



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**Percepción de la calidad de atención de enfermería en
madres de neonatos atendidos en el servicio de
crecimiento y desarrollo Centro de Salud Utcubamba,
2022.**

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

Autor: Bach. Gongora Hidalgo, Miguel Angel

ORCID: 0000-0001-6276-5939

Asesora: Mg. Aguilar Caman, Marlith

ORCID: 0000-0002-4557-6551

Registro: UPA-PITE0084

Bagua Grande – Perú

2023

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**Percepción de la calidad de atención de enfermería en
madres de neonatos atendidos en el servicio de
crecimiento y desarrollo Centro de Salud Utcubamba,
2022.**

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

**Autor: Bach. Gongora Hidalgo, Miguel Angel
ORCID: 0000-0001-6276-5939**

**Asesora: Mg. Aguilar Caman, Marlith
ORCID: 0000-0002-4557-6551**

Registro: UPA-PITE0084

Bagua Grande – Perú

2023

Dedicatoria.

Dedico este trabajo a: mis padres por ser mi apoyo incondicional y brindarme consejos sabios para yo seguir adelante en la vida profesional y así ser el ejemplo para mis hermanos menores.

Miguel Angel

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por cuidarme día a día, darme buena salud y permitirme realizar este trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a mi Asesora de tesis, Mg. Marlith Aguilar Caman, por brindarme la ayuda para el desarrollo de esta investigación, de antemano agradecer al personal de enfermería del área de CRED del Centro de Salud Utcubamba, por darme la facilidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos.

El autor.

Autoridades universitarias académicas

Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán
Rector de la Universidad Politécnica Amazónica

Mg. José Sergio Campos Fernández
Coordinador de la Escuela Profesional de Enfermería

Visto bueno de la asesora

Yo, **MARLITH AGUILAR CAMAN** identificado con DNI N° 41184477 con domicilio en Prolog. Santa Lucia cuadra 2. Magister en Salud Pública dejo constancia de estar asesorando al tesista Bach **Miguel Angel Gongora Hidalgo** en su tesis titulada **Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Utcubamba, 2022.** Así mismo dejo constancia que ha levantado las observaciones señaladas en la revisión previa a esta presentación.

Por lo indicado doy fe y visto bueno.

Bagua Grande, 30 de MARZO del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Marlith Aguilar Caman', written in a cursive style.

Firma del asesor

Jurado Evaluador



Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán

Presidente



Mg. Eli Mego Mondragón

Secretario



Mg. José Sergio Campos Fernández

Vocal

Declaración jurada de no plagio

Yo, **Miguel Angel Gongora Hidalgo** peruano de nacimiento con DNI N° 70397764, bachiller de la escuela de enfermería de la Universidad Politécnica Amazónica.

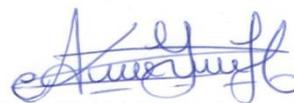
Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la Tesis “Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba-Bagua Grande-2022” La misma que presento para optar el título profesional de Licenciado en enfermería.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencia Vancouver para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.
6. Se ha respetado las consideraciones éticas en la investigación.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudiera derivarse para la Universidad Politécnica Amazónica en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias o sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Bagua Grande, 30 de enero del 2023



Bach. Miguel Ángel Góngora Hidalgo

Resultado del análisis

Archivo: Informe Miguel Angel Gongora Hidalgo.docx

Estadísticas



Sospechosas en Internet: 18,93%

Porcentaje del texto con expresiones en internet [▲](#).

Sospechas confirmadas: 13,46%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas [▲](#).

Texto analizado: 78,91%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 99,93%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8915801.pdf	102	12,67 %
https://revistas.uladec.edu.pe/index.php/increcendo/article/viewFile/2401/1617	100	12,67 %
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSJ_f24d08e6eabc9516185e27bb6752b07c/Details	44	2,64 %
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1040/Guevara_ss.pdf?sequence=1&%3bisAllowed=y	40	16,42 %
https://docplayer.es/3869721-Norma-tecnica-de-salud-para-el-control-del-crecimiento-y-desarrollo-de-la-nina-y-el-nino-menor-de-cinco-anos-r-m.html	35	12,04 %
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/482/Romero_al.pdf?sequence=1	28	14,77 %

Texto analizado:

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Utcubamba, 2022.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Autor: Bach. Miguel Ángel Góngora Hidalgo
ORCID: 0000-0001-6276-5939

Asesora: Mg. Marlith Aguilar Caman
ORCID: 0000-0002-4557-6551

Registro: UPA-PITE0084

Bagua Grande Perú

2023

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Utcubamba, 2022.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

Autor: Bach. Miguel Ángel Góngora Hidalgo
ORCID: 0000-0001-6276-5939

Asesora: Mg. Marlith Aguilar Caman
ORCID: 0000-0002-4557-6551

Registro: UPA-PITE0084

Bagua Grande Perú

2023

Dedicatoria.

Dedico este trabajo a: mis padres por ser mi apoyo incondicional y brindarme consejos sabios para yo seguir adelante en la vida profesional y así ser el ejemplo para mis hermanos menores.

Miguel Ángel

Agradecimiento

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Página de las autoridades universitarias.....	v
Página visto bueno del asesor.....	vi
Página de Jurado.....	vii
Declaración de no plagio.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I Introducción.....	13
1.1. Realidad Problemática:.....	13
1.2 Formulación del Problema:.....	16
1.3 Justificación:.....	16
1.4 Hipótesis:.....	16
1.5 Objetivos General.....	16
1.6 Objetivos Específicos:.....	17
II Marco Teórico:.....	18
2.1 Antecedentes de La Investigación:.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	20
2.2 Definición de Términos.....	24
III Material y método:.....	25
3.1 Diseño de investigación.....	25
3.2 Población, muestra y muestreo:.....	25
3.3 Determinación de variables:.....	26
3.4 Fuentes de Información:.....	26
3.5 Métodos:.....	26
3.6 Técnicas e Instrumentos:.....	26
3.7 Procedimiento.....	28
3.8 Análisis de Datos.....	28
3.9 Consideraciones Éticas:.....	28
IV. Resultados.....	30
V. Discusión.....	34
Conclusiones.....	37
Recomendaciones.....	38
Referencias Bibliográficas.....	39
Anexos.....	46

Índice de tablas

Tabla 1.	Percepción de la Calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba 2022	31
Tabla 2.	Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión técnico-científica, 2022	31
Tabla 3.	Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión interpersonal, 2022	32
Tabla 4.	Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión interpersonal, 2022	32

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la percepción de la Calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba, 2022. El estudio de diseño descriptivo, tipo básica, con una muestra conformada por 35 madres. Se aplicó como instrumento, el cuestionario elaborado por Sayas Toro H. y consta de 21 preguntas comprendidos en tres dimensiones: La técnico- científica, interpersonal y del entorno. Resultados: En cuanto a la calidad de atención general, fue favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%. En las dimensiones técnico-científica, interpersonal y entorno, la percepción hacia la calidad de atención de enfermería fue favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%. Conclusión: La calidad de atención percibida por las madres de neonatos en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba fue favorable.

Palabras clave: Percepción, calidad de atención, enfermería, neonatos.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the perception of the quality of nursing care in mothers of newborns cared for in the Growth and Development service of the Utcubamba Health Center, 2022. The study of descriptive design, basic type, with a sample made up of 35 mothers. The questionnaire prepared by Sayas Toro H. was applied as an instrument and consists of 21 questions included in three dimensions: The technical-scientific, interpersonal and environmental. Results: Regarding the quality of general care, it was favorable in 74.3%, moderately favorable in 20% and unfavorable in 5.7%. In the technical-scientific, interpersonal and environment dimensions, the perception towards the quality of nursing care was favorable in 74.3%, moderately favorable in 20% and unfavorable in 5.7%. Conclusion: The quality of care perceived by the mothers of newborns in the growth and development service of the Utcubamba Health Center was favorable.

Keywords: Perception, quality of care, nursing, neonates.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática:

A nivel global, los enfermeros representan el grupo ocupacional más grande en el cuidado de la salud, son quienes dan un mayor porcentaje de atención, ellos tienen un rol importante en la calidad asistencial (1).

