

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



TESIS

“Calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022”

Presentado por:

Bach. ROSA VASQUEZ CHACHAYMA

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Andahuaylas - Apurímac - Perú

2022

Tesis

“Calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022”

Línea de Investigación

Salud Pública

Asesora

Dra. Rocío Cahuana Lipa



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA EN LA PERCEPCIÓN DE
MADRES DE NIÑOS MENORES A 1 AÑO QUE ACUDEN AL CONSULTORIO
DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD SAN
JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS 2022**

Presentado por la Bach. **ROSA VASQUEZ CHACHAYMA** para optar el título profesional de: **LICENCIADA EN ENFERMERIA.**

Sustentado y aprobado el 7 de diciembre del 2022, ante el jurado.

Presidente : Mag. Juana Regina Serrano Utani
Primer Miembro : Mag. Ruty Damian Paniagua
Segundo Miembro : Mag, Reyna iris Quispe Rivas
Asesor : Dra. Rocío Cahuana Lipa

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, la salud y darme fortaleza, las personas, quienes directamente e indirectamente me apoyaron en el transcurso a realizarme como profesional y concluir mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida, salud; a mis padres por su apoyo incondicional por inculcarme valores de formarme como una persona responsable, empática por el soporte emocional en mis dificultades.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----------|
| Pág. | |
| Portada..... | i |
| Postportada..... | ii |
| Página de jurados..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenidos..... | vi |
| Índice de tablas..... | ix |
| Índice de figuras..... | x |
| Acrónimos..... | xi |
| Resumen..... | xii |
| Abstract..... | xiii |
| Introducción..... | xiv |
| CAPÍTULO I..... | 16 |
| PLAN DE INVESTIGACION..... | 16 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 16 |
| 1.2 Identificación y Formulación del problema..... | 18 |
| 1.2.1 Problema General..... | 18 |
| 1.2.2 Problemas Específicos..... | 18 |
| 1.3 Justificación de la Investigación..... | 19 |
| 1.4 Objetivos de la Investigación..... | 20 |
| 1.4.1 Objetivo General..... | 20 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos..... | 20 |
| 1.5 Delimitaciones de la investigación..... | 21 |
| 1.5.1 Espacial..... | 21 |
| 1.5.2 Temporal..... | 21 |
| 1.5.3 Social..... | 21 |
| 1.5.4 Conceptual..... | 22 |
| 1.6 Viabilidad de la investigación..... | 22 |
| 1.7 Limitaciones de la Investigación..... | 22 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO II | 23 |
| MARCO TEÓRICO..... | 23 |
| 2.1 Antecedentes de investigación | 23 |
| 2.1.1 A nivel internacional | 23 |
| 2.1.2 A nivel nacional | 26 |
| 2.1.3 A nivel regional y local..... | 30 |
| 2.2 Bases teóricas | 30 |
| 2.2.1 Calidad de atención..... | 30 |
| 2.3 Marco conceptual | 38 |
| CAPÍTULO III | 41 |
| METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN..... | 41 |
| 3.1 Hipótesis | 41 |
| 3.2 Método..... | 41 |
| 3.3 Tipo de investigación | 41 |
| 3.4 Nivel o alcance de investigación..... | 42 |
| 3.5 Diseño de investigación | 42 |
| 3.6 Operacionalización de variables..... | 43 |
| 3.7 Población, muestra y muestreo | 44 |
| 3.8 Técnicas e instrumentos | 44 |
| 3.9 Consideraciones éticas..... | 46 |
| 3.10Procesamiento estadístico..... | 46 |
| CAPÍTULO IV | 47 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 47 |
| 4.1 Resultados..... | 47 |
| 4.2 Discusión de Resultados | 52 |
| CONCLUSIONES..... | 56 |
| RECOMENDACIONES | 58 |
| ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 59 |
| Recursos | 59 |
| Cronograma de actividades..... | 59 |
| Presupuesto y Financiamiento | 60 |
| Presupuesto | 60 |

| | |
|---|----|
| Financiamiento..... | 60 |
| BIBLIOGRAFIA | 61 |
| ANEXOS | 66 |
| Anexo1: Matriz de consistencia..... | 67 |
| Anexo 2: Instrumento de recolección de información..... | 70 |
| Anexo 3: Consentimiento informado | 72 |
| Anexo 4: Base de datos | 73 |
| Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento | 77 |
| Anexo 6: Validez del instrumento | 79 |
| Anexo 7: Panel fotográfico | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Frecuencia de la calidad de atención..... | 47 |
| Tabla 2. Frecuencia del nivel de profesionalidad..... | 48 |
| Tabla 3. Frecuencia del nivel de comunicación | 49 |
| Tabla 4. Frecuencia del nivel de comodidad o confort..... | 50 |
| Tabla 5. Frecuencia del nivel de actitud de enfermería | 51 |
| Tabla 7. Matriz de datos de prueba piloto..... | 77 |
| Tabla 8. Prueba de Alfa de Cronbach..... | 77 |
| Tabla 9. Estadística por ítems de Alfa de Cronbach | 77 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Frecuencia de la calidad de atención | 47 |
| Figura 2. Frecuencia del nivel de profesionalidad | 49 |
| Figura 3. Frecuencia del nivel de comunicación..... | 50 |
| Figura 4. Frecuencia del nivel de comodidad o confort | 51 |
| Figura 5. Frecuencia del nivel de actitud de enfermería | 52 |

ACRÓNIMOS

OMS: Organización Mundial de la Salud

CRED: Control de Crecimiento y Desarrollo

RESUMEN

El propósito del estudio fue Identificar la calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022. El método de estudio que se optó fue deductivo, de tipo básico y nivel descriptivo por la variable de estudio. La muestra de estudio estuvo contemplada por 142 madres con niños menores a 1 año que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Jerónimo. Los resultados después del análisis evidenciaron que 76.8% de las madres opinaron que la calidad de atención es regularmente adecuada. En cuanto a las dimensiones, el 57.7% de madres opinaron que el nivel de profesionalidad de las enfermeras se encuentra en un nivel regularmente adecuada, el 74.6% de las madres indicaron que el nivel comunicativo de las enfermeras es regularmente adecuado, el 67.6% de las madres perciben que el establecimiento de salud es regularmente adecuado a la hora de recibir la atención y, por último, el 62.7% de madres opinaron que las enfermeras presentan una actitud regularmente adecuada. Del cual se concluye que la precepción sobre la calidad de atención es regularmente adecuada, tanto en la variable como en sus dimensiones.

Palabras clave. Calidad de atención, profesionalidad, comunicación, confort, actitud.

ABSTRACT

The purpose of the study was to identify the quality of nursing care in the perception of mothers of children under 1 year of age who attend the growth and development clinic at the San Jerónimo Health Center, Andahuaylas 2022. The study method chosen was deductive, basic and descriptive due to the study variable. The study sample consisted of 142 mothers of children under 1 year of age attending the Growth and Development Clinic of the San Jeronimo Health Center. The results after analysis showed that 76.8% of the mothers considered the quality of care to be regularly adequate. Regarding the dimensions, 57.7% of the mothers thought that the level of professionalism of the nurses was regularly adequate, 74.6% of the mothers indicated that the level of communication of the nurses was regularly adequate, 67.6% of the mothers perceived that the health facility was regularly adequate at the time of receiving care and, finally, 62.7% of the mothers thought that the nurses had a regularly adequate attitude. From which it is concluded that the perception of the quality of care is regularly adequate, both in the variable and in its dimensions.

Key words. Quality of care, professionalism, communication, comfort, attitude.

INTRODUCCIÓN

Calidad de atención y/o cuidado de la enfermera es brindar al usuario una atención oportuna, segura y competente, brindándole el mayor beneficio con el menor riesgo utilizando los medios disponibles. Es la medida en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de la salud deseados y son consistentes con el conocimiento actual. Los enfoques actuales de calidad de atención, en procesos estandarizados y sistematizados, incluyen el aspecto técnico científico de los profesionales. Por lo tanto, el cuidado médico implica el cuidado prestado por enfermería en donde la calidad del cuidado se compone de aspectos subjetivos y personales, como valores y actitudes, tanto del enfermero como de la institución prestadora de servicios de salud. La calidad sólo se obtiene con visión de futuro y prevención del trabajo en curso, así como la implementación de la gestión del cuidado (1).

La calidad de la atención es la medida en que los servicios de salud para individuos y grupos de población aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud y ajustarse al conocimiento profesional basado en la evidencia. La calidad de la atención incluye las actividades de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y los cuidados paliativos, y significa que la calidad de la atención se puede medir y forma continua mediante la prestación de atención basada en la evidencia. La evidencia tiene en cuenta las necesidades y las preferencias de usuario de los servicios: pacientes, y comunidades. En las últimas décadas se han descrito varios factores de calidad (2).

Las enfermeras son las responsables del control del crecimiento y desarrollo, cuyo público objetivo son las madres con hijos menores de 1 año y niños (as) con efectos significativos observados en el control y el cuidado de los niños, por lo que utilizan

eficazmente su tiempo durante el control de los niños para llamar la atención y detectar oportunamente los posibles riesgos y cambios en el crecimiento de los niños asociados a las actividades realizadas en relación con ellos.

En ese sentido el estudio se conformó por cuatro capítulos donde se describe cada uno de los detalles de la investigación (Capítulo 1: se describe de forma detallada el plan de la investigación; Capítulo 2: se describe el marco teórico de la investigación; Capítulo 3: se describe la metodología planteada en el estudio y finalmente en el Capítulo 4: se describe los resultados del estudio, así como las conclusiones y recomendaciones frente a los hallazgos).

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACION

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención se ha identificado como aquella capacidad que el personal de salud brinda una atención personalizada a todos los grupos etarios, así tener la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios y comodidad del paciente, la calidad de atención incluye la promoción , prevención, tratamiento, la rehabilitación y la paliación e implica que la calidad de atención puede medirse y mejorar continuamente mediante la prestación de una atención realizado en datos demostrativos que en las que se debe de cuidar, respeto a su cultura, etnia y estatus familiares y las comunidades para que así el paciente este satisfecha con la calidad de atención que brinda la enfermera sea eficiente (2).

Estudios realizados en el contexto internacional por Gutiérrez et al. evidencian que, según el Paciente Hospitalizado de Barquisimeto, Estado Lara, concluyo que la calidad de atención dispensada por el personal de

enfermería, oscila de regular a mala, dado que 75% de la población manifestó estar en desacuerdo, las variables valoradas en las dimensiones de estructura, procesos y resultados (3). Caicedo en su estudio el área de emergencias del hospital básico limones de Esmeraldas - Ecuador expone la calidad de atención brindada a los pacientes por el personal de enfermería de emergencias del hospital básico Limones fue regular, debido a que 2 de las 3 dimensiones estudiadas (profesionalismo y comodidad) resultaron ser regulares, el aspecto comunicación fue estimado como bueno. cumpliendo así el objetivo general del estudio (4). Yépez en su investigación los pacientes hipertensos son atendidos en el centro de salud Guasmo Central de Guayaquil, Ecuador es explícito que los pacientes hipertensos califican como muy satisfecho la calidad de atención de salud; por ende, estas evaluaciones deben seguir desarrollándose, para mejorar el desempeño y brindar una mejor atención en los pacientes hipertensos de este centro de salud (5).

Estudios realizados a nivel nacional por Vera explica que en el Centro de Salud Pampa Inalámbrica en Ilo de Tacna concluyen que la percepción de las madres de niños menores de 1 año que acuden al control de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Pampa Inalámbrica en lo respecto a la cualidad de la atención del profesional de enfermería es adecuada (6). Zapata menciona que en los pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel de Lima la mayoría de los pacientes hospitalizados percibieron la calidad de atención de enfermería es muy buena (7). Becerra y Melgarejo explican que los usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de los Olivos que, en cuanto a la calidad de atención, predominó la calidad de atención intermedia, seguido de

la menor y mayor. En relación con las dimensiones, en todas predominó calidad de atención mayor (8).

Estudios realizados en el contexto local por Ccoica centro de salud san jerónimo, de Andahuaylas concluyo mediante los resultados obtenidos donde un tercio de usuarios entrevistados perciben un nivel bueno relativo a la calidad de atención de enfermería, la mitad de los usuarios califica un nivel regular. En cuanto a la comprobación de los resultados se logra que las calidades de atención de enfermería están vinculadas positivamente con la satisfacción del paciente en la calidad de atención en el servicio de emergencia (9). Aedo indica que en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega De Abancay concluyo que la calidad de atención que brinda el personal profesional y no profesional (técnico) de enfermería no dan confianza, ni tienen empatía; por lo que no son tan satisfactorios a la opinión de los pacientes del servicio de consultorios externos y Triage (10).

