



**UAP | UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS EN EL
CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO MÉDICO NAVAL,
BELLAVISTA-CALLAO 2016”**

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

**PRESENTADO POR
JUDITH ESTELA CERQUIN MEDINA**

**ASESORA:
MG. MONICA ELIZABETH, ZUMAETA RIVERA**

LIMA – PERÚ, 2019

**“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS EN EL
CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO MÉDICO NAVAL,
BELLAVISTA-CALLAO 2016”**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED". Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril- Junio 2016. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de (n=70 madres), para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert , la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,836); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de ($\alpha=0,971$).

CONCLUSIONES:

La presente investigación tiene como título: Percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED". Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril - Junio 2016, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Medio, comprobado estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 17,1, y con un nivel de significancia de valor $p<0,05$.

PALABRAS CLAVES: *Percepción de las madres, calidad de atención del profesional de enfermería, Interpersonal, entorno, técnica.*

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the perception of mothers about the quality of nursing care for children from 1 to 5 years of age in the CRED office. Naval Medical Center, Bellavista- Callao, April-June 2016. It is a cross-sectional descriptive investigation, we worked with a sample of (n = 70 mothers), to collect the information we used a Likert type questionnaire, the validity of the instrument it was carried out by means of the test of concordance of the judgment of experts obtaining a value of (0,836); Reliability was carried out using Cronbach's alpha with a value of ($\alpha = 0.971$).

CONCLUSIONS:

The present investigation has as its title: Perception of the mothers on the quality of attention of the professional of nursing to children of 1 to 5 years in the Consultorio of CRED ". From the Naval Medical Center, Bellavista- Callao, April - June 2016, finding that in a greater percentage it is of Medium level, statistically verified by the Chi Square with a value of 17.1, and with a level of significance of value $p < 0, 05$

KEY WORDS: *Perception of mothers quality of care of the nursing professional, environment, technique, interpersonal.*

ÍNDICE

Pág.

RESÚMEN

ABSTRAC

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudios	4
1.5. Limitaciones	5

CAPITULOII: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Base teórica	12
2.3. Definición de términos	19
2.4. Variables	19
2.4.1. Definición conceptual de las variables	19
2.4.2. Definición operacional de las variables	20
2.4.3. Operacionalización de la variable	21

CAPITULOIII: METODOLOGIA

3.1. Tipo y nivel de investigación	22
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	22
3.3. Población y muestra	23
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	23
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	24
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	24

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	25
--------------------------------	----

CAPÍTULO V: DISCUSION	30
------------------------------	----

CONCLUSIONES	33
---------------------	----

RECOMENDACIONES	34
------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
-----------------------------------	----

ANEXOS

Matriz

Instrumento

INTRODUCCIÓN

La percepción es el proceso en que las personas captan las cosas e información del exterior a través de sus sentidos de acuerdo a las experiencias, estímulos y aprendizajes obtenidos durante la vida; concluyendo en la formación de un conocimiento positivo o negativo.

El Control CRED es la atención que se realiza a los niños de forma mensual y completa por el personal de enfermería eficientemente capacitado y entrenado, con el objetivo de vigilar de manera adecuada y oportuna las condiciones de salud de la niña y el niño de 1 a 5 años con la finalidad de descubrir tempranamente anomalías que pueden ocurrir en esta etapa de vida y que muchas veces no son percibidas por los padres.

Los resultados de la investigación, brindaran información que ayuden a diseñar estrategias y/o programas de educación para la salud que contribuyan a promover la participación coordinada y humanista en todo el proceso de atención de salud integral que favorezca la adaptación del niño al CRED, y sensibilizar a la enfermera sobre la necesidad de realizar las acciones respectivas para que en sus metas propuestas alcance el nivel de atención humanizada deseado.

El desarrollo de la investigación, consta de los siguientes capítulos; Capítulo I: Denominado El problema de investigación, donde se encuentran el Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio y Limitaciones de la investigación. Capítulo II: Denominado Marco Teórico, donde se encuentran los Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos, Variables su definición conceptual, operacional, y la operacionalización de la variable. Capítulo III: Denominado Metodología, donde se encuentra el Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento y el Plan de recolección y procesamiento de datos, aspecto administrativos, bibliografía, anexos :

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de atención de Enfermería está orientada principalmente a satisfacer las necesidades en forma integral en el ser humano. Se estima que hay insatisfacción por falta de calidad de atención en aproximadamente 50% de personas usuarias de algún establecimiento de salud. ¹

