza, por lo tanto el propósito de la atención es conseguir que los usuarios tengan una atención sanitaria de forma integral teniendo en cuenta los conocimientos del paciente conjuntamente con la atención que recibe, con el propósito de conseguir resultados buenos con el mínimo de errores iatrogénicos logrando así alcanzar la satisfacción del usuario y así favoreciendo su bienestar.

El Rol de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo está encaminado en promover acciones de en relación a la salud física, mental y social del niño (a), como también tiene como finalidad prevenir enfermedades que impidan el desarrollo adecuado de los niños, asimismo la actividades preventivas son efectuados en el centro de salud, por ello es indispensable entablar una buena relación con los madres del niño (a) a través de mensajes claros y sencillos respetando costumbres, brindando un trato amable y en un ambiente físico cálido aplicando el conocimiento a fin de brindar una atención integral.

Las Enfermeras(o) deben asumir un compromiso de ser más empáticos, transmitir actitudes positivas, animar a las madres para que se sientan mejor, darles fortaleza, entender por las situaciones que están pasando evitar la monotonía y la forma mecanizada de brindar el cuidado, de esa manera cambiar la percepción desfavorable que tienen con respecto hacia el desempeño que ofrecen los profesionales de enfermería a los usuarios de salud.

## V. CONCLUSIONES

### PRIMERA:

En relación a la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo las madres tienen la percepción de que la calidad es de nivel medio

### SEGUNDA:

Con respecto a la dimensión humana, la mayor parte de las encuestadas manifiestan que la calidad del cuidado del profesional de enfermería es de nivel bajo en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

### TERCERA:

Con respecto a la dimensión técnica en su gran mayoría la población de estudio de niños menores de un año refiere tener una percepción de nivel medio con este resultado podemos evidenciar que debido a la falta de interrelacionarse con los pacientes, así mismo poca empatía por parte del profesional de enfermería durante la atención genera que la madre perciba una calidad de cuidado negativo.

### CUARTA

Con respecto a la dimensión entorno en su mayoría las encuestadas refieren tener una percepción en la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo de nivel medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. La institución realice evaluaciones continuas respecto de la apreciación que poseen los pacientes con el cuidado recibido en consultorio, los cuales servirán de insumo para realizar sus planes de mejora.
2. El profesional de enfermería diseñar estrategias orientadas a la capacitación a sus colegas en el buen trato y agrado del usuario, ser más empáticas, transmitir actitudes positivas, animarlas para contribuir al progreso de la eficacia del cuidado de madre-niño.
3. Las madres que asisten al área de Crecimiento y desarrollo deben recibir orientaciones sobre los procesos de atención para mejorar sus expectativas al momento de ser atendidas.
4. El profesional de enfermería cumple un rol clave en toda atención directa hacia el usuario de salud, es por ello que al usuario también poner de su parte para tener una buena relación con la enfermera con la finalidad de trabajar en equipo y mejorar en beneficio de los niños menores de un año.

## VII. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. MANUAL PARA LA VIGILANCIA DEL DESARROLLO INFANTIL (0-6 años) EN EL CONTEXTO DE AIEPI [sede web]. OPS-OMS. Suiza;2011. Available from: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/manual-vigilancia-desarrollo-infantil-aiepi-2011.pdf>
2. González A, Fernández J, Secades R. Guía para la detección e intervención temprana con menores en riesgo. España: Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias;2004. Disponible en: [http://www.irefrea.eu/uploads/PDF/Fernandez%20et%20al\\_2004\\_Deteccion%20Evaluaci%C3%B3n%20Intervencion.pdf](http://www.irefrea.eu/uploads/PDF/Fernandez%20et%20al_2004_Deteccion%20Evaluaci%C3%B3n%20Intervencion.pdf)
3. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años, MINSA. Perú: 2011. Disponible en: [https://www.unicef.org/peru/spanish/NORMA\\_CRED.pdf](https://www.unicef.org/peru/spanish/NORMA_CRED.pdf)
4. Organización Mundial de la Salud. Invertir en el desarrollo en la primera infancia es esencial para que más niños, niñas y comunidades prosperen, concluye la nueva serie de The Lancet [sede web]. OMS. Suiza;2016. Available from: Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/detail/05-10-2016-investing-in-early-childhood-development-essential-to-helping-more-children-and-communities-thrive-new-lancet-series-finds>
5. Villanueva K. Calidad del cuidado humanizado en enfermeras del consultorio de crecimiento y desarrollo, centro de salud san antonio-chiclayo 2017. Rev.salud&vida Sipanense[Revista On-line][ 23 de enero de 2019];5(1):67-75. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/925/785>
6. Guevara S. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de cred de la red de EsSalud San José. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería]. Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2013. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1040>
7. Franco M, Zapata J. Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio cred C. S Pampa grande – tumbes [Tesis pregrado].Perú: Universidad Nacional de Tumbes; 2017. Disponible en:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/61/TESIS%20-%20FRANCO%20Y%20ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. Camargo L, Taípe V, Chero V. Percepción de los padres y calidad en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en un hospital en Perú, 2017. *Ágora Rev. Cient [Revista Online]*[ 23 de enero de 2019];4(2):e3. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/publication/323103218\\_Percepcion\\_de\\_los\\_padres\\_y\\_calidad\\_en\\_el\\_cuidado\\_de\\_enfermeria\\_a\\_pacientes\\_pediatricos\\_en\\_un\\_hospital\\_en\\_Peru\\_2017](https://www.researchgate.net/publication/323103218_Percepcion_de_los_padres_y_calidad_en_el_cuidado_de_enfermeria_a_pacientes_pediatricos_en_un_hospital_en_Peru_2017)