1.2 Identificación y Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?.

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de profesionalidad en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden

al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?

- ¿Cuál es el nivel de comunicación en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?
- ¿Cuál es el nivel de comodidad y confort en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?
- ¿Cuál es el nivel de actitud del profesional en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?

1.3 Justificación de la Investigación

El estudio tiene la justificación social por medio de los resultados de este trabajo permitirá mejorar la calidad de atención de enfermería a las madres y apoderados que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo, ya que todo paciente o cliente tiene derecho a una buena calidad de atención personalizado con un diagnóstico oportuno, preventivo lo promocional de tener niños sanos con un buen desarrollo y crecimiento; con un futuro viva de transformar el mundo.

La investigación tiene la justificación, con experiencias propias como madre viendo y teniendo una propia experiencia que la atención de enfermería es deficiente y el ambiente es inapropiado como en : no hay

privacidad, es un lugar inadecuado para la atención, ambiente hacinado, no cuenta con el personal suficiente para demanda de pacientes, muchos papeleos que el tiempo para él un control de calidad del niño y niña y una buena orientación signos de alarma, cuidados del niño, nutricional para poder brindar una buena calidad de atención no le alcanza tiempo.

Al intercambiar ideas con las madres de familias también refieren que “ la enfermera ni me saluda ni tampoco me responde mi saludo”, “ ni bien entro en el consultorio me dice sácale su ropa”, “ me dice le boya vacunar y no de que vacuna y no me dice para que les está vacunado nada “, “no me dice cómo debo de cuidar si llora después de su vacuna,” “ no me dice que coas puedo hacer comer “, “ se demoran mucho en atenderme por eso yo no le traigo a mi hijo”, “ todos entra y salen cuando mi bebe esta calato”, “la enfermera escribe mucho en papeles”.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Identificar la calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022

1.4.2 Objetivos Específicos

- Conocer el nivel de profesionalidad en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022

- Conocer el nivel de comunicación en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022
- Conocer el nivel de comodidad y confort en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022
- Conocer el nivel de actitud del profesional en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Espacial

Esta investigación se realizó en el centro de salud de San Jerónimo ubicado en la provincia de Andahuaylas, del departamento de Apurímac.

1.5.2 Temporal

El estudio se realizó durante el periodo del mes de enero a junio del año 2022.

1.5.3 Social

La unidad de estudios estuvo conforma por las madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de San Jerónimo 2022.

1.5.4 Conceptual

El área de investigación son las madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de San Jerónimo 2022.

1.6 Viabilidad de la investigación

El siguiente trabajo de investigación fue viable en su desarrollo ya que se contó con los siguientes recursos:

Económico: Este proyecto fue autofinanciada por la investigadora, además no tuvo altos costos de ejecución.

Social: Se contó con la amplia disponibilidad de las madres para participar en el estudio.

Técnico: Se contó con equipos de bioseguridad, lapiceros, papel bond, lápiz, laptop, impresora, programas: como Excel, Word.

1.7 Limitaciones de la Investigación

La investigación estuvo limitada por la falta de tiempo de los participantes para que se le aplique los cuestionarios debido al ajetreado rol laboral que tiene las madres de familia. Por lo que se les abordara en su tiempo libre que dispongan y se sientan cómodas, y poder desarrollarlo con calma los cuestionarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 A nivel internacional

Pabón y Palacio en el año 2020 en su estudio el objetivo fue identificar de qué manera se percibe la atención en el área de salud frente a la satisfacción de los pacientes en el hospital Sationuevo de Magdalena en el año 2019. Se encuestó a 3185 participantes que son atendidos en este establecimiento de salud, en el que se aplicó un estudio descriptivo de tipo simple para presentar figuras y tablas. El sexo predominante fue femenino (59,7%) y masculino (40,3%). Durante los tres años de la encuesta, el mayor número de encuestados calificó los servicios como buenos: el 83,1% calificó los servicios de laboratorio, seguido por el 79,5% de los cuidados de enfermería. La atención médica 77,7% y finalmente los servicios de prescripción 74% son buenos indicadores de la calidad de la atención médica que se brinda en los hospitales. Concluimos mencionando

que es buena la atención que perciben los usuarios es por ello que sienten una alta satisfacción con los cuidados recibidos (11).

Amed et al. en el año 2020 en su estudio el objetivo fue evaluar la calidad del cuidado de (Colombia), mediante la aplicación del Care Q. Materiales y métodos: Estudio descriptivo y transversal. La población se conformó por 515 pacientes, se estimó un cálculo de muestra inicial de 212 pacientes quienes respondieron al instrumento; tras eliminación por filtro a través de la pregunta control quedaron finalmente 123 pacientes que fueron captados mediante el tipo de muestreo no probabilístico de acuerdo con las condiciones de la investigación. Resultados. Se pudo hallar una calidad total alcanzada en un 62%. La dimensión con más alta calidad fue "monitorea y hace seguimiento" (73,2%) y la más baja se anticipa" (56,1%). 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera (0) del servicio. Conclusión: la calidad global del cuidado de Enfermería percibido por el usuario en las IPS estudiadas es regular (62%), con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las instituciones de salud, las Enfermeras (os) y la academia (12).

Montero et al. en el año 2020 en su estudio propuso conocer la calidad de atención en un servicio de UCI en un clínico privado de Córdova y Rubio. El estudio estuvo formado por 51 empleados e incluyó 164 pacientes catalogados mediante una muestra probabilística aleatoria simple. Se utilizaron guías de investigación y preguntas conocer la satisfacción de los pacientes y del personal. Se

utilizaron frecuencias absolutas y relativas para el análisis estadístico. Se evidencio que fueron positivos la gran parte de los aspectos de la atención. La satisfacción de los usuarios fue mala (55,55%) y la satisfacción del personal regular (75%) debido a las dificultades de gestión, condiciones organizativas, disciplina, tiempo de espera. Se concluyó que la calidad de atención en los servicios de emergencia fue normal. Se valoraron los elementos que no tuvieron efecto significativo sobre las variables estructurales y la satisfacción de los beneficiarios y trabajadores de la salud (13).

Lemus et al. en el año 2020 en su investigación Propone como objetivo general Evaluación de la calidad de atención de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital Ángeles Pedregal. El método de estudio fue una cohorte retrospectiva realizada desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre de 2018. Para demostrar la calidad de la atención, el estudio se dividió en tres partes: Parte I; análisis demográfico, segunda parte; Análisis de Mortalidad, Parte III; Análisis de indicadores de calidad (prevención de extubación inesperada para evitar hipernatremia en pacientes críticos y alivio del síndrome neuromuscular en pacientes críticos). Para el análisis estadístico se utilizaron medidas de tendencia central y dispersión. Los resultados mostraron que la cohorte constaba de 288 pacientes. Se presentó una tasa de mortalidad del 12,5% y se calculó una tasa de mortalidad esperada del 28,6% utilizando SAPS III con una tasa de mortalidad estandarizada de 0.43. Se garantiza un seguimiento completo de cada indicador de calidad con un cumplimiento del 100% Se concluyó

que los pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Angeles Pedregal recibieron una buena atención (14).

Saravia y Calmazo en el año 2019 en su investigación Como propósito general, la evaluación de la calidad de la atención a la salud de los usuarios. Se desarrolló una revisión bibliográfica exhaustiva de bibliografías donde se recuperó 780 referencias en abril y mayo de 2020. Resultados: La calidad de atención a las personas mayores en la atención primaria está relacionada con fortalezas y debilidades relacionadas con la disponibilidad y formación de recursos humanos, uso de procesos de evaluación y seguimiento, insumos y variables relacionadas, infraestructura y apoyo intersectorial. La efectividad de las intervenciones para los adultos se asocia con las prácticas de salud familiar que combinaron el trabajo de los trabajadores de la salud en la comunidad y la participación de los adultos mayores en la toma de decisiones. Se concluye mencionando que es necesario fortalecer el cuidado del anciano en el cuidado de enfermería requiere esfuerzos a medio y largo plazo en términos de educación, recursos humanos, recursos materiales, redes y conexiones con las comunidades y los ancianos (15).

2.1.2 A nivel nacional

Villena en año 2021 en su estudio Calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo puesto de salud Flores de la Pradera, octubre 2021 a marzo 2022. El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo

Puesto de Salud Flores de la Pradera, 2020. Fue un estudio cuantitativo, de diseño descriptivo y de corte transversal. Cuyos resultados fueron: La caracterización de las madres resalta que el 66% son ama de casa, 68% tienen secundaria completa, el 52% tienen de 28 a 37 años. La calidad de atención de enfermería al niño según dimensión profesionalidad el 68% adecuada, dimensión comodidad o confort el 62% adecuada, dimensión comunicación el 70% adecuada y en actitud el 56% es adecuada. Se concluye que la calidad de atención es adecuada (16).

Rojas y Salazar en el año 2021 en su trabajo de investigación se proponen como meta común la calidad de atención en el área CRED del Centro de Salud Hualmay en el 2021. La metodología utilizada fue descriptiva, cuasiexperimental y transversal. Treinta y dos madres con hijos participaron en este estudio después de una prueba previa y una evaluación posterior en el entrenamiento. Luego se realizaron pruebas posteriores en condiciones pre aprobadas. El resultado de la prueba previa fueron 53,1% para calidad de atención habitual, 31,3% para mala calidad de atención y 15,6% para buena calidad de atención. Las pruebas posteriores documentan el 100% de la calidad de la atención. Hubo una gran discrepancia en la calidad de la atención. Concluimos que las intervenciones de enfermería implementadas tuvieron un impacto en las madres, debido a que se evidencio que la atención optimizó significativamente. Esta es una ventaja no solo para las usuarias, sino que también para el profesional

de salud, ya que brinda la atención adecuada y ayuda a los niños a crecer y desarrollarse (17).

León en el año 2020 en su investigación tiene el objetivo de evaluar la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del calendario de vacunación en niños menores de un año, Centro de Salud San Antonio año 2020. Trabajo descriptivo-correlacional, corte transversal, línea base, enfoque cuantitativo, población, 66 y muestra 66 madres. Para recolectar la información se utilizó el cuestionario, para la primera variable, la confiabilidad del instrumento fue de 0,873 y para la segunda de 0.850. Resultados: El 30.30% percibe la calidad de la atención de Enfermería un nivel malo, el 43.94% regular y el 25.76% buena. De igual forma el 46.97% no respeta el esquema de vacunación y el 53.03% respeta el esquema de vacunación concluyendo finalmente que existe una relación directa entre los cuidados de enfermería y el cumplimiento del régimen de vacunación de niños menores de 1 año, Centro de Salud San Antonio año 2020 (18).

Vera en el año 2019 en su estudio el propósito fue identificar la calidad del cuidado que brindan las enfermeras percibidas por las madres de niños menores de 1 año participantes del C.S. Pampa Inalámbrica. Ilo 2018. Este fue una investigación descriptiva, prospectiva, transaccional, utilizando una muestra de 117 participantes, utilizando cuestionarios para la recogida de datos. En cuanto a la calidad de la atención de enfermería, el 82,9% de las percepciones de las madres fueron adecuadas y el 81,2% de los

ítems de profesionalismo de enfermería fueron adecuados. El 76,9% dijo que la comodidad de la enfermera y la calidad de la atención fue suficiente. Además, el 71,8% de las madres confirmaron la suficiencia del ítem "Actitud de una enfermera para dar cuenta del crecimiento y desarrollo de los niños menores de 1 año" (19).

Remigio en el año 2019 en su estudio propuso Medir la calidad del cuidado de los cuidadores en la Estrategia Nacional de Inmunización en Salud percibida por las madres con hijos menores de 5 años en Centros materno infantiles. Realizamos investigaciones sobre propiedades cuantitativas, niveles de aplicación y métodos de descripción transversal. Se encuestó a 40 madres con niños menores de 5 años. La técnica utilizada es encuesta, y como herramienta se aplicó un cuestionario estructurado que consta de 20 ítems, con base en el consentimiento informado previo. Encontramos que el 87% tenía percepciones medianamente positivas y el 13% percepciones desfavorables. En cuanto a tecnología y ciencia, el 75% tiene percepciones medianamente positivas. En las relaciones interpersonales, el 53% mostró percepciones positivas. Ambientalmente, el 77% expresó una percepción moderadamente positiva. Se concluye que gran parte de la población mostraron que es moderadamente positiva la calidad de atención. Esto significa que las enfermeras no saludan a las madres cuando ingresan al consultorio, no llaman a los niños por su nombre, no les importa que no estén vacunados y brindan intimidad y bienestar para el cuidado (20).