La calidad de atención es un conjunto de características que se le brinda a los usuarios para satisfacer las expectativas (2), esta no solo debe estar relacionado con el aspecto biológico, sino también con las emociones, la cultura, sobre todo en los aspectos subjetivos. La calidad no solo puede ser medida mediante un aspecto científico, sino también desde la escucha sobre las propuestas de los usuarios, con la finalidad de mejorar la atención (3), además la percepción de la calidad del cuidado de enfermería por parte del usuario y la familia ha sido y sigue siendo explorada en diversos países y contextos, enfatizando que la calidad está relacionada por las habilidades comunicativas e interpersonales de los profesionales de la salud (4,5).

El Banco Mundial en el 2018, realizó un informe que los servicios de salud de una salud de una baja calidad están deteniendo los avances en la salud. Además, la baja calidad en la atención afecta de forma desproporcionada a las personas de bajos recursos: En países como África y el Caribe con mortalidad alta, no es común encontrar servicios de calidad y eficaces en la atención de salud materno infantil. Además, cerca del 15% de los gastos realizados en centros de salud en países con buenos ingresos, es debido a errores en la atención (6).

En América, un estudio realizado en México en el 2020 indica que el 85% de los usuarios entrevistados refieren que la percepción sobre el servicio brindado superó sus expectativas (7); en Colombia en el 2021 se realizó un estudio sobre la calidad del cuidado que brindan los estudiantes de enfermería encontrando que la calidad fue positiva en casi un 100%, de igual forma en las dimensiones obtuvo una calidad positiva, a diferencia de otros estudios en el mismo país donde se halló que los usuarios perciben una calidad regular (62%) (8).

El estado peruano promueve la salud preventiva en los menores de edad mediante la vacunación oportuna y el control del crecimiento en la primera infancia (9). El Ministerio de Salud (MINSA) respecto al control de crecimiento y desarrollo (CRED) del infante, está referido al conjunto de actividades periódicas y sistemáticas con el objetivo de vigilar de manera oportuna el crecimiento y desarrollo del menor detectando riesgos que pueden desencadenar en la presencia de enfermedades, facilitando su diagnóstico e intervención de forma oportuna (10).

La Ley N° 29344 Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, otorga a todo habitante residente en territorio nacional de un seguro de salud, permitiéndole acceder de forma oportuna a la prevención, recuperación, rehabilitación de su salud, manera adecuada, con eficiencia, equidad, calidad (11), sin embargo, a pesar de la medida adoptada se ha reportado insatisfacción por parte de los usuarios de servicios de salud.

En nuestro país, investigaciones realizadas en zonas urbano-marginales del sur de Lima, se ha demostrado que las madres de familia tienen una opinión en general aceptable sobre la calidad de la atención proporcionada por el personal de salud en los controles CRED. Alrededor del 50 al 56% de las madres expresaron satisfacción en este aspecto. El estudio evaluó tanto las interacciones personales como el entorno en el que se llevan a cabo estos controles (12).

Según la Norma Técnica del Ministerio de Salud del Perú (MINSA), el seguimiento del bebé se lleva a cabo durante los controles de crecimiento y desarrollo (CRED). Durante estos controles, el profesional de salud utiliza diversas herramientas como entrevistas, observación, examen clínico, historial médico, exámenes de laboratorio y otros instrumentos para evaluar el desarrollo del niño. Además, brinda asesoramiento a los padres con el objetivo de promover y reforzar prácticas adecuadas, así como corregir aquellas que representen un riesgo. El objetivo del seguimiento de la calidad de los servicios de CRED es examinar la eficacia del programa en la promoción de la salud, la nutrición y la calidad de vida de los niños. También se busca identificar los factores que favorecen o dificultan estos resultados positivos (10).

Resulta importante conocer el tipo de atención que se brinda en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba de Bagua Grande por parte del personal de enfermería, por ello es importante conocer cuál es la percepción que tienen las madres de neonatos respecto a la calidad de atención de la enfermera.

El rol de la enfermera en el servicio de CRED, es primordial para establecer el vínculo entre (enfermera-madre-niño), propiciando una comunicación empática y efectiva, con la madre quien facilitará la llegada hacia el niño, para una valoración integral, así, como identificar situaciones de riesgo, expuestas a través de la talla y el peso para su edad (riesgo de desnutrición), facilitando un diagnóstico y tratamiento oportuno. O

En el Centro de Salud Utcubamba de Bagua Grande, se precisan algunas molestias por parte de las madres que acuden al servicio como el tiempo de espera, en ocasiones la atención recibida por el personal, la escasa información. Ante lo expuesto por parte de algunas de las madres, emerge el problema en estudio sobre:

1.2 Formulación del problema:

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba, 2022?

1.3 Justificación:

Actualmente, el personal de enfermería se ve expuesto a situaciones que se vinculan a la satisfacción y calidad de atención que brindan al paciente, la enfermera(o) que labora en el consultorio de crecimiento y desarrollo está en contacto con la madre, padre o cuidadora quien va a evaluar los procedimientos que realiza en el momento de la atención.

El valor práctico de la investigación se da en que los hallazgos sobre la satisfacción o insatisfacción del paciente usuario permitirá optimizar los procesos de calidad de atención de los servicios de salud. El valor metodológico radica en la aplicación de la metodología científica para la obtención de los resultados en la medida que se detallará cual es la percepción que poseen las madres de los neonatos respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de CRED. La metodología utilizada en

la investigación permitirá la obtención de resultados altamente confiables, que puedan ser utilizados en otras investigaciones relacionadas al tema de investigación.

La presente investigación es de suma importancia para todo profesional de enfermería, porque trata un tema que en la actualidad es un indicador de calidad del servicio que se brinda, respecto a los procedimientos que realiza la enfermera(o) durante la atención del menor en el servicio de CRED, para poder establecer estrategias que permitan optimizar el servicio que brinda el enfermero (a); además los resultados obtenidos permitirán a que futuros profesionales sigan investigando con la finalidad de fortalecer el rol que cumple el enfermero(a) en el cuidado de la salud de los pacientes.

1.4 Hipótesis

La percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba de Bagua Grande 2022, es favorable.

1.5 Objetivo general

Determinar la percepción de la Calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba, 2022.

1.6 Objetivos específicos

- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión técnico-científica, 2022.
- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión interpersonal, 2022.
- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión entorno, 2022.

II Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación:

2.1.1 A nivel internacional

Ojewale L, Akingbohunge, O, Akinokun R, Akingbade O. (13) En el 2021 en Nigeria tuvieron por objetivo evaluar la calidad de la atención de enfermería en la salud infantil de clínicas, investigación de diseño transversal-descriptivo con una muestra de 308 cuidadores. Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Paciente con la Calidad de la Atención de Enfermería (PSNCQQ). Hallaron como resultados que el 86,9% de cuidadores eran mujeres. Respecto a las dimensiones consideradas como justas el 50,2% “Preocupación y cuidado por parte de las enfermeras”, 54,9% “reconocimiento de las necesidades de los cuidadores”, 56,3% “coordinación de la atención” y un 63,8% la “privacidad” y “claridad sobre las instrucciones dadas”, “utilidad”, “habilidad y competencia” se percibieron como buenos (61,7%, 56,3%, 63,8% respectivamente). Conclusión: La edad, ocupación y estado civil de los cuidadores tuvieron asociación significativa con la percepción en atención de enfermería ($p < 0,05$).

2.1.2. A nivel nacional

Ríos L. (14) En su investigación realizada en el 2022 en Huancayo, tuvo como objetivo de determinar si la calidad de atención de enfermería se relaciona con satisfacción materna de menores de un año atendidos en CRED; tipo de investigación de diseño correlacional; contó con la participación de 120 madres. Los resultados mostraron que el 76,7% de las madres consideraron que la calidad de atención por parte del personal de enfermería fue alta, mientras que un 23,3% la consideró media. Al relacionar las variables se halló un p – valor = 0,001 ($p < 0,05$). Concluyendo que, la calidad de atención del enfermero se relaciona estadísticamente con la satisfacción materna del menor de un año atendido en CRED de un IPRESS.

Escobar A, Cirineo J. (15) en el 2022 en Huancayo determinaron la satisfacción de madres de recién nacidos respecto a la calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED en un centro de salud de Huancayo; investigación básica, descriptiva y diseño no experimental. Con una muestra de 70

madres. Resultados: La satisfacción materna respecto a la calidad de atención de enfermería resultó ser media (60 %), seguido de satisfacción completa (34,3 %) y una insatisfacción (5,7 %). Conclusión: La satisfacción materna sobre calidad de atención de enfermería en el servicio de CRED fue media.