9. Guinea M. Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones [tesis pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Available from: Disponible en:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5371/Guinea\\_Im.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5371/Guinea_Im.pdf?sequence=1)

10. Cordero L., Montes C., Velásquez J., Rodríguez Y., Vigo W, Rosas A. Estudio Cualitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública [revista en Internet]*2015 mayo-octubre. [acceso 19 de febrero de 2019];33(1):21-31. Disponible en:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v33n1/a04v33n1.pdf>

11. Boyer C., Severino E. Cuidado enfermero en el control de crecimiento y desarrollo a niños de 6 meses a 5 años en la Microred la victoria. [tesis de pregrado]. Perú: Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo; 2016. Disponible en:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2001/BC-TES-TMP-856.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Hernández F., Montalvo M. Cuidado de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del lactante menor micro red asistencial de Chiclayo [tesis de pregrado]. Perú:

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2017. disponible en:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1111/BC-TES-5890.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Araujo Ch, Chinchay Nesskens. Percepción en las madres y la calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años en los centros de salud de Huaraz [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayoral; 2014. disponible en: <https://www.slideshare.net/JORGEMEJIAVALCARCEL/2014-huaraz-araujo-chabeli-chinchay-pedro-la-percepcion-en-las-madres-y-la-calidad-de-atencion-de-enfermera-en-crecimiento-y-desarrollo-del-nio-menor-de-5-aos-en-los-centros-de-salud-de-huaraz>



14. Pereira da Silva R., Rodrigues Polianna., Albuquerque Tarciane., Collet Neusa. Bond between nurses and mothers of children younger than two years: perception of nurses. *Ciênc. saúde coletiva* [Internet]. 2016 Aug [cited 2019 May 13] ; 21( 8 ): 2375-2382. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232016000802375&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232016000802375&lng=en)
15. Laguado E. Cuidado de enfermería a padres para fortalecer el crecimiento y desarrollo de sus hijos: programa de enfermería. universidad cooperativa. *Rev Cuid* [Revista On-line] 2013 junio-septiembre [ 23 de enero de 2019];4(1):550-6. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v4n1/v4n1a17.pdf>
16. Delgado F, Andrade X, Chuqiralagua P. Percepción de la calidad de atención en salud en el centro de desarrollo infantil de la universidad de cuenca CEDIUC [tesis de grado]. Ecuador: Universidad de Cuenca; 2013. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5297/1/MED227.pdf>
17. Flores Y, Ortiz RE, Cárdenas VM. Percepciones maternas del cuidado del niño sano. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet] 2012 mar.-abr. [acceso 22 Ene.2019];20(2). Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/es\\_09.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/es_09.pdf)
18. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [tesis para optar el título de licenciado en enfermería].Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz%20-%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Coordinadoraprofundsorg. Suñol R. La calidad de la atención; 2013. Rosa Suñol. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. [en línea]. 25 Noviembre 2016. Disponible en: [http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
20. Torres M, Vásquez Carmen. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* [en línea] 2015 Julio-diciembre. [acceso 19 de febrero de 2019] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