2.1.3 A nivel regional y local

Ccoicca en el año 2017 en su investigación define como objetivo general determinar la relación entre la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del Servicio de Urgencias, Centro de Salud San Jerónimo, Apurímac, agosto 2017. La metodología del estudio fue cuantitativa, método descriptivo, diseño correlacional de corte transversal. La muestra fue de 85 pacientes. Se utiliza la encuesta como instrumento y el cuestionario como herramienta. Los resultados mostraron que: 34.12% calificó el nivel relativo a la calidad de la atención de enfermería, el 49,41% calificó el nivel de reincidencia y 16,47% calificó como malo y 27,06% se mostró completamente satisfecho con el cuidado en-ja sala de emergencias. El 56.47% dice estar moderadamente satisfecho y el 16.47% insatisfecho. Se encontró que existe una relación positiva y directa entre las variables calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente. Concluyó que según el relato de Sherman. Se recomendó a la junta directiva del Centro de Salud San Jerónimo, capacitar al personal de enfermería en calidad de atención (21).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

Martínez et al. define que la calidad de atención también conocida como el cuidado de la enfermedad es brindar al usuario una atención oportuna, segura y competente, brindándole mayor beneficio con un menor riesgo usando medios con mejor acceso, es la medida

de los servicios de salud para la población y las personas incrementa la posibilidad de alcanzar los resultados de la salud deseados y son conscientes con el conocimiento actual. Actualmente estos enfoques de calidad de atención en proceso sistematizados y estandarizados, incluye una dimensión técnica científica de los especialistas, Por lo tanto, el cuidado médico implica el cuidado prestado por enfermería, donde la calidad del cuidado consiste en aspectos personales y subjetivos como actitudes y valores, tanto de la institución como del enfermo, la calidad solo puede provenir de la prevención y visión del futuro en el trabajo del curso, así como la implementación de la gestión del ciudadano (1).

La calidad de la atención es la medida en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr resultados de salud y son consistentes con la experiencia basada en evidencia. La calidad de la atención incluye la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, y significa una calidad de atención medible y continua a través de la atención basada en la evidencia. Hay que tener en cuenta las pruebas. Preferencias de los usuarios del servicio: paciente y comunidad. Se han descrito varios factores de calidad a lo largo de las décadas (2).

De acuerdo con López la calidad de la salud es una característica del establecimiento que puede alcanzarse en diferentes medidas el cual se entiende como la consecución del mejor beneficio. La calidad de la atención sanitaria origina, posibilita y asegura

mejores grados de salud y bienestar para las personas. Por lo tanto, la calidad no puede separarse de la salud misma, y las enfermeras, como miembros del equipo de salud, deben desplegar una cultura de calidad y participar en presentaciones para la mejora de la atención. Los procesos médicos modernos y su complejidad exigen la codificación y actualización constante de conocimientos basados en los mejores conocimientos científicos disponibles. Esto permitirá a los diferentes departamentos brindar servicios de calidad y mayor seguridad para sus pacientes. La profesión de enfermería, como elemento fundamental del sistema de salud, se está moviendo en esta dirección, creando los medios para el cambio y dando sentido a los esfuerzos para profesionalizar la enfermería. Esta atención es dinámica, por lo que puede cambiar de acuerdo a las necesidades de la población. Personas necesitadas de una atención de calidad, teniendo en cuenta sus hábitos, hábitos y condiciones de salud, y las habilidades necesarias para el diagnóstico y tratamiento (22).

Santiago la calidad es multidimensional y puede caracterizarse por aspectos principales. Su grado de presencia determina la calidad de la atención sanitaria prestada al paciente (23).

1. Desempeño técnico: La medida en que las actividades llevadas a cabo por las instituciones de la salud y las instituciones se ajustan a los estándares cumplen con las expectativas técnicas.
2. Acceso a los servicios: Significa la ausencia de barreras geográficas, económicas, organizativas o lingüísticas a los servicios (por lo cual incluye el concepto de equidad).

3. Efectividad de la atención: La medida en que se han logrado resultados o productos deseados.
4. Eficiencia en la prestación del servicio: se refiere al uso de los recursos para prestar un servicio.
5. Relaciones interpersonales: piense en la comunicación efectiva entre los proveedores de atención médica y los pacientes. Se basan en la confianza, el respeto, la confidencialidad y la capacidad de respuesta del paciente.
6. Continuidad de la atención: se refiere al mismo proveedor de atención durante todo el tratamiento y derivaciones oportunas de un proveedor a otro cuando se necesitan varios proveedores.
7. Seguridad: El grado en que se minimiza el riesgo de lesión, infección u otros efectos secundarios. Este es un aspecto importante de la calidad que está recibiendo cada vez más atención debido a la epidemia de VIH/SIDA.
8. Infraestructura física y comodidad: Ambos son parte de lo que a veces se denomina «conveniencia»; incluyen la apariencia física de las instalaciones, la limpieza, la comodidad y la privacidad que se brinda a los pacientes.
9. Elección: Considere la variedad de opciones disponibles para los pacientes con respecto a proveedores, tratamientos o planes de seguro según sea apropiado y seguro. Único en esta dimensión es el acceso del cliente a decisiones informadas. La calidad asistencial es uno de los elementos clave a desarrollados por los equipos directivos y por los profesionales sanitarios, con el objetivo de

mejorar continuamente la práctica de los cuidados que realizamos y obtener la mayor satisfacción de las personas y sus familias. Mejorar la atención médica para brindar servicios de mejor calidad es una de las prioridades clave en la actualidad. Hoy en día, la mejora de la calidad a menudo se considera un tema estratégico en la mayoría de las empresas, agencias gubernamentales y organizaciones. Los servicios de salud y sus especialistas también son responsables del tipo de servicio prestado, siendo la calidad de la atención un requisito ético (24).

2.2.1.1 Dimensión profesionalidad

Es un componente importante de las características profesionales de los orientadores es la identidad profesional, la cual tiene implicaciones para la planificación y diseño los cursos del programa que forma orientadores. Los profesionales son consejeros, están capacitados para servicios profesionales para ayudar en el desarrollo y crecimiento de individuos y grupos. Por lo tanto, una característica sobresaliente de la identidad profesional es la capacidad de estos profesionales en ayudar y apoyar a personas, grupos e instituciones (25).

2.2.1.2 Dimensión de comunicación

Dado que el trabajo profesional de los consejeros es un trabajo realizado en un entorno de las relaciones interpersonales en los medios de interacción son la

comunicación escrita y verbal, donde se requiere promover habilidades para comunicarse con altos niveles de claridad y precisión. Algunas de las habilidades para la comunicación interpersonal se caracterizan por la demostración, por parte de los orientadores, de las siguientes habilidades, entre otras posibilidades (25).

Comprender y hablar con nitidez en todos los niveles del lenguaje oral: rural, Coloquial, profesional y urbano. Notificar informaciones relevantes, precisando los detalles sobre los usuarios y participación adecuada y situaciones en que se encuentren. Enseñar a los usuarios en “cómo y que informar” de manera clara de ellos mismo. Hablar con fluidez con miembros de la familia, cliente según sea necesario. Además de comunicarse de manera efectiva con recursos de la comunidad en función de cliente (26).

Redactar en una expresión profesional adecuado a las entrevistas de los informes escritos que se preparan para el usuario. Documento por escrito, según las normas de su práctica de su centro, notas sobre los clientes, planes descriptivos de intervención y las historias clínicas para un mejor alcance del trabajo profesional. Elaborar informes técnicos escritos de la información de los casos como referencia y otras instancias según sea necesario (25).

Por otro lado, el alumno orientador debe desenvolver algunas habilidades cognoscitivas que admitirán acompañar al cliente con eficacia y calidad. Estas habilidades se comprenden como la aglomeración de habilidades originales que capacitan al estudiante para comprender, trabajar y con el cliente en su conjunto (26).

2.2.1.3 Dimensión comodidad o confort

Comodidad del paciente: Este es un apoyo dirigido a o aliviar el sufrimiento en condiciones que garanticen una calidad de vida óptima (26).

Desde sus orígenes hasta hoy, la Enfermería ha enfatizado que su función principal es la promoción del confort. Sin embargo, al evolucionar desde sus orígenes verdaderamente filantrópicos, el establecimiento de salud más emblemático, el hospital, pasó a dictar una noción de comodidad basada en una lógica y funcionalidad de carácter comercial. Así, la noción de comodidad a pasó a estar determinada por parámetros externos al paciente, según uno de los servicios de salud, lo que no siempre se traduce en comodidad. El confort debe ser aprehendido a la luz de lo establecido por los usuarios de los servicios de salud, ya que la noción de confort ocurre en estas interacciones. En esta perspectiva, el enfermero y las prácticas del cuidado que son objeto de interacción de

estos usuarios y, en consecuencia, promueven el confort o el malestar (27).

2.2.1.4 Dimensión Actitud de enfermería

Para Nightingale, la lactancia es un atributo femenino. Para ella, ser enfermera significa ser responsable del cuidado de alguien, y en las situaciones sociales en las que se desenvuelve, esa responsabilidad recae directa y enteramente en la mujer (28).

Nightingale agrega dos principios éticos más a los principios de la medicina tradicional, no hacer daño y hacer el bien: La fidelidad al paciente, incluye el comportamiento del profesional sobre las confidencias hechas por el paciente; y la veracidad principio de respeto obligatorio aun cuando ponga al propio profesional en dificultad, como en la admisión de errores por omisión (28).

La actitud de los enfermeros debe ser inclusiva, matizada, sensible, respetuosa y solidaria con quienes los cuidan, pues no solo son primordiales las destrezas técnicas, sino también una óptima comunicación con los pacientes

(28).

2.3 Marco conceptual

1. **Enfermera:** La enfermería abarca el autocuidado y el cuidado de individuos de distintas edades, grupos, familias y comunidades o que gozan de buena salud y en todos los entornos (29).
2. **Calidad:** Es asegurar que los usuarios tengan servicios terapéuticos y de diagnósticos adecuados con el fin de una atención médica buena, considerando cada factor y conocimiento del usuario de los servicios médicos y consiguiendo un óptimo resultado, reduciendo así los efectos iatrogénicos y una óptima satisfacción del usuario. (30).
3. **CRED:** El MINSA mediante sus acciones en el país tiene en cuenta al CRED como un fundamental programa de prevención, porque asegura el desarrollo mejoró en niños y niñas menores de cinco años (31).
4. **Crecimiento:** El proceso de aumento de la masa corporal de los seres vivos, producidos por el incremento de la cantidad de células llamado hiperplasia, en el caso de que las células aumenten su tamaño se denomina hipertrofia. Se regula por componentes socioeconómico, nutricionales, emocionales, culturales, neuroendocrinos y genéticos, etc. (32).
5. **Desarrollo:** Es un procedimiento donde los seres vivos alcanzan gradualmente la capacidad funcional de sus aspectos tales como biológicos, psicológicas, cognitivas, nutricionales, ecológicas y culturales, éticas y sociales. Está influida por elementos culturales, genéticos, y ambientales (32).
6. **OMS:** Una organización de las Naciones Unidas, encargado de principales problemas de salud a nivel mundial. Por lo que, determina

estándares para una supervisión de atención médica, enfermedades y medicamentos, asimismo realiza programas de educativos e investigación, así como también publica informes científicos y artículos (33).

7. **MINSA:** El Ministerio de Salud tiene como propósito prevenir enfermedades, promueve la salud, dignidad del individuo, garantizando una atención integral a todas las personas de la nación proponer y liderar orientaciones de políticas de salud (34).
8. **OPS:** Es la organización panamericana de salud dedicada a la salud pública en las Américas, tiene como finalidad asegurar que todos tengan la accesibilidad a una atención de calidad, mediante sus actividades apoyan y promueven el derecho a la salud (35).
9. **Control:** Los controles de salud son las revisiones periódicas que se realizan al niño con la finalidad de evitar que se presenten enfermedades y detectar los primeros signos de signos de posibles anomalías que puedan aparecer. Hay enfermedades que, al principio, pueden dar pocos síntomas y, cuando se manifiestan con claridad, están avanzadas y su tratamiento es más complicado (36).
10. **Centro De Salud:** Vienen a ser estructuras funcionales y físicas que permiten la atención, siendo establecimientos de primer nivel, donde se coordina, es completa, global, permanente y continuo, se fundamenta por el trabajo en equipo de los profesionales de salud y no sanitarios que trabajan en el mismo lugar (37).