Sánchez N. (16) en el 2022 en Trujillo, determinó la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de menores de 5 años atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo, en un establecimiento de Trujillo; investigación aplicada, de diseño no experimental, correlacional, con una muestra de 136 madres de menores de 5 años. Los resultados fueron que el 63,97% de los participantes experimentó una buena calidad de atención, mientras que el 75% expresó una alta satisfacción. Además, se observó una correlación significativa entre la dimensión técnico-científica y el nivel de satisfacción, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,680 y un valor $p < 0,05$. Asimismo, la dimensión del entorno también se relacionó con el nivel de satisfacción, mostrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,676 y un valor $p < 0,05$. Se concluye que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las madres con $R = 0,810$ y un valor $p < 0,05$.

Arroyo E. (17) En el 2021 en Lima investigó en madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en un Centro de Salud durante los controles de crecimiento y desarrollo. El estudio fue descriptivo, de corte transversal y no experimental. La muestra consistió en 50 madres de niños menores de 5 años. Los resultados mostraron que la percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería fue mayoritariamente favorable, con un 96% de ellas expresando una percepción positiva y solo un 4% una percepción negativa. Al analizar las diferentes dimensiones de la calidad de atención, se encontró que en la dimensión técnica el 94% de las madres tuvo una percepción favorable y el 6% una percepción desfavorable. En la dimensión humana, el 96% fue favorable y el 4% desfavorable, mientras que, en la dimensión del entorno, el 72% fue favorable y el 28% desfavorable. En conclusión, la mayoría de las madres tuvieron una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería, tanto en la dimensión técnica, humana como en la dimensión del entorno.

Vera M. (18) Realizó un estudio en el 2020 en Ica, con la finalidad de determinar la calidad de la atención del enfermero en el menor de un año. De diseño descriptivo, su muestra estuvo conformada por 117 mujeres con hijos menores de un año. Utilizó un cuestionario compuesto por 22 ítems, elaborado por autor español. Resultado: La calidad de atención fue adecuada en más del 70%, respecto al confort más del 50% indicó como adecuado, en cuanto a la actitud del personal el 71,8% indicó como adecuada. Concluye que, la calidad de la atención es adecuada.

Farfán P. (19) Realizó una investigación en el 2019 en Arequipa, con el objetivo de precisar la calidad de atención que brinda la enfermera a infantes de 0 a 1 año, en consultorio de CRED de un centro de salud arequipeño. De tipo descriptiva con 85 padres quienes se les aplicó un cuestionario estructurado y validado previamente por la autora. Se concluye que la calidad de atención brindada por la enfermera a los infantes es buena en su mayoría y regular en forma minoritaria. En las dimensiones: de Interpersonal Humana fue buena en su mayoría; en Técnico Científico buena en su totalidad y en el Entorno buena cerca a la totalidad.

Castillo C, Atoche F. (20) En el año 2018, se llevó a cabo un estudio en Sullana con el objetivo de investigar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres de los niños que recibieron atención en el servicio de CRED. Su población fue de 600 madres. Empleó diferentes cuestionarios para la medición de sus variables. Su población fue de 600 madres. Empleó diferentes cuestionarios para la medición de sus variables. Encontrando que, el 54,9% de las madres respecto a la dimensión elementos tangibles indicaron como medio, en la dimensión fiabilidad, el 55,3% también indicaron un nivel medio, en la dimensión seguridad, el 60,9% calificaron la calidad de atención en un nivel medio y en la dimensión empatía, más de la mitad la calificaron de medio.

A nivel local

No se encontraron investigaciones a nivel local ni regional en repositorios de universidades y revistas científicas.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Percepción

La percepción se inicia mediante una selección entre múltiples estímulos posibles, enfocándose en aquellos que se alinean con nuestros intereses y necesidades. No todos los estímulos sensoriales que nos impactan generan automáticamente un proceso perceptivo, ya que no todos pasan por una fase de organización e integración en una red de relaciones que el individuo puede utilizar. Es necesario prestar atención a estos impactos para que adquieran un significado. La percepción, además de estar influenciada por la experiencia, también fortalece esa experiencia. Sin embargo, la percepción no ocurre instantáneamente, requiere tiempo para desarrollarse y convertirse en una parte efectiva de las habilidades fundamentales que permiten un desempeño eficiente en un entorno determinado (21).

La percepción puede ser utilizada con diferentes niveles de habilidad y de hecho, se utiliza de esa manera. Por lo tanto, debe ser considerada como un proceso acumulativo, controlado en cierta medida por el individuo y no aleatorio. También se entiende como una actividad compleja y no simple, que implica seguir un objeto a través de los sentidos y ese objeto debe corresponder a algo cuya existencia en el mundo real pueda ser verificada, incluso con modificaciones no esenciales (21).

A través de la percepción, el ser humano pone a prueba sus creencias y puede confirmarlas o descartarlas. Sin embargo, en el contexto de la experiencia cotidiana, estas creencias se forman en base a las cosas y eventos que se nos presentan. Por lo tanto, el foco principal radica en la evaluación de los eventos que están condicionados empíricamente (21).

La percepción es un proceso mediante el cual una persona analiza la información que recibe del exterior. Al recibir y analizar esa información nueva intervienen los datos almacenados en la memoria; y mediante la incorporación de los nuevos datos se crea una imagen creada de la realidad. A esa imagen se añade la elaboración de juicios que la persona efectúa a través de la nueva información recibida (22).

El proceso de percepción presenta diversas características, que incluyen:

- **Subjetividad:** Se refiere a la percepción individual de cada persona, la cual se basa en su propia historia y los datos almacenados en su memoria, sin estar respaldada por fundamentos teóricos (22).
- **Selectividad:** Las personas tienden a seleccionar los estímulos externos de forma subjetiva, asignándoles mayor o menor importancia según su propia escala de valores, que también es subjetiva (22).
- **Temporalidad:** La percepción es un proceso dinámico y sujeta a cambios. La forma en que percibimos un estímulo puede modificarse a través de nuevas experiencias (22).

La percepción de las madres es integral, lo que significa que perciben el estímulo como un todo. También es racional, ya que el proceso de percepción les permite relacionar el hecho con la realidad y emitir juicios al respecto. Además, la percepción es selectiva, lo cual implica que está influenciada por su experiencia y por lo que desean percibir (23).

Por otro lado, Jones describe la percepción como el nivel de conciencia que tiene la madre, que se basa no solo en la información captada por los sentidos, sino también en las características individuales de quien percibe, como sus necesidades, intereses y emociones, los cuales pueden ejercer una influencia positiva o negativa en la percepción (24).

La calidad de un servicio depende de la perspectiva del usuario, por lo tanto, es responsabilidad de la organización superar las expectativas y satisfacer las necesidades del cliente. Lograr la satisfacción del usuario es fundamental para cualquier organización y se logra cuando las expectativas son cumplidas o superadas. En el ámbito de la atención médica, la satisfacción del usuario depende de tres aspectos clave: el tiempo de espera y el ambiente, la atención adecuada y los resultados obtenidos, y la cortesía recibida durante el proceso. Además, la percepción del cliente o usuario se refiere a cómo este evalúa si la entidad está cumpliendo con el servicio ofrecido en base a cómo valora lo que recibe (25).

La calidad del cuidado es un tema de gran importancia para la enfermería, abarcando aspectos como la infraestructura, los procesos y los resultados de la atención. En los últimos años, se han incorporado nuevos elementos en el análisis

de la calidad de la atención en salud, incluyendo la percepción del cuidado de enfermería por parte de los pacientes y sus familias en diversos países y contextos. Se ha observado que esta percepción está fuertemente influenciada por las habilidades comunicativas e interpersonales de los profesionales de enfermería. La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson subraya la importancia de las cualidades interpersonales y transpersonales, como la coherencia, empatía y calidez, en la atención de enfermería. Esto respalda la necesidad de comprender el componente humano de la calidad del cuidado desde la perspectiva de los pacientes (26).

2.2.2 Calidad de atención

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad en salud se refiere a un conjunto de acciones que se llevan a cabo con estándares establecidos, con el objetivo de proporcionar intervenciones de manera accesible a la población y lograr un impacto positivo en la morbilidad, discapacidad, desnutrición y mortalidad de las personas. Esto implica obtener los mejores resultados con el menor daño posible y garantizar la máxima satisfacción del paciente (27).

Avedis Donabedian, reconocido autor, fue el pionero en identificar los elementos esenciales para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud. En 1996, definió la calidad desde la perspectiva de la atención médica y sugirió que se debería medir en tres áreas principales: la estructura, que incluye las características de las instalaciones y el personal que brinda atención a los pacientes; el proceso, que se refiere al método de prestación de servicios; y los resultados, que evalúan los efectos de las intervenciones realizadas (28).