La calidad de atención en salud es responsabilidad de las autoridades y del equipo de salud que labora en este. En tal sentido el rol de la enfermera cobra particular importancia por ser miembro del equipo de salud que brinda atención directa y está en contacto el mayor tiempo con el paciente; de ahí que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la satisfacción de las necesidades psicológicas y espirituales de los pacientes y la familia. ²

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud gracias a la Reforma de la Salud iniciada por la OMS y OPS, que han involucrado a la calidad de atención, como un pilar fundamental

de los servicios de salud, conllevando a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de salud, que puede ser evaluado regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad de atención en especial desde el ámbito de enfermería.³

Por ello, la búsqueda de la excelencia en la calidad de atención de enfermería llevo a múltiples investigaciones posteriores a este hecho en Latinoamérica; como la realizada en México, el cual concluyó que los pacientes encuestados, en su gran mayoría; manifestaron una atención regular y de no ser tratados dignamente por el profesional de enfermería en los servicios de medicina preventiva y consulta externa.⁽⁴⁾ Mientras un estudio realizado en Colombia acerca de la percepción de calidad de atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de la ciudad de Barranquilla concluyó que; la calidad percibida por los pacientes es “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba”.⁵

En nuestro país hoy en día la población infantil sufre diversas enfermedades producto de la poca importancia y educación que brinda en muchas ocasiones el equipo de salud y el gobierno, conllevando en algunos casos a alteraciones a largo plazo en el niño. Según ENDES 2016, se sabe que el 13,1% de niños menores de 5 años presenta desnutrición crónica a nivel nacional y 33,3% de los menores de 3 años presenta anemia nutricional.⁶

El Ministerio de Salud (MINSA), en su norma técnica para el control del crecimiento y desarrollo (CRED) tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de niñas y niños de cero a cinco años y a mejorar su salud y nutrición, identificando oportunamente situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento y desarrollo para su atención efectiva, incentivando la participación activa de la familia y cuidadores en las

intervenciones para lograr un desarrollo normal. Por lo que el espacio de CRED debe ser entendido como un lugar privilegiado para construir, habilidades fortaleciendo la auto-estima de los padres con consejos positivos.⁷

En el consultorio de “CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista Callao, al interactuar con los padres refieren que la enfermera: “solo lo pesa y le mide la talla”; “todos atienden muy rápido”, “no me explican con detalle si va creciendo bien”, “a veces la enfermera no saluda y presenta su mal carácter”, “no hay privacidad, entran y salen del consultorio a cada rato uno y otro personal”, “a veces no hay la vacuna que le toca a mi hijo”. Por tal motivo se plantea la siguiente pregunta:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de “CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista Callao abril a julio 21016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivos generales

Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista-Callao, abril-Junio 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la percepción de las madres de niños menores de 1 a 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermera en

la dimensión interpersonal en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril-Junio 2016.

Identificar la percepción de las madres de niños menores de 1 a 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermera en la dimensión técnica, en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril-Junio 2016.

Identificar la percepción de las madres de niños de 1 a 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermera en la dimensión entorno, en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril-Junio 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

El presente trabajo será de gran relevancia porque busca determinar el nivel de percepción de la madre sobre la calidad de atención de enfermería que brinda a niños menores de 5 años en el en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril-Junio 2016.

El estudio tiene un sentido de aporte académico y profesional; con lo que respecta a la parte académica, se intenta promover en el estudiante de enfermería entrar en el campo de la investigación, ya que es un área que no muchos de los profesionales lo desarrollan.

Refiriéndonos a la parte profesional se busca desarrollar habilidades que puedan satisfacer al cliente en cuanto a la atención que se brinda en el consultorio de CRED.

Mediante los resultados obtenidos en esta investigación se brindarán datos actualizados y confiables, que permitan evaluar la calidad de atención a fin de poder captar algunos aspectos que requieran ser reforzados dentro de la institución y contribuir al fortalecimiento e identificación de la enfermera con la profesión, teniendo en cuenta los

aspectos humanísticos y profesionales, los cuales permitirán una mejor calidad de atención en los servicios y/o fortalecer las relaciones interpersonales brindando de manera permanente una atención de calidad, y que se refleje en la percepción del usuario.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

1. Los resultados solo pueden ser generalizadas a la población de estudio con características similares.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