21. Ministerio de Salud. Investigaciones Operativas en Salud y Nutrición de la Niñez en el Perú, MINSA. Perú: 2008. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/490\\_MINSA1415.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/490_MINSA1415.pdf)
22. Manual de procedimientos para el control del crecimiento y desarrollo de la el niña y niño. [internet]. disponible en:[ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual\\_CRED.doc](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/docconsulta/documentos/dgsp/manual_CRED.doc)
23. Organización mundial de la salud [internet].2016.Oct.pp.1 Disponible en: <http://datos.minsa.gob.pe/dataset/control-de-crecimiento-y-desarrollo-de-ninos-menores-de-5-anos/resource/8067fbaf-8323-4bc0>
24. Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. ALGUNOS ASPECTOS ESENCIALES DEL PENSAMIENTO DE JEAN WATSON Y SU TEORÍA DE CUIDADOS TRANSPERSONALES. Cienc. enferm. [Internet]. 2011 Dic [citado 2019 Oct 18] ; 17( 3 ): 11-22. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>.
25. Guiainfantil.com [internet].[citado el 26 de Mar de 2018] . Disponible desde: <https://www.guiainfantil.com/articulos/bebes/desarrollo/tabla-del-desarrollo-de-los-ninos-de-0-a-6-anos/>
26. Organización Mundial de la Salud. Reducción de la mortalidad en la niñez[sede web]. OMS. Suiza;2018. Available from: Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/children-reducing-mortality>
27. Rodríguez M., Grande M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad; 2014 [consultado 3 de abril del 2019]. Tema 14.1. Disponible en: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1\\_Calidad\\_asistencial.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf)
28. Martínez M. Percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años [tesis pregrado]. Perú: Universidad Peruana los Andes; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/477/MARTINEZ%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Ministerio de Salud. Investigaciones Operativas en Salud y Nutrición de la Niñez en el Perú, MINSA. Perú: 2008. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/490\\_MINSA1415.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/490_MINSA1415.pdf)

30. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de La Investigación. 3a ed. México: McGRAW-HILL; 2003.
31. Albornoz D., Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac [tesis de pregrado]. Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20-%20%20Arica%20Olaya%2C%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Izquierdo Machín E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2015 [citado 18 Oct 2019];31(3):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686>
33. United State Agency International development. MÓDULO PARA EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA NIÑA Y NIÑO SEGÚN LAS NORMAS DEL MINISTERIO DE SALUD, USAID. Estados Unidos:2008. Disponible en: [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_general/modulo\\_cred\\_0.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_general/modulo_cred_0.pdf)
34. LIZANA UBALDO D, PISCOYA VALDIVIESO, F y QUICHIZ CAMPOS, S. calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de lima – Perú 2018. [tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres].Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en:[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Revista International Journal of Morphology 2017; 35 (1). [revista virtual]. [fecha de acceso: 24 de abril del 2019] Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
36. Ministerio de desarrollo e inclusión social. ¿Sabes qué es el control CRED y por qué es importante para el desarrollo de los niños?, MIDIS. Perú: 2017. Disponible en: <https://www.cunamas.gob.pe/?p=10454>
37. Rodríguez Leon A, Lugo Zapata D, Garantía de la calidad en salud. Salud en tabasco [Internet].2006;12(3):551-554. Recuperado de:<http://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

38. Gomes Ingrid Meireles, Silva Daniel Ignacio da, Lacerda Maria Ribeiro, Mazza Veronica de Azevedo, Meier Marineli Joaquim, Mercés Nen Nalu Alves das. Teoria do cuidado transpessoal de jean watson no cuidado domiciliar de enfermagem a crianca: uma reflexao. Esc. Anna Nery [Internet]. 2013 Aug [cited 2019 Oct 18] ; 17( 3 ): 555-561. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-81452013000300555&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452013000300555&lng=en). <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452013000300021>.
39. Barragán Becerra Julián Andrés, Moreno M. Claudia María. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Enferm. glob. [Internet]. 2013 Ene [citado 2019 Oct 19] ; 12( 29 ): 217-230. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es).
40. Borré Ortiz Yeis Miguel, Vega Vega Yolanda. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Cienc. enferm. [Internet]. 2014 Dic [citado 2019 Oct 18] ; 20( 3 ): 81-94. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
41. Ruiz L y Molina L. Cuidado humanizado del profesional de enfermería. Cina reseach.2018; 2(1):39-45.[Virtual]. [Fecha de acceso 12 de Marzo 2019].Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/87/61>

# **ANEXOS**

### ANEXO 01: Instrumento

Estimado participante la presente encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre la Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Le ruego lea con atención todas las preguntas y conteste con sinceridad.

Los datos que se obtengan son confidenciales y de antemano agradezco su colaboración. Lea cuidadosamente las siguientes preguntas marcando con una (X) su respuesta, para cada ítem una sola respuesta.