- a. Estructura: se refiere a los elementos tangibles de un servicio de salud, como los equipos, la tecnología, las normas y la organización de los recursos humanos para brindar atención. Según el autor, este aspecto representa el 25% del peso total en la evaluación de la calidad (29).
- b. Proceso: se refiere a las actividades realizadas tanto por los proveedores de servicios de salud como por el propio paciente, siguiendo la teoría de sistemas y buscando la resolución del problema de salud. Este componente representa el 75% del porcentaje final de calidad (29).

- c. Resultado: se trata del cambio en el estado de salud que se produce como resultado de la atención recibida. Estos resultados son medidos a través de indicadores y son influenciados por la estructura y el proceso de atención. La evaluación de los resultados se considera un indicador importante para evaluar el nivel de calidad de la atención sanitaria (29,30).

La metodología de Donabedian asigna un 25% de importancia a la estructura y un 75% al proceso, lo cual nos invita a reflexionar. Si bien contar con una sólida estructura es fundamental para brindar atención, es el proceso, que abarca el conocimiento, habilidades y actitud del personal, el factor principal que determina la calidad. Desde esta perspectiva, las dimensiones técnicas, interpersonales y de comodidades se englobarían dentro del marco metodológico de estructura, proceso y resultado (29).

- **Dimensión técnica:** engloba el dominio del conocimiento, la utilización de tecnologías, la elaboración y aplicación de procedimientos diagnósticos y terapéuticos (29).

- **Dimensión interpersonal:** se refiere a una comunicación efectiva y al respeto de los principios éticos en la interacción con los pacientes (29).

La calidad de la atención se puede definir como un conjunto de métodos que garantizan el cumplimiento de estándares, la eficiencia y la efectividad de la atención de enfermería. También implica la actividad de supervisar y controlar esta práctica (32).

La calidad de la atención se fundamenta en la aplicación de conocimientos profesionales. Los servicios de salud de calidad deben cumplir con los siguientes aspectos: ser efectivos, seguros, centrados en el paciente al satisfacer sus necesidades, oportunos, equitativos, integrados y eficientes (32).

Atención en neonatos por el profesional de enfermería en el servicio de Crecimiento y Desarrollo

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se considera recién nacido a un niño o niña que tiene menos de 28 días de vida. Debido a su vulnerabilidad, los recién nacidos tienen un mayor riesgo de sufrir enfermedades o

fallecer debido a diversas causas. Por lo tanto, es de vital importancia brindar una atención adecuada durante este período (33).

El Ministerio de Salud (MINSA) establece que un recién nacido es un niño que está vivo y se encuentra en el período que abarca desde su nacimiento hasta los 28 días de edad. Un recién nacido típico tiene un peso promedio que oscila entre 2500 y 3900 gramos, una talla de aproximadamente 50 centímetros, un perímetro cefálico de alrededor de 34 ± 2 centímetros y un perímetro torácico ligeramente menor que el cefálico, con una diferencia de 2-3 centímetros (34).

A través de los controles en el servicio de CRED, los padres o madres de familia reciben información sobre el crecimiento y desarrollo de su hijo(a). El personal de enfermería se encarga de evaluar posibles alteraciones o enfermedades, lo que les permite tomar medidas rápidas y oportunas. La calidad de la atención proporcionada por las enfermeras está estrechamente relacionada con su habilidad para establecer una buena relación con los padres o madres de familia, fomentando una comunicación efectiva (35).

Durante el control del niño, se llevan a cabo diversas evaluaciones en intervalos específicos, siguiendo los instrumentos de valoración establecidos por la Norma Técnica de Salud. Se establecen períodos regulares para controlar el crecimiento y desarrollo de los niños menores de un año:

- Todo recién nacido deberá someterse a 4 controles obligatorios: uno a las 48 horas después del alta y luego uno cada semana. Estos controles pueden llevarse a cabo en el centro de salud o en el hogar, siempre con la presencia y participación de la familia (34).

- Todo niño o niña menor de 1 año deberá recibir 11 controles de acuerdo con un programa establecido, con un intervalo mínimo de 30 días entre cada control (34).

- Todo niño o niña de 2 años hasta 4 años y 11 meses deberá recibir 4 controles anuales (34).

- Los controles de crecimiento y desarrollo se llevan a cabo en el centro de salud, y en promedio, cada control tiene una duración de 45 minutos (34).

- En el caso de niños prematuros y/o con bajo peso, se deben realizar 18 controles: uno a las 24 horas después del alta, uno cada 72 horas durante los primeros 15 días

(luego semanalmente hasta finalizar el método canguro), uno cada 15 días hasta los tres meses de edad, y luego uno mensualmente hasta el primer año de vida (34).

Durante el seguimiento del crecimiento y desarrollo, el personal de salud tiene la responsabilidad de asegurarse de que se cumpla con el Esquema Nacional de Vacunación actualizado, y en caso de ser necesario, administrar la vacuna correspondiente (34).

En cada consulta de seguimiento del crecimiento y desarrollo, desde el momento del nacimiento hasta los 4 años 11 meses 29 días, se realizará una evaluación antropométrica que incluirá la medición del peso y la talla del niño (34).

Es necesario registrar los valores de peso, talla y perímetro cefálico en la historia clínica y en el carné de atención integral de salud del niño o niña menor de 5 años. La medición del perímetro cefálico debe llevarse a cabo hasta los 36 meses de edad (34).

Los valores de peso y talla se emplean tanto para evaluar el crecimiento como para valorar el estado nutricional de los niños y niñas (34).

La valoración antropométrica se llevará a cabo considerando la edad y el sexo, teniendo en cuenta que cada niño o niña tiene su propia velocidad de crecimiento. Por lo tanto, la evaluación antropométrica debe ser más rigurosa a medida que aumenta la edad del niño (34).

En el diagnóstico del crecimiento y desarrollo es considerado:

- a. El crecimiento adecuado se refiere a cuando el niño o niña muestra un aumento de peso y longitud o talla dentro de los rangos normales esperados para su edad (± 2 DE alrededor de la mediana). La curva de crecimiento sigue una tendencia paralela a las curvas de crecimiento del patrón de referencia actual.
- b. El crecimiento inadecuado ocurre cuando el niño o niña no muestra ganancia de peso (curva de crecimiento plana) o muestra una ganancia mínima de longitud o talla. En el caso del peso, puede haber pérdida o ganancia mínima o excesiva. Cada niño o niña tiene su propia velocidad de crecimiento. Cuando la tendencia de crecimiento cambia, es necesario interpretar su significado, ya que puede indicar un crecimiento inadecuado o riesgo de crecimiento, incluso si los indicadores de P/T o T/E se encuentran dentro de los puntos de corte de normalidad (± 2 DE).

El profesional de salud encargado del control del crecimiento y desarrollo debe utilizar el Kit del Buen Crecimiento Infantil para todos los niños y niñas menores de 12 meses, como parte de la consejería CRED y la atención infantil.

El personal de salud que realiza el control del crecimiento y desarrollo en el establecimiento es responsable de realizar un seguimiento a través de citas programadas. Estas citas se determinarán en cada control y se acordarán mutuamente con la madre, padre o cuidador del niño o niña.

2.3 Definición de términos básicos

Percepción: acción de conocer por medio del interés en algo (36).

Percepción materna: se refiere al proceso cognitivo en el que las madres adquieren conciencia de la atención brindada por los profesionales de enfermería en el consultorio de CRED, utilizando los cinco sentidos (36).

Calidad de atención: se define como la implementación de características y acciones que permiten restablecer el nivel de salud de cada paciente de manera efectiva (36).

Neonato: se refiere al recién nacido y se utiliza para describir al bebé durante las primeras cuatro semanas de vida (37).

Calidad de atención de enfermería en el CRED: se refiere a los servicios proporcionados por el profesional de enfermería en el consultorio de CRED (27).

III Material y método

3.1 Diseño de investigación

Es una investigación básica, porque contribuye al conocimiento teórico de la variable (38).

El nivel investigativo descriptivo, porque va a describir la percepción de la madre respecto de la calidad de atención que el profesional de enfermería brinda al recién nacido en el consultorio de CRED.

El diseño es el siguiente:



Donde:

M: muestra (madres de neonatos)

O: cuestionario para medir la variable percepción

3.2 Población, Muestra y Muestreo

3.2.1 Población:

La población estuvo constituida por 35 madres que asistieron con su recién nacido al consultorio de CRED del Centro de Salud Utcubamba.