FLORES Peña, Yolanda. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. Universidad de Sao Paulo. Brasil. 2013. El estudio tuvo como objetivo analizar el cuidado de enfermería del niño sano (CNS) y distinguir si se trata de cuidado centrado en procedimientos o centrado en el usuario. Los conceptos del proceso de trabajo de enfermería y micro política del trabajo en salud fundamentaron el presente estudio cualitativo. Se realizó observación sistemática directa a 87 consultas de Cuidado del Niño Sano en una Unidad de Medicina Familiar y entrevista semi-estructurada a 25 madres que acudieron con su hijo a la consulta de Cuidado del Niño Sano. La saturación de datos y comprensión del significado fueron los criterios para el número de observaciones y entrevistas. Se aplicó análisis temático. Se encontró que la actividad se centra en procedimientos, lo que no puede ser considerado Cuidado del Niño Sano. Se llegó a la siguiente conclusión.

“Las madres valoran la atención integral y solicitan información del crecimiento y desarrollo de su hijo. Se recomienda abordar

*tópicos educativos y establecer relación de confianza que permita brindar cuidado centrado en el usuario”.*⁸

2.2.2. Antecedentes Nacionales

FRANCO Espinoza, Marcia. Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED – C.S Pampa Grande – Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes. Perú. 2017. La investigación tuvo como objetivo develar la percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años. Metodología, la investigación fue de tipo cualitativa, con abordaje estudio de caso, titulado: Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años, en el consultorio CRED–C. S Pampa Grande - Tumbes 2017. Para delimitar la muestra se hizo uso de la saturación de discursos; logrando entrevistar a 25 madres; para la recolección de datos se utilizó la observación participante, la entrevista semiestructurada y el cuaderno de campo. Obteniéndose las siguientes categorías como resultado de la investigación: categoría I.- dimensión técnica: como subcategorías: I.1.- Percibiendo las competencias de la enfermera en el cuidado que brinda a sus hijos. I.2.- aprendiendo y valorando lo enseñado por las enfermeras en el consultorio CRED. I.3.- Expresando reproche en el actuar de enfermería. Categoría II.- dimensión humana: como subcategorías: II.1.- Percibiendo cuidado humanizado de la enfermera, II.2.- Percibiendo un cuidado de desconfianza y deshumanización del profesional de enfermería. Categoría III.- dimensión entorno laboral: como subcategorías: III.1.- Percibiendo conformidad y agrado de las madres frente al entorno laboral (consultorio CRED). III.2.- Expresando descontento y discomfort del consultorio CRED. Se llegó a la siguiente conclusión:

“En cuanto a las percepciones que tienen las madres acerca del cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco

años en el consultorio CRED del C.S Pampa Grande. En la dimensión técnica la mayoría de las madres perciben que la enfermera brinda un cuidado adecuado, especial, eficaz, tienen iniciativa, demuestran cualidades y destrezas. En la dimensión humana las madres perciben el cuidado de enfermería como cortés, las enfermeras son buenas, agradables, respetuosas, sensibles y justas en la atención, lo que favorece la confianza enfermera-madre-niño. En la dimensión entorno la mayoría de las madres expresan que el ambiente es muy pequeño y con escasos materiales, por lo que estarían percibiendo un riesgo para el desarrollo y crecimiento de sus niños. ⁹

GUINEA Larreategui, Maritza. Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2016 El estudio tuvo como objetivo fue determinar la percepción de los padres de niños menores de 5 años sobre la atención humanizada de Enfermería en el servicio de CRED en el Centro de Salud de Mirones – 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 padres. La técnica fue la encuesta y el instrumento una escala de Likert modificada, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100 % (30), 53% (16) es medianamente favorable, 27% (8) favorable y 20% (6) desfavorable. En cuanto a la dimensión interpersonal 47% (14) es medianamente favorable, 30% (9) favorable y 23% (7) desfavorable; en la dimensión técnica 57% (27) es medianamente favorable, 23% (7) favorable y 20% (6) desfavorable; en la dimensión entorno 40% (12) es medianamente favorable, 37% (11) favorable y 23% (7) desfavorable. Los ítems medianamente favorable 17% (5) expresan que la enfermera se da tiempo para conversar sobre el

estado de salud del niño, 20% (6) muestra interés por conocer el porqué de sus inasistencias a la consulta de CRED, y 47% (14) considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado; lo favorable 87% (26) expresan que la enfermera saluda cuando ingresa al servicio de CRED, 100% (30) responde a sus preguntas sobre la crianza del niño y 80% (24) se preocupa la enfermera por la seguridad física del niño; lo desfavorable 20% (6) no está bien uniformada y arreglada durante la sesión, 47% (14) al final de la consulta le entrega las indicaciones y 40% (12) durante el examen físico la enfermera deja expuesto al medio ambiente por mucho tiempo. Se llegó a la siguiente conclusión:

“El mayor porcentaje de los padres expresan una percepción medianamente favorable durante la atención la enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto, muestra interés por conocer las razones del a inasistencia y considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado; seguido de un menor porcentaje favorable ya que saluda al ingresar al servicio, sonrío y habla al niño y considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención; seguido de un mínimo porcentaje que expresa que es desfavorable porque no se da tiempo para conversar sobre el estado del niño, no le entrega las indicaciones al final de la consulta y expone al niño al medio ambiente por mucho tiempo”.¹⁰

ESPÍRITU Ramos, T. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica – Lima. Universidad Peruana Unión. Perú. 2014. El estudio tuvo como objetivo: Determinar la asociación entre la calidad del cuidado de Enfermería y el desarrollo psicomotor de los niños menores de cinco años del Centro de Salud Virgen del Carmen – La Era. Material y métodos: Diseño no

experimental, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal. El tipo de muestreo fue probabilístico, la muestra estuvo conformada por 281 niños con sus respectivas madres. Se utilizó tres instrumentos: Escala de Calidad del Cuidado de Enfermería adaptada, Guía de Evaluación de 0 a 30 meses - Test Peruano; Guía de Evaluación de 3 y 4 años-Pauta Breve. Resultados: Se encontró que el 89.7% de las madres refirieron que la calidad del cuidado de Enfermería es alta, 10% media. Y en la evaluación de desarrollo psicomotor de los niños de 0 a 30 meses, el 97.6% presentaron desarrollo psicomotor normal, y solo un 2.4%, riesgo de trastorno del desarrollo. De los niños de 3 y 4 años, el 85.2 % presentan desarrollo psicomotor normal. Se llegó a la conclusión:

“Que existe asociación significativa entre calidad del cuidado de Enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor ($p = ,000$)”.¹¹

GUEVARA Sánchez, SI. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud “San José”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2013. El estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, y como objetivos específicos: Identificar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort). El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia conformado por 150 madres. El instrumento utilizado en la presente investigación fue un formulario tipo cuestionario (Escala de Lickert modificada), la técnica fue la entrevista. Los resultados de la presente investigación fueron: la percepción que tienen las madres acerca

de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED, 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción medianamente favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como medianamente favorable, 27% (40) tiene una percepción favorable y 15% (34) percibe la atención como desfavorable. Por lo que se concluye:

“Que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable”.¹²

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1. Percepción

Sobre la percepción se ofrecen diversas definiciones que han ido evolucionando hacia la implicación de las experiencias y los procesos del individuo. Según **Matlin y Foley**, la percepción incluye la interpretación de las sensaciones, dándoles significado y organización¹³. Para **Feldman** es “La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro”.¹⁴ **GIBSON**, define a la percepción como un proceso simple, en el estímulo esta la información, sin necesidad de procesamientos mentales internos posteriores. Dicho planteamiento parte del supuesto de que en las leyes naturales subyacentes en cada organismo están las claves intelectuales de la percepción como mecanismo de supervivencia, por tanto, el organismo solo percibe, aquello que puede aprender y le es necesario para sobrevivir.

Según **NEISSER**, la percepción es un proceso activo – constructivo en el que el perceptor, antes de procesar nueva

información la nueva información y con los datos archivados en su conciencia, construye un es esquema informativo anticipatorio, que le permite constelar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje.¹³

Según Day menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.¹⁴

Según Whitaker define “es un proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos”.¹⁵

Según Meroni, “la experiencia es el conjunto de conocimientos adquiridos involuntariamente, experiencias de la vida”, ello se deriva del contacto con la realidad. La percepción solo se puede lograr a través de un largo proceso durante el cual se tiene la experiencia del objeto en forma repetida.¹⁶

El valor es la percepción del usuario sobre el grado en que se satisfacen sus necesidades parte de la empresa o institución a la cual demandan un producto o un servicio.¹⁷

El término percepción fue adoptado principalmente por las disciplinas relacionadas con la conducta humana, y es utilizado para describir el proceso que ocurre cuando un evento físico es captado por los sentidos del ser humano y es procesado por el cerebro, donde se integra con anteriores experiencias, para darle

un significado. Sin embargo, no se puede considerar a la percepción como un antecedente que se encuentra en la construcción mental de toda visión del mundo, sino como un producto sociocultural complejo y, por lo tanto, antes de ser un hecho aislado, en términos de sensaciones es en su totalidad una variedad de las características de la personalidad y de la conformación histórica de ésta última en relación a un determinado contexto ambiental, económico, político, social o cultural donde se plasma toda la vida humana.