- 11. Consultorio:** Son centros de salud, sin la necesidad de ser un establecimiento de salud, donde prestan atención de salud que no son especializadas en el marco de atención de primer nivel (37).
- 12. Triage:** Un proceso que admite administrar los riesgos clínicos administrando de manera adecuada y completa la serie de demandas y requerimientos clínicos que sobrepasan los recursos (38).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

Por ser un estudio descriptivo, no se plantea hipótesis general como específicas, ya que no son necesarias para la investigación descriptiva, cuyo objetivo principal es recopilar información (39).

3.2 Método

El método de investigación es deductivo porque parte de casos generales para deducir hechos específicos, distinguiendo así de mayor a menor (39).

3.3 Tipo de investigación

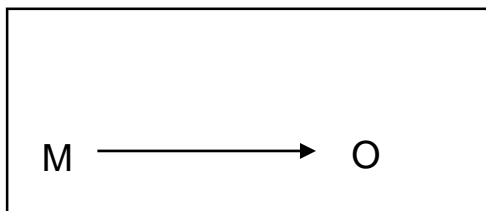
El tipo de investigación es básica o denominada investigación pura porque, en este tipo de investigaciones ningún problema está y no puede ser resuelto, por lo que ayuda a la base teórica para otro tipo de investigaciones en este tipo de investigaciones, se puede desarrollar tesis explicativa, descriptivos o correlacionales (39).

3.4 Nivel o alcance de investigación

El estudio tiene un nivel descriptivo porque permite la probabilidad de predecir un evento incluso de manera fundamental, así como definir características, propiedades, objetos o cualquier fenómeno (39).

3.5 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental porque en este diseño, no hay estímulos o requisitos experimentales a los que se someten las variables de estudio (39).



Donde:

- M: muestra

- O: observación

3.6 Operacionalización de variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|--|--|---|-----------------|---|
| Calidad de atención Calidad de atención o/el cuidado de la enfermera es brindar al usuario una atención oportuna, segura y competente, brindándole el mayor beneficio con el menor riesgo utilizando los medios disponibles. | Dimensión 1: Profesionalidad Es un componente significativo de las características profesionales de los orientadores se relaciona con la identidad profesional. | - Preparación del profesional de Enfermería - Conocimientos de la enfermera - Interés de la enfermera en la atención - Comprendió la información del cuidado a su niño | Ítems (1 – 5) | Adecuado Regularmente adecuado Inadecuado |
| | Dimensión 2: Comunicación Por cuanto el trabajo profesional de los orientadores es un trabajo dado en un ambiente de relaciones interpersonales en el cual el medio de interacción es la comunicación verbal, escrita y gestual. | - Le llamo por su nombre - Conocía al personal de Enfermería que le atendió - Recibió información del cuidado al niño - Intimidación por parte de la enfermera | Ítems (6 – 11) | |
| | Dimensión 3: Comodidad y confort Es atención al paciente destinado a prevenir o aliviar el sufrimiento en condiciones que garanticen una calidad de vida óptima, así como los ambientes y salas de espera. | - Preocupación del confort por parte de la enfermera - Ambientes adecuados para la atención y espera | Ítems (12 – 16) | |
| | Dimensión 4: Actitud La actitud de la enfermera debe de estar matizada de tolerancia, sensibilidad, respeto y amor hacia el ser humano que se cuida. | - Valoración de la atención de enfermería - Valoración del trato en la atención de la enfermera | Ítems (17 – 22) | |

3.7 Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo conformada por 223 madres de niños menor a 1 año que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Jerónimo 2022.

Muestra: La muestra que conformó el estudio fue de 142 madres de niños menores de 1 año que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Jerónimo 2022.

Muestreo: Para el cálculo de muestra se usó el método probabilístico. El nivel de confianza con el que se trabajó fue el 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 223}{223 - 1 * 0.05^2 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

Donde:

- **Z=** valor del nivel de confianza (95%) varianza de 1.96
- **P=** proporción de referencia cuando no se tiene un estudio previo se asume el 50%.
- **Q=** Proporción enterada
- **E=** Margen de error= 0.05
- **N=** Universo o población total= 223

$$n=142$$

3.8 Técnicas e instrumentos

La técnica será la encuesta, las encuestas se basan en cuestionarios o en un grupo de interrogaciones diseñadas para conseguir información de los individuos (40).

El instrumento será un cuestionario, que se entiende como una serie de interrogaciones trazadas para crear la información necesaria para cumplir con los propósitos de una investigación (40).

El instrumento para medir la Calidad de atención en enfermería fue elaborado por la autora de la investigación Rosa Vásquez Chachayma, quien al realizar una búsqueda y análisis de la bibliografía respecto al tema dimensiona la variable en 4 dimensiones donde: Profesionalidad (5 ítems); Comunicación (6 ítems); Comodidades o Confort (5 ítems) y Actitud de la enfermera (6 ítems) que hacen un total de 22 preguntas cerradas en una escala tipo Likert.

Baremos:

- Inadecuado 22 - 51 puntos
- Regularmente adecuado 52 - 81 puntos
- Adecuado 82 - 110 puntos

Validez: La validez del constructo se realizó por medio del juicio de 3 expertos que fueron especialistas del tema de estudio, al final de la revisión del instrumento los expertos determinaron que es válido para su uso en el estudio (Ver anexo 6).

Fiabilidad: Para determinar la fiabilidad del cuestionario, primero se realizó una encuesta piloto a 15 participantes que no fueron parte del estudio, donde se realizó el análisis mediante el software SPSS mediante una matriz de datos (Ver anexo 5), al final del análisis por medio de la prueba de alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de alfa de 0.811 del cual se determinó que tienen una alta fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.811 | 22 |

3.9 Consideraciones éticas

Este proyecto de investigación se ha realizado considerando la ética en anónimo, es decir, los colaboradores no brindaron sus datos personales que pueda ser perjudicioso para su bienestar psicológica, social, personal y laboral. A continuación, se brindó un consentimiento informado, explicándoles el propósito de la investigación. Asimismo, los resultados no serán difundidos en otros espacios que no son académicos.

3.10 Procesamiento estadístico

La regularización de la información se logra a través del instrumento a medida que continúa la recopilación de datos mediante la organización y sistematización de los datos, la generación de tablas y gráficos posterior a ello se exporta al Word 2018, y luego continuamos desagregando y extrayendo el resultado a través de la recopilación de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 1. Frecuencia de la calidad de atención

| | Valoración | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|----------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Calidad de atención | Inadecuado | 7 | 4.9 |
| | Regularmente adecuado | 109 | 76.8 |
| | Adecuado | 26 | 18.3 |
| | Total | 142 | 100.0 |

En la tabla 2 se muestra el nivel de calidad de atención por parte del profesional de enfermería en el consultorio CRED, cuya atención fue percibida por las madres, donde el 76.8% opinaron es regularmente adecuada, 18.3% opinaron que es adecuada y solo un 4.9% mencionaron que es inadecuada.

Figura 1. Frecuencia de la calidad de atención

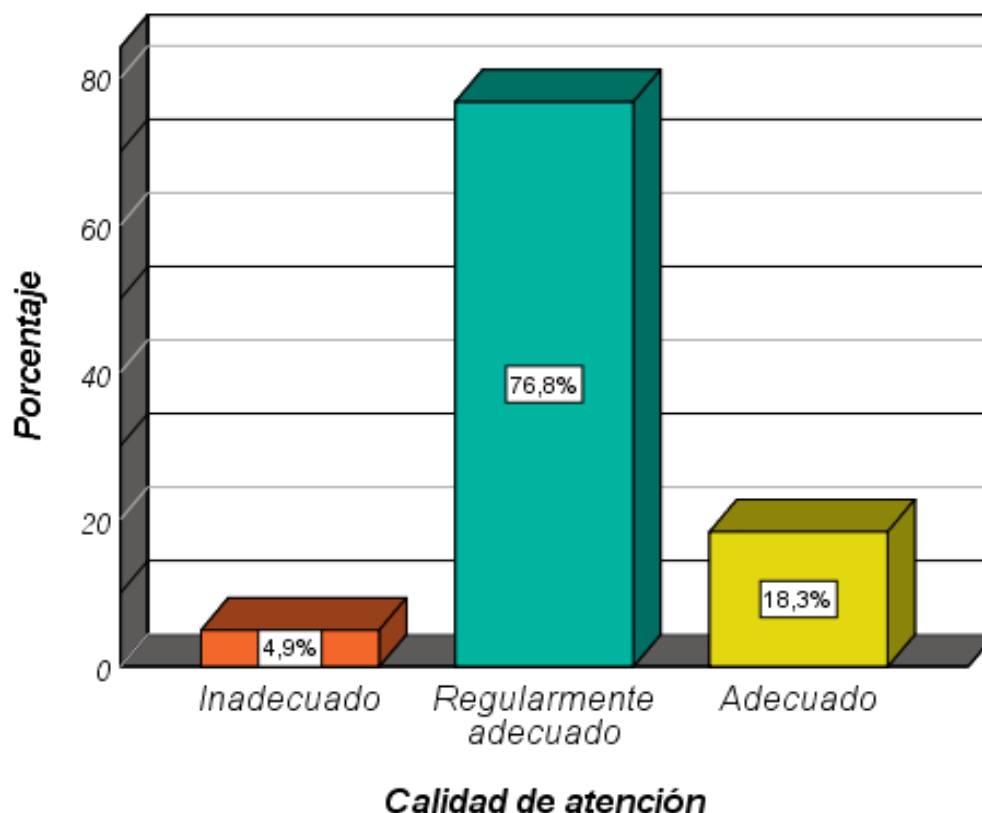


Tabla 2. Frecuencia del nivel de profesionalidad

| | Valoración | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|------------------------|-----------------------|-----------------|----------------|
| Profesionalidad | Inadecuado | 24 | 16.9 |
| | Regularmente adecuado | 82 | 57.7 |
| | Adecuado | 36 | 25.4 |
| | Total | 142 | 100.0 |

En la tabla 3 se muestra el nivel de profesionalidad por parte del profesional de enfermería en el consultorio CRED, cuya percepción fue por parte de las madres, donde el 57.7% de madres opinaron que se encuentran en un nivel regularmente adecuado, 25.4% lo perciben en un nivel adecuado y el 16.9% en un nivel inadecuado.

Figura 2. Frecuencia del nivel de profesionalidad

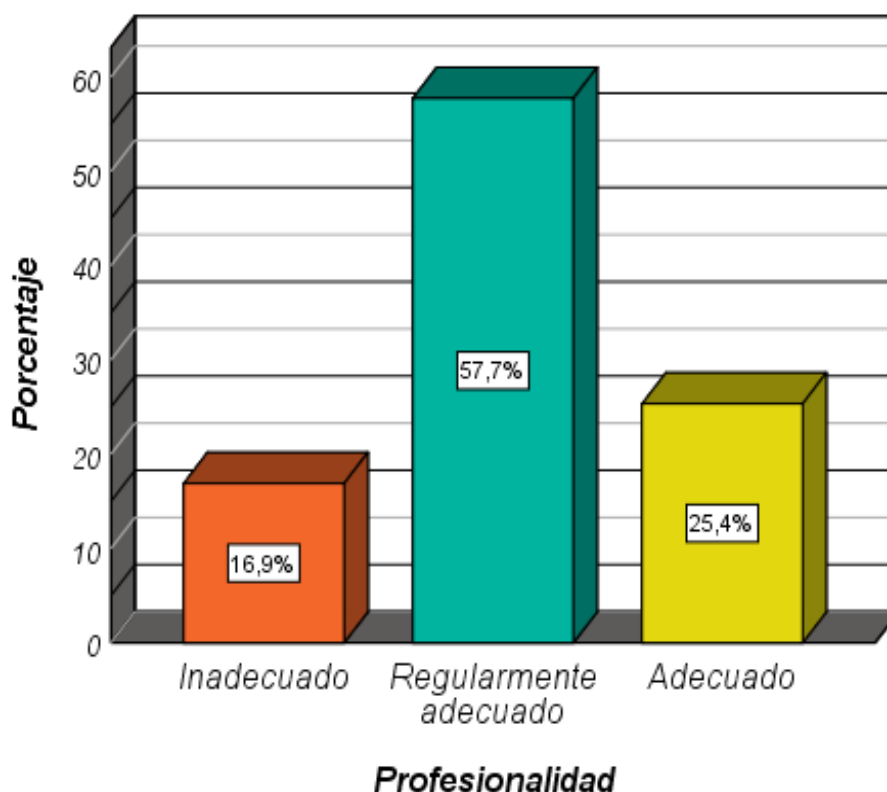


Tabla 3. Frecuencia del nivel de comunicación

| | Valoración | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------------------|-----------------------|-----------------|----------------|
| Comunicación | Inadecuado | 9 | 6.3 |
| | Regularmente adecuado | 106 | 74.6 |
| | Adecuado | 27 | 19.0 |
| | Total | 142 | 100.0 |

En la tabla 4 se muestra el nivel de comunicación por parte del profesional de enfermería en el consultorio CRED, cuya percepción fue por parte de las madres, donde el 74.6% indicaron que el nivel comunicativo de las enfermeras es regularmente adecuado, el 19% opinaron que si es adecuada y solo un 6.3% opinaron que es inadecuada.