3.2.2 Muestra:

Estuvo conformada por el total de la población, siendo una muestra poblacional conformada por 35 madres.

Criterios de Inclusión:

- Madres que asisten por segunda vez con su recién nacido (RN) de 14 a 28 días, al servicio de CRED del Centro de Salud Utcubamba.
- Madres que aceptaron voluntariamente, participar del estudio; firmando un consentimiento informado.
- Madres con capacidad de expresión, comunicación y orientadas en tiempo, espacio y persona.

Criterios de Exclusión:

- Familiar o cuidador del RN que asisten al consultorio CRED del Centro de Salud Utcubamba.
- Madres que concurren por primera vez al control de su RN.
- Madres que no acepten participar voluntariamente del estudio

3.2.3 Muestreo: La técnica de muestreo empleada fue No probabilística por conveniencia, al tener acceso a la muestra el investigador y por ser un grupo pequeño de madres. Este tipo de muestreo permite al investigador seleccionar una muestra por la proximidad que tiene él con los participantes (38).

3.3 Determinación de Variables:

Variable: Percepción de la calidad de atención de enfermería

Definición conceptual: Es el proceso cognitivo de la conciencia originada por los cinco sentidos que tienen las madres acerca de la atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED (36)

Definición operacional: Respuesta que emite la madre desde su percepción a un conjunto de preguntas respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería

al recién nacido, y que será medido en favorable, medianamente favorable y desfavorable.

3.4 Fuentes de información

Como fuente primaria se utilizó el cuestionario aplicado a madres de familia. Y en fuentes secundarias se hizo uso de artículos científicos, libros electrónicos, repositorios, nóminas de matrículas.

3.5 Métodos

Se aplicó el método deductivo al dado a conocer el problema y el objeto de investigación, ya que se estudia su curso natural sin alterar de las condiciones naturales que discurre el fenómeno de estudio, utilizando un cuestionario sobre la percepción materna de la calidad de atención de enfermería al recién nacido.

3.6 Técnicas e Instrumentos

a. Técnicas

Se empleó la encuesta, que es utilizada en diversos campos de la investigación, con la finalidad de recoger información mediante la estructura de un conjunto de preguntas relacionadas con el objeto a investigar (38).

b. Instrumentos

Se empleará el cuestionario elaborado Sayas Toro H. (39). Consta de 21 ítems comprendidos en tres dimensiones: La técnico- científica, interpersonal y del entorno.

Dimensiones:

Técnico- científica 1-10 ítems

Interpersonal 11-17 ítems

Entorno 18 – 21 ítems

Con respuesta tipo Likert de 5 opciones: Siempre =5, Casi siempre =4, A veces =3, Casi nunca =2, Nunca =1.

Siendo el puntaje general y por dimensiones:

Categorías	General	Dimensiones		
		Técnico- Científica (1-10 ítems)	Inter personal (11-17 ítems)	Entorno (18-21 ítems)
Desfavorable	21-26	10-12	7-8	4-5

Medianamente desfavorable	27-79	13-37	9-26	6-15
Favorable	80-105	38-50	27-35	16-20

Validez y confiabilidad

La validación del instrumento fue realizado por Sayas (39) mediante el juicio de expertos conformado por 8 profesionales 2 especialista es salud pública, 2 docentes en investigación, 3 profesionales de enfermería en CRED y 01 estadístico, los cuales hicieron la validación de constructo dando las sugerencias respectivas y la validación cuantitativa fue realizado por el estadístico, que aplicó la prueba Binomial obteniendo un p valor =0,004 que significa concordancia de criterios con juicio de experto.

Para verificar la confiabilidad Sayas (39) aplicó una prueba piloto a 10 madres de recién nacido. Dando como resultado según el Alfa de Cronbach de 0,79.

En la presente investigación, con la finalidad de comprobar la pertinencia del cuestionario a aplicar, se procedió a revalidarlo por dos profesionales de enfermería, con amplia experiencia en área niño e inmunizaciones en instituciones sanitarias de Bagua Grande, quienes calificaron al instrumento como Muy adecuado para su aplicación.

3.7 Procedimiento

Para la ejecución de la investigación se siguió los siguientes trámites administrativos como solicitar a la jefa del Centro de Salud Utcubamba autorización para recolectar información y aplicación de un cuestionario.

Luego se dialogó con la licenciada encargada del servicio de CRED para coordinar respecto a las fechas programadas de las madres de RN a sus controles y poder asistir a encuestarla, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

El investigador aplicó el cuestionario en la hora y fecha según consulta programada a la madre del RN. También solicitó la firma del consentimiento informado a la madre durante la aplicación del cuestionario, luego de explicarle el objetivo de la investigación.

El tiempo asignado para la aplicación del cuestionario fue de 20 minutos, y en todo momento el investigador, resolvió dudas de las participantes.

3.8 Análisis estadístico

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS v25, la estadística descriptiva sirvió de apoyo para el análisis de frecuencias, porcentajes y promedio. Una vez procesada la información los resultados fueron colocados en tablas y figuras teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

3.9 Consideraciones éticas

Durante el desarrollo de la investigación, se tuvo en cuenta los principios éticos, según la declaración Helsinki M.:

- Principio de beneficencia; las madres participantes no se vieron expuestas a riesgos físicos y/o psicológicos.
- Principio de no maleficencia; el instrumento fue preciso y claro para las madres, sin causar daño, los datos obtenidos fueron anónimos y confidencialidad.
- Principio de autonomía; la madre de forma voluntaria decide participar mediante la firma del consentimiento informado, asegurándose que la información que se brinde sea de uso confidencial y solo con fines de la investigación.
- Principio de Justicia; al ser tratadas de forma justa todas las madres participantes con hijos recién nacidos.

IV. Resultados

Tabla 1. Percepción de la Calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba 2022.

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	5,7
Medianamente favorable	7	20,0
Favorable	26	74,3
Total	35	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a madres, 2022.

En la tabla 1, se evidencia que la percepción de la calidad de la atención de enfermería en madres de neonatos es favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%.

Tabla 2. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión técnico-científica, 2022.

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	5,7
Medianamente favorable	7	20,0
Favorable	26	74,3
Total	35	100,0

Fuente. Data de encuesta aplicada, 2022.

En la tabla 2, se observa que la calidad de la atención según la dimensión técnico-científico es favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%.

Tabla 3. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión interpersonal, 2022.

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	5,7
Medianamente favorable	7	20,0
Favorable	26	74,3
Total	35	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a madres, 2022.

En la tabla 3, se aprecia que la calidad de la atención según la dimensión interpersonal es favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%.

Tabla 4. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión entorno, 2022.

Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	5,7
Medianamente favorable	7	20,0
Favorable	26	74,3
Total	35	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a madres, 2022.

En la tabla 4, se evidencia que la calidad de la atención de enfermería según la dimensión entorno es favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%.

V Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la Calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba, 2022.

La percepción materna respecto de la calidad de atención de enfermería fue favorable en un 74,3%, un 20% medianamente favorable y desfavorable en un 5,7%. Similares resultados encontraron Ríos (14) halló una calidad de atención calificada como alta por los padres del niño, en Sánchez N (16) y Farfán fue calificada la calidad de atención como buena, en Arroyo E (17) como favorable y en Vera M (18) como adecuada. En comparación con el estudio realizado Castillo y Atoche (20) hallaron una mediana calidad de atención de enfermería (66%).

Los estudios reflejan en su mayoría una calidad de atención de enfermería de nivel favorable. Siendo estos resultados un referente importante en la atención brindada por el profesional de enfermería, sin embargo es necesario analizar el porcentaje de atención medianamente favorable y desfavorable, para poder identificar los puntos débiles y mediante estrategias definidas por el personal de enfermería en conjunto mejorar el servicio de salud que se oferta en área de CRED y de esta forma la madre se sienta motivada y contenta con la atención brindada, incrementando las posibilidades de que desee regresar en el próximo control del menor.

En la dimensión técnico-científica, la percepción de la calidad de atención que brinda el enfermero(a) es favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%. Coincidiendo con Ojewale L, et al. (13) al ser considerada como buena la habilidad y competencia del profesional de enfermería, con Farfán (19) al ser calificada con un nivel de buena y con Arroyo (17) como favorable.