1. Edad: \_\_\_\_ años
2. Grado de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( ) Superior incompleto( )
3. Estado civil: Soltera ( ) Casada ( ) Conviviente ( )
4. Ocupación: Estudiante ( ) Empleado ( ) Desempleado ( ) Independiente ( ) Otro( )

N°		SI	NO
1	La enfermera se identifica de manera cordial con usted.		
2	La enfermera llama a su niño por su nombre.		
3	La enfermera solicita su compromiso sobre el cumplimiento de las actividades a realizar de su niño.		
4	La enfermera le pregunta sobre el estado de salud de su niño. La enfermera respeta sus costumbres y creencias durante el control de crecimiento desarrollo de su niño.		
5			
6	La enfermera muestra interés en la asistencia a los controles de su niño y/o se preocupa por su inasistencia.		

7	La enfermera se lava las manos antes de atender a su niño.		
8	La enfermera realiza la evaluación de su niño de la cabeza a los pies.		
9	La enfermera realiza la evaluación del estado nutricional de su niño.		
10	La enfermera brinda consejería nutricional (chispitas, sulfato ferroso, hierro)		
11	La enfermera identifica si es adecuado el desarrollo de su niño.		
12	La enfermera le proporciona información sobre la evaluación física de su niño.		
13	La enfermera utiliza un lenguaje adecuado y sencillo al explicarle los hallazgos de su niño.		
14	La enfermera evalúa si usted comprende las recomendaciones dadas de los procedimientos que realiza su niño.		
15	El consultorio de crecimiento y desarrollo se encuentra limpio y ordenado.		
16	El ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo tiene iluminación adecuada para la atención de su niño.		

17	El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los equipos y materiales necesarios para una adecuada atención de su niño.		
18	El tiempo que dura la consulta en el programa de crecimiento y desarrollo le parece adecuado.		
19	La enfermera durante el examen físico deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.		
20	Considera que la enfermera respeta la privacidad de su niño durante la atención.		
21	La enfermera le indica la fecha de la próxima cita.		

¡Muchas gracias por su colaboración!



**ANEXO 02: Consentimiento informado**

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Investigadora: Ñañez Vidaurre Yngrid Elizabeth

Título: Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del C.S 3 de Febrero- Ventanilla 2019

Estimada Sra. estoy realizando una investigación que tiene como propósito medir la percepción que tienen sobre la calidad de cuidado que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en sus niños menores de un año a fin de conseguir un crecimiento y desarrollo de acuerdo a la edad de los niños, dando un buen trato tanto a la madre como al niño mejorando los estándares de calidad.

Las respuestas que usted nos brinde serán reservadas con mucha privacidad, no será usada con ningún fin ajeno al propósito de este trabajo. Agradezco de antemano su valiosa colaboración en este estudio.

**CONSENTIMIENTO**

Yo .....declaro haber sido informado (a) sobre los objetivos de la investigación, el procedimiento a seguir y que mis respuestas serán reservadas, por lo cual voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio.

Ventanilla,.....de.....del 2019

-----

Firma del investigador

-----

Firma del participante

Anexo 03: Carta de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lima 17 de julio del 2019

CARTA N° 174 - 2019/EP/ENF.UCV-LIMA

Señora. Dra.  
Gisela Haro Velásquez.  
Directora Centro de Salud 3 de Febrero.  
Pachacutec - Ventanilla.  
Presente.-

Asunto: Solicito Autorizar la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería.

Por la presente me es grato comunicarme con Usted a fin de saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo y en el mío propio deseándole éxitos en su acertada gestión.

A su vez, la presente tiene como objetivo el solicitar su autorización a fin de que la estudiante **ÑAÑEZ VIDAURRE, YNGRID ELIZABETH** del X ciclo de estudios de la Escuela Profesional de Enfermería pueda ejecutar su investigación titulada: **"PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS DE 6 – 36 MESES SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD 3 DE FEBRERO PACHACUTEC-VENTANILLA"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular y en espera de su respuesta quedo de Usted.

Atentamente.



*[Handwritten signature]*  
Mgta. Lucy Tani Becerra Medina  
Coordinadora del Área de Investigación  
Escuela P. de Enfermería  
Universidad César Vallejo - Filial Lima

Cc/. Archivo.



Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

ucv.edu.pe

## ANEXO 04: Validez del Instrumento

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	
2																						
3																						
4																						
5		Ítem	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	p valor	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
9	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
10	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
11	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
12	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
13	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
14	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
15	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
16	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
17	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
18	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
19	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
20	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
21	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
22	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
23	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
24	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
25	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
26	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.000
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						

p valor < 0.05 = existe concordancia de jueces sobre ítem  
p valor > 0.05 = no existe concordancia de jueces sobre ítem

### PRUEBA DE CONCORDANCIA

Ta = N° total de

acuerdos

Td = N| total de desacuerdos

b = Grado de concordancia entre

jueces

$$b = \frac{TA}{TD+TA} \times 100$$

Reemplazamos por los valores

obtenidos:

$$b = \frac{315}{0+315} \times 100$$

$$100.00$$

p valor < 0.05 = existe concordancia de jueces sobre ítem

p valor > 0.05 = no existe concordancia de jueces sobre ítem

**ANEXO 05: Confiabilidad KR 20-** instrumento de la variable percepción de las madres sobre la calidad de cuidado en CRED

Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1		16
2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1		13
3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1		16
4	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0		10
5	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1		11
6	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1		13
7	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1		14
8	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1		19
9	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1		18
10	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1		17
11	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1		16
12	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1		19
13	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1		18
14	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1		18
15	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0		6
P	0.9	0.5	0.4	0.8	0.9	0.6	0.3	0.5	1	0.8	0.9	0.9	1	0.7	1	0.9	0.3	0.4	0.4	0.8	0.9	Vt	14.0666667
q=(1-p)	0	0.5	0.6	0.2	0.1	0.4	0.7	0.5	0	0.2	0.1	0.1	0	0.3	0	0.1	0.7	0.6	0.6	0.2	0.1		
Pq	0	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0	0.2	0.1	0.1	0	0.2	0	0.1	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	3.04888889	

SI=1 NO= 0

KR20 0.82 Confiabilidad muy alta.

**ANEXO 06: Datos demográficos de las madres de niños que se atienden en el Consultorio CRED**

<b>ITEM</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
16 – 28 años	56	62,2%
29 – 40 años	34	37,8%
<b>Estado Civil</b>		
Soltera	20	22,2%
Casada	20	22,2%
Conviviente	50	55,6%
<b>Grado de Instrucción</b>		
Primaria	24	26,7%
Secundaria	47	52,2%
Superior	12	13,3%
Superior Incompleta	7	7,8%
<b>Ocupación</b>		
Estudiante	1	1,1%
Empleado	9	10,0%
Desempleado	7	7,8%
Independiente	24	26,7%
Otros	49	54,4%

Fuente: Cuestionario percepción de las madres sobre la calidad de cuidado en CRED

## ANEXO 07: Porcentaje de Turnitin

PROYECTO FINAL

1 de 1

**Resumen de coincidencias**

**29 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	11 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
8	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
Percepción de las madres de niños menores de un año sobre la calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del C.S.3 de Fobros, Pachacátec - Ventanilla 2019  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**Licenciada de Enfermería**  
**AUTORA:**  
Dr. Saúl Vilasoro, Yngrié Elizabeth (ORCID: 0009-0002-8089-6761)  
**ASESORA:**  
Mgtr. Liliana Patricia Álvarez (ORCID: 0000-0003-5829-1686)  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Salud Prenatal e Infantil

libran: 8857

Text-only Report | High Resolution | Activado

**ANEXO 08: Acta de aprobación de originalidad de tesis**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F04-PP-PR-02 02
		Versión : 01
		Fecha : 25-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Rosa Liana Herrera Álvarez  
 ..... docente de la Facultad Ciencias Médicas y  
 Escuela Profesional Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Norte  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Percepción de las madres de niños menores de un año Sobre la Calidad de cuidado del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del C.S. 3 de febrero Pachacútes - Ventanilla 2019."  
 del (de la) estudiante .....

..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....28 DE ENERO DEL 2020

  
 .....  
 Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 07252319



Bases de Datos  
 Dirección de Investigación

Revisó

  
 Responsable del IGC



Directorado de Investigación

### ANEXO 09: Autorización de publicación de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : FJIS-PP-PP-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	--

Yo Yuberis Esmaralda Ortiz Villanueva, identificado con DNI N° 47182896, egresado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, autorizo  , No autorizo  la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Proceso de la muerte de una persona de edad avanzada: sobre la calidad de muerte del Defensor de la Persona con discapacidad de sexo masculino de 65 años de edad", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 47182896

FECHA: 29 de Noviembre del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC
---------	----------------------------	--------	---------------------



## ANEXO 10: Autorización de la Versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
la Escuela de Enfermería

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

YNERID ELIZABETH ÑAÑEZ VIDAURRE

INFORME TITULADO:

PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE UN AÑO SOBRE LA  
CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO  
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL C.S 3 DE FEBRERO, PALHAÚTES-VENTANILLA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciada en Enfermería

SUSTENTADO EN FECHA: 29 de Noviembre del 2019

NOTA O MENCIÓN: (15) QUINCE



Mgtr. Lucy Tani Secerra Medina  
Coordinadora Investigación.