Figura 3. Frecuencia del nivel de comunicación

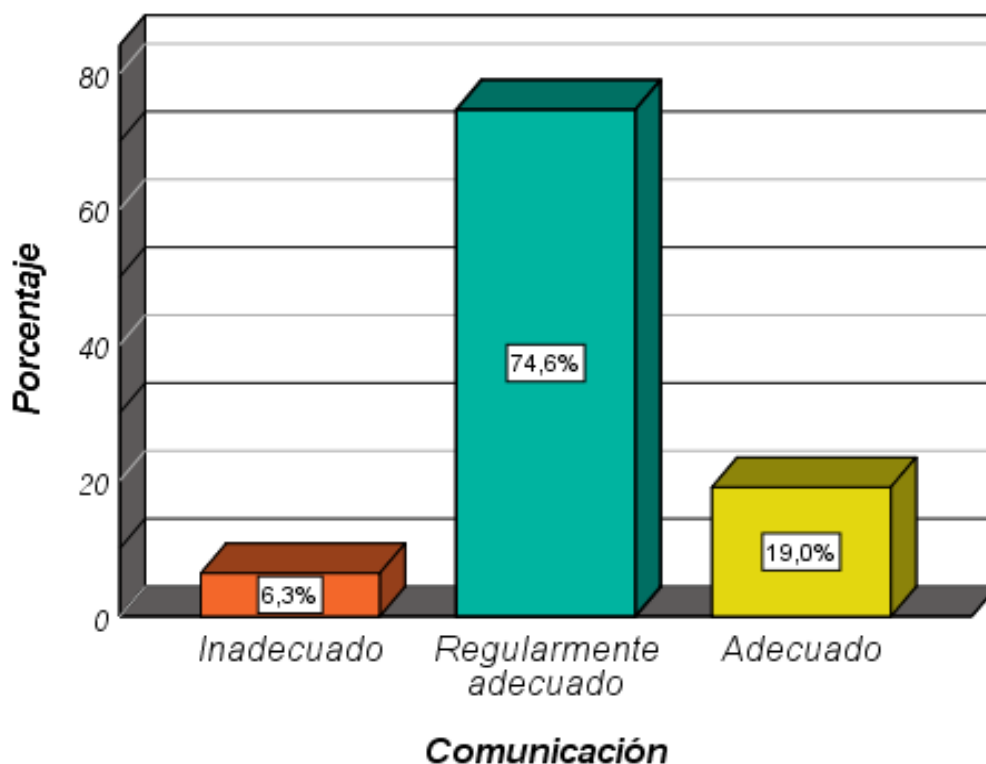
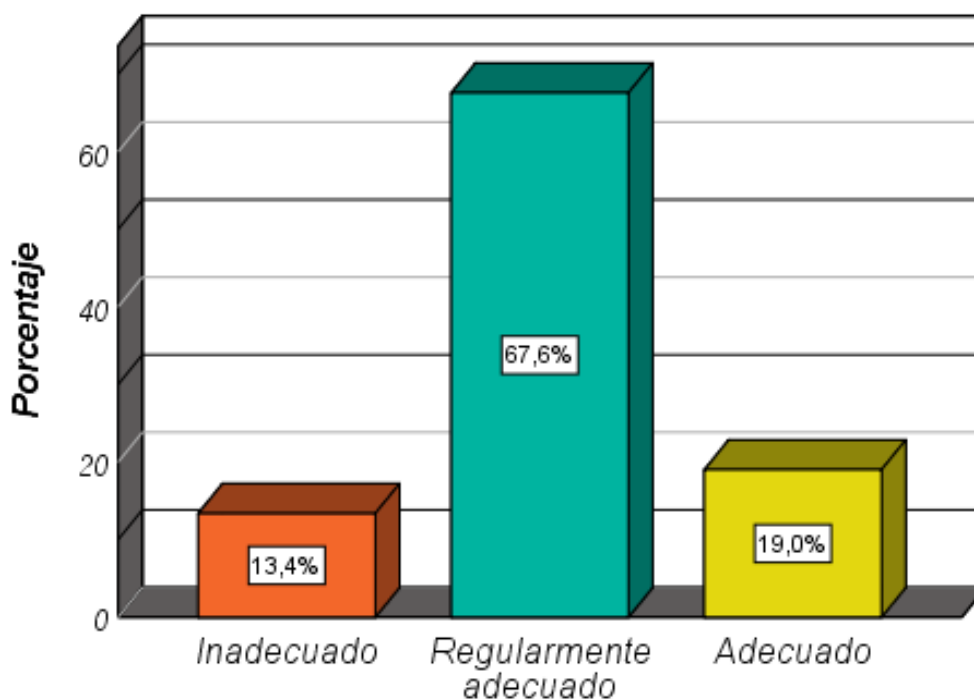


Tabla 4. Frecuencia del nivel de comodidad o confort

| | Valoración | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|------------------------------|-----------------------|-----------------|----------------|
| Comodidades o Confort | Inadecuado | 19 | 13.4 |
| | Regularmente adecuado | 96 | 67.6 |
| | Adecuado | 27 | 19.0 |
| | Total | 142 | 100.0 |

En la tabla 5 se muestra el nivel de comodidad o confort que brinda el centro de salud en el consultorio CRED, cuya percepción fue por parte de las madres, donde el 67.6% de las madres perciben que el establecimiento de salud es regularmente adecuado a la hora de recibir la atención, el 19% de las madres opinaron que si son adecuadas y el 13.4% opinaron que son inadecuadas.

Figura 4. Frecuencia del nivel de comodidad o confort



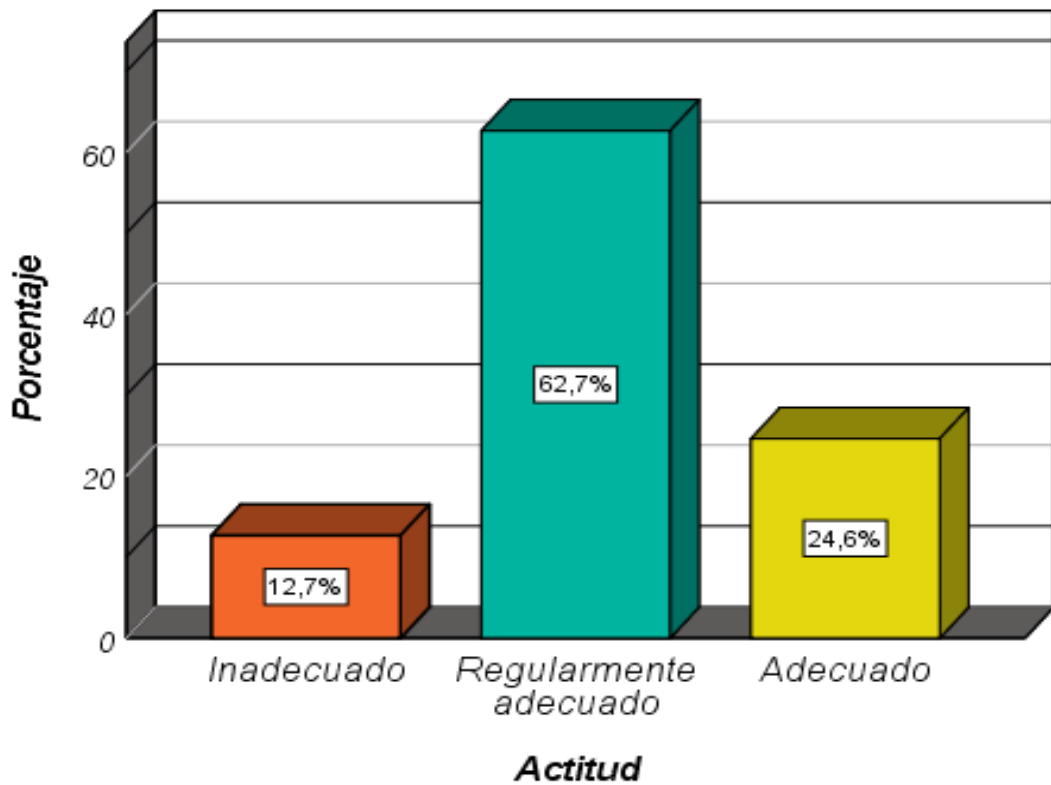
Comodidades o Confort

Tabla 5. Frecuencia del nivel de actitud de enfermería

| | Valoración | Frecuencia (fi) | Porcentaje (%) |
|---------|-----------------------|-----------------|----------------|
| Actitud | Inadecuado | 18 | 12.7 |
| | Regularmente adecuado | 89 | 62.7 |
| | Adecuado | 35 | 24.6 |
| | Total | 142 | 100.0 |

En la tabla 6 se muestra el nivel de actitud por parte del profesional de enfermería en el consultorio CRED, cuya percepción fue por parte de las madres, donde el 62.7% de madres opinaron que presentan una actitud regularmente adecuada, el 24.6% mencionaron que es adecuada y solo un 12.7% opinaron que es inadecuada.

Figura 5. Frecuencia del nivel de actitud de enfermería



4.2 Discusión de Resultados

Hoy día las instituciones de salud, reconocen a la calidad como un proceso de mejoramiento continuo, que promete buenos resultados. En este contexto, el mejoramiento de la calidad es una idea revolucionaria en el campo de la salud, con lo cual se busca elevar el nivel de atención, independientemente de cuán bueno sea en la actualidad. Para ello, se requiere que los establecimientos de salud no sólo cumplan con los estándares, sino cumplan con la satisfacción a la hora de la atención (41).

Donde los resultados encontrados en base al objetivo general demostraron que el 76.8% de las madres opinaron que la calidad de atención es regularmente adecuada y el 18.3% mencionaron que es adecuada. En ese sentido hallazgos similares fueron encontrado en el estudio de Montero et al. quienes investigaron la calidad de la atención, donde concluyen que 75% de los encuestados perciben la calidad en un nivel regular (13). Mientras que Rojas y Salazar en su trabajo de investigación se concluyó que la intervención de Enfermería que se realizó tuvo efecto en las madres, ya que se observó que la calidad de atención mejoró considerable, lo cual es algo positivo tanto para las madres como para el personal de Enfermería, ya que ellas son las encargadas del cuidar y controlar adecuadamente el crecimiento y desarrollo del niño (17). Asimismo, León en su investigación sobre la calidad de cuidados de enfermería, 43.9% de madres opinaron que la calidad de atención es regular y que este se ve influenciado por la calidad de profesionalidad de la enfermera, ya que ello se observa siempre en cada acción de atención que se brinda (18).

Vera en su estudio sobre calidad de atención del profesional de enfermería, se obtuvo como resultados que la Calidad de atención del profesional de Enfermería, en la percepción de las madres, es Adecuada en un 82,9% (19). Finalmente, Saravia y Calmazo sobre su estudio mencionan que la calidad de atención estará siempre en vínculo con las fortalezas y debilidades que involucran la disponibilidad y capacitación de recursos humanos, adopción de protocolos de evaluación y seguimiento, de insumos y variables estructurales relacionados con infraestructura y apoyo intersectorial dentro de un establecimiento de salud (15).