Resultados de investigaciones refieren en esta dimensión una percepción en nivel favorable, sin embargo los porcentajes no son al 100% lo que indica que aún hay una brecha por mejorar en esta dimensión la cual está relacionada a procedimientos que realiza la enfermera además de aspectos relacionados a infraestructura de área de CRED, entonces surge la necesidad de evaluar en conjunto los resultados obtenidos en esta dimensión, tratando de brindar siempre de manera oportuna la información que necesita la madre del recién nacido en relación a su desarrollo y cuidado convirtiéndose

la madre en una aliada y de esta forma el recién nacido reciba toda la atención necesaria al ser vulnerable a enfermedades.

Con respecto a la dimensión interpersonal, la percepción fue favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%. Coincidiendo con Ojewale L, et al. (13) al ser considerada la preocupación y el cuidado que brinda el enfermero (a) como buena; también las investigaciones realizadas por Arroyo E (17) y Farfán P. (19) esta dimensión fue favorable.

La dimensión interpersonal es el aspecto humanístico de la atención que brinda el profesional de enfermería muy necesaria para forjar buenos lazos no solo con los compañeros de trabajo, creando un ambiente de comunicación, sino también con la madre del recién nacido, y así poder satisfacer sus necesidades, mediante un trato empático y cordial con el usuario. El un nivel favorable es un indicador que el profesional está cumpliendo positivamente con sus funciones, sin embargo, se debe llegar a una percepción positiva en todas las madres que llevan a sus hijos a consultorio de CRED entonces se debe trabajar por mejorar la relación personal- usuario de tal forma que vaya más allá de solo mejorar la calidad de atención, sino en poder comprender las necesidades del usuario, pues el individuo es un ser biopsicosocial.

En la dimensión entorno, la percepción es favorable en un 74,3%, medianamente favorable en un 20% y desfavorable en un 5,7%. Similares resultados hallaron investigaciones realizadas por Arroyo E (17) y Farfán P. (19).

Se evidencia que en esta dimensión niveles oscilan entre favorable, medianamente favorable y un nivel bajo, siendo el entorno el lugar en donde el individuo interactúa, entonces el resultado de la presente investigación va a permitir evaluar aspectos que a futuro pueden mejorar obteniendo un ambiente más adecuado que ofrezca al recién nacido seguridad y privacidad.

Conclusiones

1. La percepción de la calidad de la atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba fue favorable en su mayoría.
2. Respecto a la calidad de la atención de enfermería en la dimensión técnico-científica las madres presentan una percepción favorable.
3. En la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería, las madres que asisten al servicio de CRED muestran una percepción favorable.
4. En relación a la dimensión entorno, las madres que asisten al servicio de CRED presentan una percepción favorable.

Recomendaciones

1. Al jefe del establecimiento de salud Utcubamba. Establecer lineamientos de políticas de capacitación con la finalidad de afianzar conocimientos y destrezas en el profesional, también es necesario fijar la metodología para el desarrollo y evaluación del plan de capacitación, todo ello orientado a elevar la percepción que tienen la madre del recién nacido sobre la calidad de atención dada por la enfermera(o) del servicio de CRED.
2. Al profesional de enfermería que labora en el centro de salud Utcubamba, enriquecer sus conocimientos y habilidades en las dimensión técnico-científica, interpersonal y entorno con la finalidad de ofrecer una mejor calidad de atención, buscando la satisfacción materna.
3. A las madres usuarias del servicio de CRED, tratar de informarse sobre el desarrollo y los controles del recién nacido, para facilitar el cumplimiento y contribuir al cuidado del neonato.
4. A estudiantes de enfermería, profundizar sobre el tema de calidad de atención que se brinda al usuario, mediante el desarrollo de investigaciones cualitativas.

Referencias Bibliográficas

1. Febré N, Mondaca K, Méndez P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes [internet] 2018 [citado 4 julio 2022]; 29(3), 278-287. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
2. Gutiérrez P, Huamán H. Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al centro de salud mirones alto, Lima. [tesis] 2018; Lima: Universidad Norbert Wiener [citado 4 julio 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2572/TESIS%20Gutierrez%20Patrica%20-%20Huam%c3%a1n%20Hilaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [internet] 2020 [citado 4 julio 2022]; 28(1):5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
4. Papastavrou E, Andreou P, Tsangari H, Merkouris A. Linking patient satisfaction with nursing care: the case of care rationing: a correlational study. BMC Nurs. [internet] 2017 [citado 4 julio 2022]; 13(1):26. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es#B4
5. Müggenburg C, Riveros-Rosas A, Juárez-García F. Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que recibe su cuidado. Enferm. Univ. [internet] 2017 [citado 10 julio 2022]; 13(4):201-7. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci_arttext&tlng=es#B4
6. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo [internet] 2018 [citado 10 julio 2022]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs->

globally?fbclid=IwAR3ZKZZ51zqjLqaSfzCQorWQKMVPhWtih-9-vyB1vrIJ-
bnZF76n4ae2bTA

7. Amed E, Villareal G, Alves C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista ciencia y cuidado*. [internet]. 2019 [citado 14 julio 2022].;16(2). Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
8. Ulloa L, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte* [internet] 2018 [citado 14 julio 2022].; 12(1). Disponible en: <http://www.scielo.org/co/pdf/cuid/v12n1/2346-3414-cuid-12-1-e1130.pdf>
9. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Estado de la Niñez en el Perú. [internet]2021[citado 16 julio 2022]. Disponible en: https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgna/Lectura_5_Estado_Ninez_Peru_2011.pdf
10. Ministerio de Salud (MINSA). Resolución Ministerial N° 990- 2010/MINSA Norma Técnica de Salud para el Control de Crecimiento y Desarrollo de la Nina y el Nino Menor de Cinco Años, [internet] 2010[citado 16 julio 2022].; 15. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2197.pdf>
11. Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]. Lima: MINSA [citado 16 julio 2022]. Disponible en: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>
12. Gonzales-Achuy E., Huamán-Espino L., Pablo J., Pillaca J., Gutiérrez, C. Factores asociados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año en establecimientos de salud de Amazonas, Loreto y Pasco. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, [internet]2018 [citado 16 julio 2022]. 33(2), 224-232. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/2187/2231>
13. Ojewale L, Akingbohunge, O, Akinokun R, Akingbade O. Caregivers' perception of the quality of nursing care in child health care services of the University College Hospital, Nigeria. *Journal of Pediatric Nursing*. [internet]; 2022[cited 2022 setiembre 20]; 66: 120-124. Available from: https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0882596322001373.pdf?locale=es_ES&searchIndex=

14. Ríos L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana [tesis]2021; Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana. [citado 27 abril 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS%20LENY%20NAHIR%20DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>
15. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022. [tesis] 2022; Huancayo: Universidad Continental. [citado el 16 de mayo 2023]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_504_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf
16. Sánchez N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños del servicio de crecimiento y desarrollo, Establecimiento I-3, Trujillo. [tesis] 2022; Lima: Universidad Cesar Vallejo. [citado el 16 de mayo 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101865/Sanchez_VNS%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
17. Arroyo E. Percepción de las madres sobre calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud La Fraternidad, Lima. [tesis] 2021; Lima: Universidad Ricardo Palma. [citado el 16 de mayo 2023]. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5040/zENF-T030_71441001_T%20ESMERCY%20JULIANA%20%20ARROYO%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Vera M. Calidad de atención del profesional de enfermería según la percepción de madres de niños menos de un año en el Centro de Salud Pampa Inalámbrica en ILO. Revista Médica HHUT. [internet]. 2020 [citado 24 julio 2022];13(2): 13-17. Disponible en: <https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/163/120>
19. Farfán P. Calidad de atención de enfermería en consultorio de crecimiento y desarrollo a niños menores de 1 año, centro de salud 15 de agosto Arequipa- 2019 [tesis]2019; Arequipa: Universidad Católica de Santa María [citado 30 julio 2022]. Disponible en:

- <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9523/60.1441.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Castillo C, Atoche F. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de salud “El Obrero” Sullana, 2018. [tesis]2018; Callao: Universidad del Callao [citado 4 agosto 2022]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4232/CASTILLO%20Y%20ATOCHE_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 21. Rosales J. Percepción y Experiencia. EPISTEME. [internet]2017 [citado 6 agosto 2022]; 35(2), 21-36. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002&lng=es&tlng=es.
 22. ESAN. El manejo de las percepciones en la gestión de personas. [internet][citado el 6 de agosto 2022]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-manejo-de-las-percepciones-en-la-gestion-de-personas>
 23. Guinea M. Percepción de los padres de niños as menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el centro de salud Mirones-2016, [Tesis] [citado 6 agosto 2022] 2016; Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5371/Guinea_lm.pdf?sequence=3
 24. Jones D. Factors which alter patient perception. American Residen proyect. [Internet].2017[citado 9 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.americanresidentproject.com/blog/5-factors-which-alter-patientperception>
 25. Suárez G, Robles R, Serrano G, et al. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019 [citado 9 agosto 2022]; 38(2): 153-169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es
 26. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Investigación y Educación en Enfermería. [internet]2018[citado 9 agosto 2022];36(1). Disponible

- en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-53072018000100008&script=sci_arttext&lng=es
27. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020 [citado 9 agosto 2022]; 26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es
 28. Coronado-Zarco R, Cruz-Medina E, Macías S, Arellano A, Nava I. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores *Rev Mex Med Fis Rehab* [internet]2018[citado 14 agosto 2022];25(1):26-33. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
 29. López E, Sifuentes M, Lucero R, Aguilar S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la Buap: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Diálogos en la Sociedad del Conocimiento.* [internet]2018[citado 14 agosto 2022]; 9(23). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>
 30. Gutiérrez Z, Lorenzo L, Berrios A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad”* [internet]2019 [citado 14 agosto 2022]; 3(1). Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/download/70/185/343>
 31. Flores-Alpízar C, Ponce-Moreno R, Ruíz-Jalomo M, Corral-Quiroz R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*[internet]2018[citado 16 agosto 2022];23(3):143-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153c.pdf>
 32. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. [internet] 2022[citado 16 agosto 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
 33. Organización Panamericana de la Salud. La OMS insta a ofrecer atención de calidad a las mujeres y los recién nacidos en las primeras semanas cruciales después del parto. [internet]2022 [citado 18 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/30-3-2022-oms-insta-ofrecer-atencion-calidad-mujeres-recien-nacidos-primeras-semanas>

34. Dirección General de Salud de las Personas. MINSA-Norma técnica de salud para el control de crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Lima: MINSA. [internet]2017[citado 18 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
35. Quispe J. Calidad de atención y cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, centro de salud Huayucachi, Huancayo 2019[tesis]2019; Ica: Universidad Autónoma de Ica. [citado el 4 octubre del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/995/1/Jhipsa%20Leslie%20D%c3%adaz%20Quispe.pdf>
36. Castillo C, Atoche F. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de salud “El Obrero” Sullana [tesis]2018; Callao: Universidad Nacional del Callao. [citado 18 agosto 2022]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4232/CASTILLO%20Y%20ATOCHE_TESIS2DAESP_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Medline Plus. Neonato. [internet]2022[citado 18 agosto 2022]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/002271.htm>
38. Hernández S, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. [internet] 6ta ed. México: McGraw Hill, 2017. [citado 20 agosto 2022]. Disponible en <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
39. Sayas H. Enfermería al Recién Nacido en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Lima, Perú [internet] [citado 20 agosto 2022]2019; Lima: Universidad Ricardo Palma. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3441/SF_T030_40421941_T%20%20%20HILDA%20SAYAS%20TORO%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01

Cuestionario sobre Percepción de la Calidad de atención de enfermería

Buenos días/ tardes, mi nombre es Miguel Angel Gongora Hidalgo, y en este momento estoy realizando un estudio con el objetivo de Determinar la percepción de la Calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba, 2022. Por esa razón le solicito acepte participar en este estudio y responda las preguntas que le haremos. Le agradezco de antemano su valiosa opinión.

DATOS GENERALES:

1. Edad.....
2. Estado Civil
Soltero () Casado () Viudo() Divorciado() Conviviente()
3. Religión:
Católica () Adventista () Testigo de Jehová () Evangélico ()
Otro:_____
4. Ocupación: Dependiente () Independiente ()
5. Grado de instrucción:
Primaria () Secundaria() Superior Técnica() Superior Universitaria ()
6. Lugar de procedencia: Urbana () Rural ()

Instrucciones

Marque con un aspa (x) la respuesta que para usted considere correcta. En el cuestionario de la dimensiones tener en cuenta la escala.

Dónde:

Siempre	= 5
Casi siempre	= 4
A veces	= 3
Casi nunca	= 2
Nunca	= 1

ASPECTOS A EVALUAR		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Ítem	DIMENSIÓN DEL ENTORNO					
1	Considera Usted que el profesional de enfermería respeta el horario de atención de 45 minutos para atender a su recién nacido					
2	El profesional de enfermería resolvió sus dudas en el momento que tenía.					
3	El profesional de enfermería realiza una evaluación como: examen físico, control de peso, talla, etc., a su recién nacido.					
4	Considera usted que el Consultorio de CRED cuenta con los equipos como: balanza, tallímetro y camilla para la atención a su recién nacido.					
5	El profesional de enfermería dispone de materiales como: campanilla, estetoscopio y linterna para la atención a su recién nacido.					
6	El profesional de enfermería permanece durante la atención de su recién nacido en el consultorio de CRED.					
7	El profesional de enfermería brinda una atención sin distracción o interrupción durante la atención a su recién nacido.					
8	Considera usted que el consultorio de CRED es un lugar seguro para la atención a su recién nacido.					
9	El profesional de enfermería orienta e informa acerca del esquema de vacunación de su recién nacido.					
10	El profesional de enfermería solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.					
DIMENSIÓN INTERPERSONAL						
11	El profesional de enfermería llama a su recién nacido por su nombre durante la atención.					
12	El profesional de enfermería saluda cordialmente y trata con respeto.					
13	El profesional de enfermería se presenta e identifica ante usted					
14	El profesional de enfermería le explica con palabras fáciles de entender acerca de evaluación de CRED de su recién nacido.					
15	El profesional de enfermería le brinda consejería y la lactancia materna.					
16	El profesional de enfermería informa sobre cuidados de recién nacido, limpieza umbilical, detección de signos de alarma.					
17	El profesional de enfermería le enseña las pautas de estimulación temprana de su recién nacido.					

ASPECTOS A EVALUAR		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
Ítem	DIMENSIÓN DEL ENTORNO					
18	Usted observa que el Consultorio de CRED cuenta con servicio de agua para lavado de manos.					
19	El profesional de enfermería mantiene la privacidad durante la atención a su recién nacido.					
20	Usted observa, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios y ordenados.					
21	Usted observa, que el Consultorio de CRED tiene una buena iluminación para la evaluación de su recién nacido.					

Anexo 02

Validez y confiabilidad del (o los) instrumento(s)

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN

Yo Jeaneth Beltrán Hingón, con D.N.I. N° 4584684, de profesión Lic. Enfermería, desempeñándome como Coordinadora Área Niño de la ICA Bagua Grande.

Por este medio de la presente hago constar que he revisado con fin de validación del instrumento de la Tesis titulada: Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de neonatología y desarrollo en UIC Bagua; siendo autor el tesisista: Ricard Angel Guayana Hidalgo 2022.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIO: MA=5; A=4; PA=3; I=2

N°	CRITERIO	MUY ADECUADO	ADECUADO	POCO ADECUADO	INADECUADO
	Congruencia de ítems	X			
	Aptitud de contenido	X			
	Redacción de ítems	X			
	Metodología	X			
	Pertinencia	X			
	Coherencia	X			
	Organización	X			
	Objetividad	X			
	Claridad	X			
	Puntaje	45			

Calificación: MA (37-45) A (28-36) PA (19-27) I (0-18)

Conclusión: El instrumento es: MUY ADECUADO (X) ADECUADO ()
POCO ADECUADO () INADECUADO ()

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Bagua Grande, a los 25 días del mes de ABRIL del 2023.


 MINISTERIO DE SALUD
 REGIONAL IMBABURA
 C.P.P. 57030
Lic. Enf. Jeaneth Beltrán Hingón
 C.P.P. 57030

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN

Yo Alondra Vilgón Díaz, con D.N.I. N° 76444456, de profesión Licenciada en Enfermería, desempeñándome como Coordinadora Inscripciones / CASO,

Por este medio de la presente hago constar que he revisado con fin de validación del instrumento de la Tesis titulada: Percepción de la calidad de atención de enfermería en mujeres de neonatos atendidos en el servicio Cofamilia y Desarrollo C-S-U 2022; siendo autor el testista: Miguel Ángel Córdova Huelgas.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIO: MA=5; A=4; PA=3; I=2

N°	CRITERIO	MUY ADECUADO	ADECUADO	POCO ADECUADO	INADECUADO
	Congruencia de ítems		X		
	Aptitud de contenido	X			
	Redacción de ítems	X			
	Metodología		X		
	Pertinencia		X		
	Coherencia		X		
	Organización		X		
	Objetividad		X		
	Claridad		X		
	Puntaje	10	28		

Calificación: MA (37-45) A (28-36) PA (19-27) I (0-18)

Conclusión: El instrumento es: MUY ADECUADO (X) ADECUADO ()
POCO ADECUADO () INADECUADO ()

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Bagua Grande, a los 25 días del mes de ABRIL del 2023.