La calidad del cuidado es un desafío constante en la profesión de enfermería, no sólo por los componentes y procesos estructurales, sino

también por los responsables de desarrollar esos procesos y de interactuar con los usuarios/pacientes que atiende (38).

En cuanto al primer objetivo específico, el 57.7% de madres opinaron que el nivel de profesionalidad de las enfermeras se encuentra en un nivel regularmente adecuado. Hallazgos similares en el estudio de Vera quien en la dimensión profesionalismo del personal de enfermería evidencio que es adecuado un 82,9% de las madres participantes (19). Asimismo, Villena en la primera dimensión sobre la profesionalidad de enfermería se obtuvo el 68% refieren ser adecuada. Esta medida está relacionada con la formación de la enfermera, el modo en que realiza su trabajo y características importantes como el diseño de los procedimientos, su integridad, eficiencia y empatía hacia la madre y el niño (16).

De acuerdo al segundo objetivo específico, el 74.6% de las madres indicaron que el nivel comunicativo de las enfermeras es regularmente adecuado. Resultados similares fueron evidenciados en el estudio de Vera quien concluye que el 80% de las participantes indicaron que el profesional enfermero si comunica sobre la atención y al momento del mismo (19). Asimismo, Villena de su estudio concluye que 70% de las madres opinaron que el profesional enfermero explicaba sobre procedimientos a realizar y acerca de las vacunas (16).

Según el tercer objetivo específico, el 67.6% de las madres perciben que el establecimiento de salud es regularmente adecuado a la hora de recibir la atención. Resultados similares en el estudio de Vera donde el 70% de las madres manifestaron sentir comodidad por la atención brindada por el personal y además sienten confort por las instalaciones del establecimiento

de salud (19). Por otro lado, Villena indica que 62% de las madres participantes confirman la preocupación de las enfermeras en cuanto el confort. La comodidad proporcionada por las enfermeras suele estar limitada por lo que la administración proporciona en términos de infraestructura, lo que significa que las madres aprecian un entorno en el que el centro de salud está mal ventilada o mal iluminada, y las enfermeras no pueden marcar la diferencia ni obtener mucha satisfacción (16).

De acuerdo al cuarto objetivo específico, el 62.7% de madres opinaron que las enfermeras presentan una actitud regularmente adecuada. Hallazgos similares fueron evidenciados por Villena donde el 56% de las madres opinaron que las enfermeras presentaron buena actitud a la hora de la atención (16). Asimismo, Vera en su estudio encontró que 92.3% de las madres menciona que es adecuada la actitud del profesional de enfermería. Esto se debe a que los valores y los conocimientos de las enfermeras desempeñan conjuntamente un papel muy importante en los cuidados (19).

CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general, 76.8% de las madres opinaron que la calidad de atención es regularmente adecuada, de los resultados se infiere que las madres calificaron la calidad de la atención como rutinaria porque consideraron que las enfermeras no brindan los materiales educativos necesarios para promover comportamientos saludables, no suelen hablar sobre temas de su interés y no suelen informar sobre la salud de sus hijos.
- En cuanto al primer objetivo específico, el 57.7% de madres opinaron que el nivel de profesionalidad de las enfermeras se encuentra en un nivel regularmente adecuado, de ello se infiere que esta percepción se deba a que el personal de enfermería aun le falte mejorar su toma de decisiones, la disposición para el niño (a), capacidad diagnóstica de necesidades, resolución de problemas frente a la atención.
- De acuerdo al segundo objetivo específico, el 74.6% de las madres indicaron que el nivel comunicativo de las enfermeras es regularmente adecuado, de ello se infiere que es necesario que las enfermeras deben mejorar esta habilidad ya que posibilita el reconocimiento de las necesidades individuales, el establecimiento de una relación interpersonal significativa.
- Según el tercer objetivo específico, el 67.6% de las madres perciben que el establecimiento de salud es regularmente adecuado a la hora de recibir la atención, de ello se infiere que el centro de salud no cumple con los estándares de calidad de atención, donde la comodidad a la hora de espera y en el ambiente de atención deben ser óptimos y seguros para la madre y su menor hijo.

- De acuerdo al cuarto objetivo específico, el 62.7% de madres opinaron que las enfermeras presentan una actitud regularmente adecuada, de ello se infiere que la enfermera debe afianzar más esta habilidad de ser más empática con la madre y su hijo (a), mostrar interés en la atención y paciencia con el niño al que se atiende.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Centro de Salud San Jerónimo, proporcionar una formación de enfermería de calidad por medio de capacitaciones con el objetivo de mejorar la calidad de los cuidados mediante una buena comunicación, empatía y la profesionalidad en el cuidado del niño.
- Se recomienda al centro de salud San Jerónimo desarrollar mensualmente reuniones con todas las enfermeras para analizar cómo se brinda el cuidado a los hijos de madres que acuden a servicio CRED y con ello buscar mejoras por medio del trabajo en equipo y estrategias para reducir los tiempos de espera.
- Al centro de salud San Jerónimo diseñar estrategias encaminadas a la capacitación de las enfermeras en temas de atención de calidad, el trato amable hacia las usuarias y con ello poder contribuir a la satisfacción de las madres y a un mejor apego a las visitas de la atención CRED.
- Al centro de salud San Jerónimo, mejorar los ambientes de atención mediante gestiones y requerimientos adecuados para el área CRED, ya que ello ayudará a brindar una calidad óptima y adecuada mediante atenciones integrales con los distintos materiales para una buena atención.
- La calidad de la atención a los niños menores de 1 año es una prioridad máxima en todas las actividades en materia de salud, por lo que es necesario fortalecer a los trabajadores de la salud en términos de profesionalismo, comunicación y actitudes, y desarrollar conciencia y buen comportamiento.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

- Materiales: Equipo de bioseguridad, guantes, mascarilla, mandilón, gorra, lapiceros, tabla de anotar, papel bon, fotocopias, pasaje, alimentación.
- Tecnológicos: internet, laptop, impresora, teléfono móvil, Word, Excel, SPSS.
- Humanos: Investigador y Asesor.
- Financieros: Financiado por el investigador

Cronograma de actividades

| Actividades | Enero | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | Junio | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|---|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| Opinión del proyecto y desarrollo del plan | x | X | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo del proyecto | | | | | x | x | X | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Recolección de datos | | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | |
| Sistematización | | | | | | | | | | | x | x | X | x | | | | | | | | | | | | |
| Análisis e interpretación | | | | | | | | | | | | | | | x | x | X | x | | | | | | | | |
| Conclusiones | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | | |
| Elaboración del informe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | X | x | |

Presupuesto y Financiamiento

Presupuesto

| Código | Descripción | Unidad de medida | Cantidad | Costo unitario | Costo total |
|--------|------------------------------|------------------|----------|----------------|-------------|
| 1 | Recursos materiales | | | | |
| 1.1 | Mandilón | unidad | 6 | S/10.00 | S/60.00 |
| 1.2 | Mascarilla | unidad | 10 | S/1.00 | S/10.00 |
| 1.3 | Guantes | unidad | 5 | S/3.00 | S/15.00 |
| 1.4 | Gorra | unidad | 5 | S/4.00 | S/20.00 |
| 1.5 | Lapiceros | unidad | 50 | S/1.00 | S/50.00 |
| 1.6 | Tabla de anotar | unidad | 5 | S/5.00 | S/50.00 |
| 1.7 | Papel bon | paquete | 4 | S/6.00 | S/24.00 |
| 1.8 | Fotocopias | unidad | 400 | S/0.10 | S/40.00 |
| 1.9 | Anillados | unidad | 4 | S/3.50 | S/14.00 |
| 1.10 | Alimentación | Día | 25 | S/8.00 | S/200.00 |
| 1.11 | Pasajes | paquete | 1 | S/2.00 | S/200.00 |
| 2 | Recursos tecnológicos | | | | |
| 2.1 | Internet | Mes | 1 | S/80.00 | S/80.00 |
| 2.2 | Laptop | Mes | 1 | S/50.00 | S/50.00 |
| 2.3 | Teléfono móvil | Mes | 1 | S/80.00 | S/80.00 |
| 2.5 | Impresora | Mes | 1 | S/100.00 | S/100.00 |
| 3 | Recursos humanos | | | | |
| 3.1 | Ayudante | Mes | 2 | S/600.00 | S/1,200.00 |
| 4 | Otros | | | | |
| 4.1 | Servicio de luz | mes | 6 | S/50.00 | S/300.00 |
| 4.2 | Otros gastos | mes | 1 | S/100.00 | S/100.00 |
| Total | | | | | S/2593,00 |

Financiamiento

El financiamiento del estudio es por la investigadora.

BIBLIOGRAFIA

1. Martínez Tovar A, Rojas Castillo X, Rosas Vargas L, Zarate Grajales Ra, Flores Mora L. Calidad Y Seguridad Del Paciente. Ciud Arte "El Arte Del Cuidado". 2017; 6(11). Obtenido de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2017/cui1711f.pdf>
2. Servicios Sanitarios De Calidad. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUS. 2020; 1. Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
3. Gutiérrez Berríos Zd, Lorenzo Gomez MI, Berríos Rivas T. Calidad De Atención de enfermería Según El Paciente Hospitalizado. Conecta Libertad. 2019; 3. Obtenido de: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
4. Caicedo Caicedo Yi. Calidad De Atención De Profesionales De Enfermería Del Área De Emergencias Del Hospital Básico Limones. Tesis Doctoral. Ecuador: Universidad Católica De Ecuador, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2487>
5. Yopez Apolo Db. Calidad De La Atención De Salud A Pacientes Hipertensos Atendidos En El Centro De Salud Guasmo Central Año 2021. Tesis De Titulación. Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Ciencias Médicas. Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16655>
6. Vera Herrera M. Calidad De Atención Del Profesional De Enfermería En La Percepción De Madres De Niños Menores A 1 Año Que Acuden Al Control De Crecimiento Y Desarrollo C.S. Pampa Inalámbrica Ilo 2018. Tesis Doctoral. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16655>
7. Zapata Villegas Pdc. Percepción De La Calidad De Atención De Enfermería En Pacientes Hospitalizados Del Servicio De Un Hospital De Cuarto Nivel. Tesis De Titulación. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3046>
8. Becerra Ureta M, Melgarejo Solano Bg. Calidad De Atención De Enfermería En Usuarios Hospitalizados Del Servicio De Medicina Del Hospital Nacional

- Sergio E. Bernales. Tesis De Titulación. Lima: Universidad De Ciencias Y Humanidades, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/584>
9. Ccoicca Buleje G. Calidad De Atención De Enfermería Y Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Del Servicio De Emergencia, Centro De Salud San Jerónimo, Apurímac, 2017. Tesis De Titulación. Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3430>
 10. Aedo Carrion Es. Plan De Mejora En La Calidad De Atención Y La Satisfacción Del Usuario En El Servicio De Consulta Externa Del Hospital Regional Guillermo Diaz De La Vega Abancay, Apurimac-2020. Tesis De Titulación. Lima: Universidad Nacional Del Callao, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5965>
 11. Amed-Salazar, E. J., Villareal-Amaris, G., & Tous, C. C. A. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista ciencia y cuidado, 16(2), 108-119. 2019. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.22463/17949831.1615>
 12. Pabón Córdoba, M, Palacio Díaz, K Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Internet]. Universidad de la Costa; 2020. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/11323/6423>
 13. Montero Reyes Yg, Veliz Martinez PI, Jorna Calixto Ar. Calidad De La Atención En Servicio De Urgencias Del Policlínico Emilia De Córdoba Y Rubio. Medicina Intensiva Y Emergencias. 2020; 19. Obtenido de: <http://www.revmie.sld.cu/index.php/mie/article/view/695>
 14. Lemus Cazerres A, Hernardez Cortes C, Carrillo Ramirez Sdc, Esponda Prado G. Calidad De La Atención De La Unidad De Terapia Intensiva Del Hospital Ángeles Pedregal. Acta Medica Grupo Los Ángeles. 2020; 3. Obtenido de: <https://doi.org/10.35366/95402>
 15. Saravia Agilar R, Salmaso Da Silva H. Calidad De La Atención A La Salud De Las Personas Mayores En La Atención Primaria: Una Revisión Integradora. Enfermera Global. 2019; 21. Obtenido de: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.444591>

16. Villena Sienfuegos G. Calidad De Atención De Enfermería En El Control De Crecimiento Y Desarrollo Puesto De Salud Flores De La Pradera, octubre 2021 A marzo 2022. Universidad Particular De Chiclayo. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2852>
17. Rojas Manrique Ra, Salazae Borja Ax. Ectividad De La Calidad De Atención De Enfermería en el consultorio De Crecimiento Y Desarrollo Del Centro De Salud Hualmay. 1. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad De Medicina. Obtenido de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4497>
18. Leon Trucios K. Calidad De Atención De Enfermería Y Cumplimiento Del Esquema De Vacunación En Niños Menores De 1 Año, Centro De Salud San Antonio 2020. Tesis De Titulación. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61742>
19. Vera Herrera M. Calidad De Atención Del Profesional De Enfermería En La Percepción De Madres De Niños Menores A 1 Año Que Acuden Al Control De Crecimiento Y Desarrollo C.S. Pampa Inalámbrica Ilo 2018. Título De Segunda Especialidad. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3814>
20. Remigio Pacheco MM. Calidad De Atención Que Brinda La Enfermera En La Estrategia Sanitaria Nacional De Inmunizaciones Según La Percepción De Las Madres De Niños Menores De 5 Años En Un Centro Materno Infantil. Lima-2019. Licenciada En Enfermería. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11691>
21. Ccoicca Buleje G. Calidad De Atención De Enfermería Y Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Del Servicio De Emergencia, Centro De Salud San Jerónimo, Apurímac, 2017. 1. Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Ciencias De La Salud. Obtenido de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3430>
22. López Corpas M. Calidad Del Servicio De Enfermería. CIELO. 2018; 27(2). Obtenido de: <http://ciberindex.com/c/ie/e2712abs>
23. Nelson C. E. Calidad Y Calidad En Salud. Corporación Municipal Viña Del Mar. 2017; 1. Obtenido de: <https://www.cmvm.cl/content/salud/estructura.php>

24. Alfaro Cadenas L, Ayuso Murillo D, Bermejo Martinez M, Bonilla Sanchez Rm. Gestión De La Calidad De Cuidados En Enfermería Seguridad Del Paciente. 1st Ed. Murillo Da, Editor. México: 1; 2017. Obtenido de: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
25. Davy Vera J. Dimensiones De La Profesión De Orientación: Implicaciones Para Su Formación Académica. Scielo. 2002; 1. Obtenido de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000200005
26. Comodidad Del Paciente. Asociación Española De Enfermería En Cardiología. 2017; 1. Obtenido de: https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/626bd1c43cc35_Enferm-Cardiol_84_Revista_compressed.pdf
27. Carniero Mussi F, Santana Frietas K, Moraes Gibaut A. Rácticas Del Cuidar En Enfermería Para La Promoción Del Confort. Scielo. 2014; 23. Obtenido de: <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962014000100014>
28. Lescaille Taquechel M, Apao Diaz J, Reyes Figueroa Mdl, Alfonso Mora M. Eticidad Del Pensamiento De Florence Nightingale. Habanera Ciencias Médicas. 2013; 1. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2013000400021
29. Enfermera. Organización Mundial De La Salud. 2017; 1. Obtenido de: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado,atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona.>
30. La Calidad En Salud Y La Satisfacción Del Paciente. Universidad En Internet. 2021; 1. Obtenido de: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
31. Control y Crecimiento. Ministerio De Salud. 2018; 1. Obtenido de: http://www.diresacusco.gob.pe/salud_individual/normas/NORMA%20TECNICA%20D%20%20CRECIMIENTO%20Y%20DESARROLLO%20DEL%20%20NI%C3%91O%20MENOR%20%20DE%20%20CINCO%20A%C3%91OS.pdf
32. Salud LB, Editor. Norma técnica de crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años Perú: 1; 2017. Obtenido de:

- <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
- 33.OMS. Instituto Nacional Del Cancer. 2017; li. Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer>
- 34.Ministerio De Salud. Información Publica. 2020; I. <https://www.minsa.gob.pe/portada/transparencia/solicitud/frmFormulario.asp>
35. Quienes Somos. Organización Mundial De La Salud. 2017; li. Obtenido de: <https://www.who.int/es/about/who-we-are>.
36. Controles En Salud. Junta De Castilla Y León. Obtenido de: <https://www.saludcastillayleon.es/ventanafamilias/es/infancia/controles-salud>
37. Glosario De Terminos _Definiciones Y Aclaraciones. Siap. Obtenido de: <https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/glossary/view.php?id=239854&mode&hook=ALL&sortkey&sortorder&fullsearch=0&page=-1>
38. Soler W, Gomez Muñoz M, Braculat E, Alvarez A. El Triaje. Scielo. 2010; 33. Obtenido de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1137-66272010000200008
39. Arias Gonzales L. Guía Para La Elaboración. 1st Ed. Arias G, Editor. Arequipa Perú: 1; 2020.
40. Bernal C. Metodología De La Investigación. Tercera Ed. Colombia: Pearson Educación; 2010.
41. Gutiérrez Berríos Z, Lorenzo Gómez M, Berríos Rivas A. Calidad De Atención De Enfermería Según El Paciente Hospitalizado. Revista Científica ‘Conecta Libertad’. 2019; 3(1). Obtenido de: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

| Problemas | Hipótesis | Objetivos | Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Método |
|---|---------------|---|---------------------|---------------------|---|-----------------|---|-----------|
| <p>Problema General ¿Cómo es la calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?</p> <p>Problemas Específicos - ¿Cuál es el nivel de profesionalidad en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022? - ¿Cuál es el nivel de comunicación en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?</p> | No se plantea | <p>Objetivo General Identificar la calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022</p> <p>Objetivos Específicos - Conocer el nivel de profesionalidad en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022 - Conocer el nivel de comunicación en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022</p> | Calidad de atención | Profesionalidad | - Preparación del profesional de Enfermería - Conocimientos de la enfermera - Interés de la enfermera en la atención - Comprendió la información del cuidado a su niño | Ítems (1 – 5) | Adecuado Regularmente adecuado Inadecuado | Deductivo |
| | | | | Comunicación | - Le llamo por su nombre - Conocía al personal de Enfermería que le atendió - Recibí información del cuidado al niño - Intimidad por parte de la enfermera | Ítems (6 – 11) | | |
| | | | | Comodidad y confort | - Preocupación del confort por parte de la enfermera - Ambientes adecuados para la atención y espera | Ítems (12 – 16) | | |
| | | | | Actitud | - Valoración de la atención de enfermería - Valoración del trato en la atención de la enfermera | Ítems (17 – 22) | | |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| <p>- ¿Cuál es el nivel de comodidad y confort en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de actitud del profesional en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022?</p> | | <p>- Conocer el nivel de comodidad y confort en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022</p> <p>- Conocer el nivel de actitud del profesional en la atención de enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022</p> | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|--|--|

| Tipo, Nivel y Diseño de la investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística |
|---|---|--|--|
| <p>Tipo El tipo de estudio fue Básico</p> <p>Nivel El nivel del estudio fue Descriptivo</p> <p>Diseño El diseño del estudio fue No experimental</p> <div data-bbox="248 592 568 651" style="text-align: center;"> <pre> graph LR M[M] --> Ox[Ox] </pre> </div> <p>Donde: Ox: Calidad de atención M: Muestra</p> | <p>La población estuvo conformada por 223 madres de niños menor a 1 año que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud San Jerónimo 2022.</p> <p>La muestra es de 142 madres de niños menores de 1 año</p> | <p>Técnica - Encuesta Instrumento - Cuestionario</p> | <p>Se trabajó bajo la estadística descriptiva por el número de variable.</p> |

Anexo 2: Instrumento de recolección de información

TITULO: Calidad de atención en enfermería en madres de niños menores a 1 año que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el centro de San Jerónimo 2022

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que tienen 5 posibles respuestas de las cuales usted responderá lo que crea conveniente, sobre la base de las alternativas que se presentaran a continuación:

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

| CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERIA | | | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| N° | PROFESIONALIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El personal de enfermería se encuentra en la capacidad de saber cómo se siente UD y su niño (a) | | | | | |
| 2 | La enfermera ha considerado y respetado las preferencias religiosas o espirituales de UD al momento de la atención. | | | | | |
| 3 | Siente que la enfermera al momento de la atención entrega algo propio que la distingue de las otras. | | | | | |
| 4 | Considera que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para la atención de su niño (a) | | | | | |
| 5 | Las atenciones realizadas por el personal de enfermería son los requeridos y adecuados para hijo (a) | | | | | |
| | COMUNICACIÓN | | | | | |
| 6 | El personal de enfermería permanecía atento ante cualquier consulta que UD realizó | | | | | |
| 7 | El Personal de Enfermería, ¿Le llamaba por su nombre a UD y su niño (a)? | | | | | |
| 8 | El Personal de Enfermería, ¿Le inspiraba confianza? | | | | | |
| 9 | ¿Cuándo la Enfermera le iba a realizar algún procedimiento a su niño (a), le comunicaba? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | La comunicación de los resultados es comunicada de forma oportuna, clara y precisa | | | | | |
| 11 | Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería sobre la salud de niño (a) | | | | | |
| | COMODIDADES O CONFORT | | | | | |
| 12 | El servicio de CRED cuenta con ambientes o unidades de atención amplios y cómodos para la atención de su hijo (a) | | | | | |
| 13 | La atención enfermera – paciente es íntima y favorable | | | | | |
| 14 | En el ambiente de espera del servicio CRED cuenta con el mobiliario necesario para su comodidad | | | | | |
| 15 | La Enfermera, ¿Ha preservado la intimidad durante la atención a su niño(a)? | | | | | |
| 16 | ¿El consultorio de CRED se encuentra limpio y con todos los materiales para la atención de su hijo o (a)? | | | | | |
| | ACTITUD | | | | | |
| 17 | La enfermera responde inquietudes de la madre durante el examen físico | | | | | |
| 18 | La enfermera brinda consejos sobre importancia de la lactancia, higiene, alimentación, sueño en su menor hijo (a). | | | | | |
| 19 | La enfermera es paciente durante los procedimientos realizados a su hijo (a) | | | | | |
| 20 | La enfermera muestra buen carácter durante la consulta haciendo sentir bien a UD y su hijo (a) | | | | | |
| 21 | La enfermera está atenta durante las consultas de la madre | | | | | |
| 22 | Usted y su hijo reciben un trato amable por parte de la enfermera. | | | | | |

Anexo 3: Consentimiento informado

Buen día soy bachiller en Enfermería; **Bach. Rosa Vasquez Chachayma**, egresados de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Tecnológica de los Andes, estamos realizando una investigación que titula: **“Calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022.”**, con el objetivo de Identificar la calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños menores a 1 año que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud San Jerónimo, Andahuaylas 2022

Por ello solicitamos su colaboración en el estudio, en el sentido de brindarnos su consentimiento y autorización voluntaria en el estudio, con la garantía de que no se afectará su salud física, psicológica y moral, ya que toda la información brindada por usted será manejada correctamente de forma confidencial, respetando su privacidad, su información es de uso exclusivo de los investigadores. Usted podrá realizar las preguntas necesarias y también solicitar información acerca de los resultados de la investigación.

La aplicación de los instrumentos tendrá un tiempo promedio de durante 15 minutos.

Firma del Consentimiento

He leído la información, asimismo me han dado las facilidades de hacer preguntas y todas me han dado respuesta satisfactoria. Estoy de acuerdo con los puntos indicados en este documento y decido participar de forma voluntaria en la investigación que aquí se describe, por lo cual firmo en señal de conformidad.

San Jerónimo....de.....del 2022

.....