Alondra Vilgón Díaz
Lic. En Enfermería
C.E.P. 100019

TÍTULO: Cuestionario de percepción de las madres de la calidad de atención de enfermería al recién nacido en el Consultorio de CRED.
 AUTOR: Hilda Sayas Toro

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	VALORACION		
		DEFICIENTE	REGULAR	MUY BUENO
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje claro y apropiado		✓	
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			✓
3 PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			✓
4 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		✓	
5 SUFICIENTE	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		✓	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			✓
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico y científico		✓	
8 COHERENCIA	Entre las definiciones, indicadores y las dimensiones		✓	
9 METODOLOGIA	Existe una organización lógica			✓
10 PERTENENCIA	Las estrategias de respuesta y sus valores son apropiados			✓
11 SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación			✓

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: 85% Aplicable.

Apellidos y nombres: Janet Arizola Ipanaque
 Superadora en investigación - Mg en Ce de la Educación Superior - Asesora de investig. C.E.III - U.M. - C.E.P.


 CEP 34398
 Fime y sello del Experto
 DNI: 40288982

Concordancia entre los expertos según la prueba binomial

Ítems	Experto N° 1	Experto N° 2	Experto N° 3	Experto N° 4	Experto N° 5	Experto N° 6	Experto N° 7	Experto N° 8	Valor P	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004	
									ΣP	0,044

Se ha considerado:

0 =si la respuesta es negativa

1 = si la respuesta es positiva

N° = Número de Jueces Expertos

$$P = \frac{\sum P}{N^{\circ} \text{ de Ítems}}$$

Si $p \leq 0,05$, el grado de concordancia es significado, por lo tanto el instrumento es válido.

$$p = \frac{0,044}{11}$$

Dónde:

$$p = 0,004$$

Confiabilidad del Instrumento de Alfa-Cronbach

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,759	0,790	21

De acuerdo al proceso estadístico del Alfa de Cronbach, el valor obtenido es viable, lo que demuestra que el instrumento utilizado es justificable.

Anexo 03
Matriz de consistencia

1. TÍTULO:	4. VARIABLE DE ESTUDIO	8. INSTRUMENTOS
Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Utcubamba, 2022.	Variable: Percepción de la calidad de atención de enfermería	Se empleará el cuestionario elaborado Sayas Toro H. (40) aplicado en el 2019. Consta de 21 ítems comprendidos en tres dimensiones: La técnico-científica, interpersonal y del entorno. Dimensiones: Técnico- científica 1-10 ítems Interpersonal 11-17 ítems Entorno 18 – 21 ítems
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		Con respuesta tipo Likert de 5 opciones: Siempre =5, Casi siempre =4, A veces =3, Casi nunca =2, Nunca =1.
¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba, 2022?	5. HIPÓTESIS GENERAL La percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba de Bagua Grande en el mes de octubre del 2022, es favorable.	
3. OBJETIVOS	6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	9. ANÁLISIS DE DATOS
<p>3.1. Objetivo general Determinar la percepción de la Calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba, 2022.</p> <p>3.2. Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión técnico-científica, 2022. Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión interpersonal, 2022. Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba en la dimensión entorno, 2022. 	<p>El diseño es el siguiente: $M \longrightarrow O$ Donde: M: muestra (madres de neonatos) O: cuestionario para medir la variable percepción</p> <p>7. Población y Muestra 7.1. Población: La población estará constituida por 35 madres que asistieran con su recién nacido al consultorio de CRED durante el mes de octubre. 7.2. Muestra estará conformada por el total de la población, siendo una muestra poblacional conformada por 35 madres.</p>	<p>Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS v25, la estadística descriptiva sirvió de apoyo para el análisis de frecuencias, porcentajes y promedio. Una vez procesada la información los resultados fueron colocados en tablas y figuras teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.</p>

Anexo 04

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA	ÍNDICE
Percepción de la calidad de atención de enfermería	Es el proceso cognitivo de la conciencia originada por los cinco sentidos que tienen las madres acerca de la atención que brinda el profesional de enfermería en el consultorio de CRED (37)	Respuesta que emite la madre desde su percepción a un conjunto de preguntas respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería al recién nacido, y que será medido en favorable, medianamente favorable y desfavorable.	Dimensión técnico-científica	-Respeto el horario -Información -Examen físico -Materiales -Permanece cuando atiende -Distracción e interrupción -Lugar seguro -Solicita su colaboración	1 al 10	Ordinal	Desfavorable 10-12 Medianamente favorable 13 -37 Favorable 38-50
			Dimensión interpersonal	-Llama por su nombre -Orienta y anima -Trato respetoso -Identificación -Claridad de lenguaje -Consejería -Educación	11 al 17	Ordinal	Desfavorable 7-8 Medianamente favorable 9-26 Favorable 27-35
			Dimensión del entorno	-Higiene: lavado de manos -Privacidad -Limpieza y orden -Iluminación	18 al 21	Ordinal	Desfavorable 4-5 Medianamente favorable 6-15 Favorable 16-20

Anexo 05

Características sociodemográficas de las madres

Características	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
15-21	12	34,3
22-28	6	17,1
29-35	10	28,6
36-42	7	20,0
Grado de instrucción		
Primaria completa	9	25,7
Secundaria completa	13	37,1
Secundaria incompleta	4	11,4
Superior no universitaria completa	5	14,3
Superior no universitaria incompleta	2	5,7
Superior universitario completa	1	2,9
Superior universitario incompleta	1	2,9
Estado civil		
Casada	4	11,4
Conviviente	25	71,4
Soltera	6	17,1
Ocupación		
Dependiente	24	68,6
Independiente	11	31,4
Lugar de procedencia		
Rural	9	25,7
Urbana	26	74,3
Religión		
Adventista	5	14,3
Católico	21	60,0
Evangélico	9	25,7

Fuente. Cuestionario aplicado a las madres

Anexo 06

Consentimiento informado

Estimada madre de familia, se está desarrollando un proyecto de investigación titulado: **Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de neonatos atendidos en el Servicio de crecimiento y desarrollo Centro de Salud Utcubamba-Bagua Grande, 2022**. El estudio se realiza con el objetivo de medir la percepción que tiene la madre con el servicio que brinda la enfermera de CRED.

Su participación es totalmente **VOLUNTARIA y NO OBLIGATORIA**, por lo que puede retirarse en cualquier momento, así mismo, de tener alguna duda, podrá comunicarse con el responsable del estudio: Bach. MIGUEL GÓNGORA HIDALGO

Habiendo leído y estando en uso de mis facultades:

- Acepto voluntariamente participar en la investigación
- No acepto participar en la investigación

Firma de la madre

DNI

Anexo 07

Aplicación de encuestas a madres de neonatos del Centro de Salud Utcubamba





Anexo 08

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Bagua Grande, 21 de julio de 2022

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Dra. Arely Hernández Cabrera
JEFE DEL CENTRO DE SALUD UTCUBAMBA

ASUNTO: Autorización para aplicación de proyecto de tesis

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente en mi calidad de Bachiller de la escuela profesional de Enfermería, de la Universidad Politécnica Amazónica.

El motivo de la presente es para solicitar autorización para la recolección de información y aplicación de encuesta, la misma que responde al Proyecto de tesis denominado: **Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en madres de neonatos atendidos en el servicio de Crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Utcubamba-Bagua Grande, 2022**, cuya finalidad es la elaboración del proyecto y tesis para la obtención del título profesional en Enfermería. Asimismo, se informa que la información recopilada será tratada en calidad de anónima y con absoluta confidencialidad, sólo con fines de investigación; así como las participantes serán tratadas con respeto, considerando los fines bioéticos de la investigación, se respetará en todo momento el ejercicio de su autonomía durante la aplica de la encuesta. Agradeceré se me brinde las facilidades respectivas.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente



Miguel Angel Góngora Hidalgo
DNI N° 70397764