Firma de la Madre

Anexo 4: Base de datos

| N° | Profesionalidad | | | | | Comunicación | | | | | | Confort | | | | | Actitud | | | | | |
|----|-----------------|---|---|---|---|--------------|---|---|---|----|----|---------|----|----|----|----|---------|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 |
| 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 6 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 |
| 7 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 9 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 14 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 23 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 27 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 28 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 31 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 35 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 36 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 37 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 39 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 41 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 43 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 44 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 47 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 49 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 51 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 53 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 54 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 55 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 61 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 62 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 66 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 67 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 68 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 69 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| 70 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 71 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 74 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 75 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 76 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 78 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 79 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 81 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 82 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 85 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 86 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 89 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 91 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 92 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 94 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 95 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 96 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 99 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 100 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 101 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 102 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 |
| 103 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 |
| 105 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 106 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 107 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 109 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 |
| 110 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 111 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 113 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 114 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 115 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 117 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 118 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 120 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 121 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 122 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 123 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 124 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 125 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 127 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 128 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| 129 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 130 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 131 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 132 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 133 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 134 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 135 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 136 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 137 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 138 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 140 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 141 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 142 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 |

Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento

Tabla 6. Matriz de datos de prueba piloto

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 14 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |

Tabla 7. Prueba de Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.811 | 22 |

Tabla 8. Estadística por ítems de Alfa de Cronbach

| | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|---|
| El personal de enfermería se encuentra en la capacidad de saber cómo se siente UD y su niño (a) | 0.596 | 0.789 |
| La enfermera ha considerado y respetado las preferencias religiosas o espirituales de UD al momento de la atención | 0.920 | 0.780 |
| Siente que la enfermera al momento de la atención entrega algo propio que la distingue de las otras. | 0.239 | 0.809 |
| Considera que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para la atención de su niño (a) | 0.242 | 0.809 |
| Las atenciones realizadas por el personal de enfermería son los requeridos y adecuados para hijo (a) | 0.014 | 0.827 |
| El personal de enfermería permanecía atento ante cualquier consulta que UD realizó | 0.711 | 0.789 |
| El Personal de Enfermería, ¿Le llamaba por su nombre a UD y su niño (a)? | 0.307 | 0.807 |
| El Personal de Enfermería, ¿Le inspiraba confianza? | 0.531 | 0.795 |

| | | |
|--|--------|-------|
| ¿Cuándo la Enfermera le iba a realizar algún procedimiento a su niño (a), le comunicaba? | 0.178 | 0.816 |
| La comunicación de los resultados es comunicada de forma oportuna, clara y precisa | 0.434 | 0.801 |
| Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería sobre la salud de niño (a) | 0.178 | 0.816 |
| El servicio de CRED cuenta con ambientes o unidades de atención amplios y cómodos para la atención de su hijo (a) | 0.696 | 0.787 |
| La atención enfermera – paciente es íntima y favorable | 0.428 | 0.801 |
| En el ambiente de espera del servicio CRED cuenta con el mobiliario necesario para su comodidad | 0.351 | 0.805 |
| La Enfermera, ¿Ha preservado la intimidad durante la atención a su niño(a)? | -0.040 | 0.824 |
| ¿El consultorio de CRED se encuentra limpio y con todos los materiales para la atención de su hijo o (a)? | 0.423 | 0.802 |
| La enfermera responde inquietudes de la madre durante el examen físico | 0.351 | 0.805 |
| La enfermera brinda consejos sobre importancia de la lactancia, higiene, alimentación, sueño en su menor hijo (a). | 0.143 | 0.814 |
| La enfermera es paciente durante los procedimientos realizados a su hijo (a) | 0.287 | 0.808 |
| La enfermera muestra buen carácter durante la consulta haciendo sentir bien a UD y su hijo (a) | 0.175 | 0.813 |
| La enfermera está atenta durante las consultas de la madre | 0.577 | 0.795 |
| Usted y su hijo reciben un trato amable por parte de la enfermera. | 0.840 | 0.784 |

Anexo 6: Validez del instrumento

Jurado 1

| Formato de evaluación del instrumento de medición: 'Guía de observación indirecta y cuestionario de encuesta' juez(a) | | | | | | | | | |
|--|--|----|--|----|--|----|---|----|---------------|
| Estimada(o) profesional en su condición de haber asesorado trabajos de investigación. Se le solicita a participar en la evaluación del instrumento de medición | | | | | | | | | |
| Datos/preguntas | Claridad. Se entiende sin dificultad alguna los enunciados y preguntas. | | Congruencia. Los enunciados y las preguntas tienen relación con dimensiones de las variables. | | Contexto. Todas las palabras están acorde al lenguaje para responder. | | Dominio del constructo. Los enunciados y las preguntas evalúan el componente de la dimensión | | Sugerencia(s) |
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| PROFESIONALIDAD | | | | | | | | | |
| 1. El personal de enfermería se encuentra en la capacidad de saber cómo se siente UD y su niño (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2. La enfermera ha considerado y respetado las preferencias religiosas o espirituales de UD al momento de la atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3. Siente que la enfermera al momento de la atención entrega algo propio que la distingue de las otras. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4. Considera que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para la atención de su niño (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5. Las atenciones realizadas por el personal de enfermería son los requeridos y adecuados para hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| COMUNICACIÓN | | | | | | | | | |
| 6. El personal de enfermería permanecía atento ante cualquier consulta que UD realizó | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7. Personal de Enfermería, ¿Le llamaba por su nombre a UD y su niño (a)? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8. El Personal de Enfermería, ¿Le inspiraba confianza? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9. ¿Cuándo la Enfermera le iba a realizar algún procedimiento a su niño (a), le comunicaba? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10. La comunicación de los resultados es comunicada de forma oportuna, clara y precisa | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 11. Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería sobre la salud de niño (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| COMODIDADES O CONFORT | | | | | | | | | |
| 12. El servicio de CRED cuenta con ambientes o unidades de atención amplios y cómodos para la atención de su hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13. La atención enfermera – paciente es íntima y favorable | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14. En el ambiente de espera del servicio CRED cuenta con el inmobiliario necesario para su comodidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15. La Enfermera, ¿Ha preservado la intimidad durante la atención a su niño(a)? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16. ¿El consultorio de CRED se encuentra limpio y con todos los materiales para la atención de su hijo o (a)? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| ACTITUD | | | | | | | | | |
| 17. La enfermera responde inquietudes de la madre durante el examen físico | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18. La enfermera brinda consejos sobre importancia de la lactancia, higiene, alimentación, sueño en su menor hijo (a). | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19. La enfermera es paciente durante los procedimientos realizados a su hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20. La enfermera muestra buen carácter durante la consulta haciendo sentir bien a UD y su hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21. La enfermera está atenta durante las consultas de la madre | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22. Usted y su hijo reciben un trato amable por parte de la enfermera. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Andahuaylas, 20 de junio del 2022.


Mlg. Enft. Leonora Cordero Pizarro
CEP: 44964
R.N.M: 513

Firma y sello

Jurado 2

| Formato de evaluación del instrumento de medición: "Guía de observación indirecta y cuestionario de encuesta" juez(a) | | | | | | | | | | |
|--|--|----|--|----|--|----|---|----|---------------|--|
| Estimada(o) profesional en su condición de haber asesorado trabajos de investigación. Se le solicita a participar en la evaluación del instrumento de medición | | | | | | | | | | |
| Datos/preguntas | Claridad. Se entiende sin dificultad alguna los enunciados y preguntas. | | Congruencia. Los enunciados y las preguntas tienen relación con dimensiones de las variables. | | Contexto. Todas las palabras están acorde al lenguaje para responder. | | Dominio del constructo. Los enunciados y las preguntas evalúan el componente de la dimensión | | Sugerencia(s) | |
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| PROFESIONALIDAD | | | | | | | | | | |
| 1. El personal de enfermería se encuentra en la capacidad de saber cómo se siente UD y su niño (a) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 2. La enfermera ha considerado y respetado las preferencias religiosas o espirituales de UD al momento de la atención. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 3. Siente que la enfermera al momento de la atención entrega algo propio que la distingue de las otras. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 4. Considera que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para la atención de su niño (a) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 5. Las atenciones realizadas por el personal de enfermería son los requeridos y adecuados para hijo (a) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| COMUNICACIÓN | | | | | | | | | | |
| 6. El personal de enfermería permanecía atento ante cualquier consulta que UD realizó | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 7. Personal de Enfermería, ¿Le llamaba por su nombre a UD y su niño (a)? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 8. El Personal de Enfermería, ¿Le inspiraba confianza? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 9. ¿Cuándo la Enfermera le iba a realizar algún procedimiento a su niño (a), le comunicaba? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 10. La comunicación de los resultados es comunicada de forma oportuna, clara y precisa | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|--|--|
| 11. Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería sobre la salud de niño (a) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| COMODIDADES O CONFORT | | | | | | | | | | |
| 12. El servicio de CRED cuenta con ambientes o unidades de atención amplios y cómodos para la atención de su hijo (a) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 13. La atención enfermera – paciente es íntima y favorable | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 14. En el ambiente de espera del servicio CRED cuenta con el mobiliario necesario para su comodidad | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 15. La Enfermera, ¿Ha preservado la intimidad durante la atención a su niño(a)? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 16. ¿El consultorio de CRED se encuentra limpio y con todos los materiales para la atención de su hijo o (a)? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| ACTITUD | | | | | | | | | | |
| 17. La enfermera responde inquietudes de la madre durante el examen físico | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 18. La enfermera brinda consejos sobre importancia de la lactancia, higiene, alimentación, sueño en su menor hijo (a). | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 19. La enfermera es paciente durante los procedimientos realizados a su hijo (a) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 20. La enfermera muestra buen carácter durante la consulta haciendo sentir bien a UD y su hijo (a) | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 21. La enfermera está atenta durante las consultas de la madre | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 22. Usted y su hijo reciben un trato amable por parte de la enfermera. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |

Andahuaylas, 20 de junio del 2022.



[Handwritten Signature]
Mag. Yvonne Cabezas Murua
R.M.: 00739

Firma y sello

Jurado 3

| Formato de evaluación del instrumento de medición: "Guía de observación indirecta y cuestionario de encuesta" juez(a) | | | | | | | | | |
|--|--|----|--|----|--|----|---|----|---------------|
| Estimada(o) profesional en su condición de haber asesorado trabajos de investigación. Se le solicita a participar en la evaluación del instrumento de medición | | | | | | | | | |
| Datos/preguntas | Claridad. Se entiende sin dificultad alguna los enunciados y preguntas. | | Congruencia. Los enunciados y las preguntas tienen relación con dimensiones de las variables. | | Contexto. Todas las palabras están acorde al lenguaje para responder. | | Dominio del constructo. Los enunciados y las preguntas evalúan el componente de la dimensión | | Sugerencia(s) |
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| PROFESIONALIDAD | | | | | | | | | |
| 1. El personal de enfermería se encuentra en la capacidad de saber cómo se siente UD y su niño (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2. La enfermera ha considerado y respetado las preferencias religiosas o espirituales de UD al momento de la atención. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3. Siente que la enfermera al momento de la atención entrega algo propio que la distingue de las otras. | | | | | | | | | |
| 4. Considera que el personal de enfermería tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) del que disponía para la atención de su niño (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5. Las atenciones realizadas por el personal de enfermería son los requeridos y adecuados para hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| COMUNICACIÓN | | | | | | | | | |
| 6. El personal de enfermería permanecía atento ante cualquier consulta que UD realizó | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7. Personal de Enfermería, ¿Le llamaba por su nombre a UD y su niño (a)? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8. El Personal de Enfermería, ¿Le inspiraba confianza? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9. ¿Cuándo la Enfermera le iba a realizar algún procedimiento a su niño (a), le comunicaba? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10. La comunicación de los resultados es comunicada de forma oportuna, clara y precisa | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 11. Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería sobre la salud de niño (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| COMODIDADES O CONFORT | | | | | | | | | |
| 12. El servicio de CRED cuenta con ambientes o unidades de atención amplios y cómodos para la atención de su hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13. La atención enfermera – paciente es íntima y favorable | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14. En el ambiente de espera del servicio CRED cuenta con el mobiliario necesario para su comodidad | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15. La Enfermera, ¿Ha preservado la intimidad durante la atención a su niño(a)? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16. ¿El consultorio de CRED se encuentra limpio y con todos los materiales para la atención de su hijo o (a)? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| ACTITUD | | | | | | | | | |
| 17. La enfermera responde inquietudes de la madre durante el examen físico | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18. La enfermera brinda consejos sobre importancia de la lactancia, higiene, alimentación, sueño en su menor hijo (a). | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19. La enfermera es paciente durante los procedimientos realizados a su hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20. La enfermera muestra buen carácter durante la consulta haciendo sentir bien a UD y su hijo (a) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21. La enfermera está atenta durante las consultas de la madre | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22. Usted y su hijo reciben un trato amable por parte de la enfermera. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Andahuaylas, 20 de junio del 2022.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE CALDAS
 Más Wissen. Bautista Muñoz
 C.P.

Firma y sello

Anexo 7: Panel fotográfico