La percepción se puede ubicar como un evento estructurado de manera sociocultural, entendida esta forma de percepción “sociocultural” como un proceso mediante el cual las personas se conocen y se evalúan entre sí y por el cual se considera la forma de cómo ocurren los hechos de su grupo social. De esta manera se puede considerar a la percepción enfocada al riesgo como un conjunto de factores ambientales, económicos, sociales, políticos, culturales y psicológicos que van a dar forma de esta percepción. La percepción se ha enfocado a examinar los juicios de los integrantes de los grupos sociales cuando se les solicita que evalúen sus actividades, condiciones del ambiente donde viven y elementos culturales.¹⁸

La percepción es un proceso complejo que depende de la información que el mundo da, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; estas afectan tanto al acto perceptivo mismo, por la alteración de los sistemas perceptivos, como a otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas.¹⁹

También se define como la elaboración, interpretación, análisis e integración de los estímulos captados por los sentidos. Es un proceso básico y complejo por el que somos capaces de elaborar,

interpretar, analizar e integrar una sensación captada. A su vez podemos ser capaces de seleccionar solo una parte de la información.²⁰⁺

2.2.2. La Calidad

La calidad es el grado en que se cumple con los requisitos. Es cumplir sistemáticamente con los requerimientos para satisfacer las necesidades o expectativas de nuestros clientes o usuarios. Es la creación de valor para los clientes o usuarios.

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.²¹

Según la Organización Mundial de la Salud, “Es un alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo y alto nivel de satisfacción del cliente”.²¹

La calidad puede ser apreciada en forma diferente, dependiendo de la percepción de quien la defina, según sus valores, conocimientos, recursos e interacción con el medio de lo que el usuario observa y percibe de la atención.²²

Dentro de los lineamientos de política de salud establece que la calidad de la atención es un derecho ciudadano que buscará desarrollar un trato solidario con la población, que ponga el conocimiento y la tecnología al servicio de la satisfacción del usuario, el cual mejorará la normatividad y las capacidades del personal de salud para el trato adecuado a la diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se desarrollará un tratamiento eficaz que tome en cuenta, el

trabajo, la vida cotidiana y la subjetividad de quien demanda al servicio, garantizando su autonomía y el ejercicio de sus derechos y dignidad. Una expresión de la calidad de los servicios de salud es la integralidad de la atención. Las acciones de promoción, prevención y atención están dirigidas a la persona, familia y comunidad y a su interrelación con el medio.²¹

2.2.3. La calidad de atención

Es la capacidad del servicio de dar respuestas oportunas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que produzca al máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario.

“Según Henderson Álvarez, Virginia define a la calidad de atención de enfermería, como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle”.

La calidad del cuidado en el proceso interpersonal, debe incluir valores y normas socialmente definidas que gobierne la interacción de los individuos en general en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de los profesionales del sector de salud y por las expectativas de los usuarios.²²

2.2.4. Calidad en los servicios de enfermería

La calidad de la atención de enfermería se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional

competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y la del personal de enfermería.

Expresada de otra forma: "La orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos."²¹

2.2.5. Componentes de la calidad

La mejora en la calidad de la asistencia a los pacientes es la meta última de la auditoría médica. Por ello para Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres componentes fundamentales técnico, interpersonal y de confort (entorno).²²

- ✓ **Componente técnico:** hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.

- ✓ **Componente interpersonal:** se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente.

- ✓ **Componente del entorno (confort):** está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes).

2.2.6. Rol de la madre

La madre debe comprender que no solo el niño está en proceso de crecimiento y madurez, a su vez, ella está aprendiendo, creciendo, madurando, conociendo nuevos horizontes y nuevas experiencias. Ella también tiene sus sueños, sus metas, sus habilidades, capacidades y debe intentar día a día descubrirlas y desarrollarlas, aprender a tomar las mejores decisiones y ser responsables frente al cuidado del niño.²³

Sin embargo Winnicott antepone el concepto de función frente al del sujeto que la realiza (madre, padre o sustituto). La función implica una acción, un movimiento que posibilita un proceso, más allá del individuo concreto, biológico, que realiza el cuidado materno. De ahí que la función materna puede ejercerla, indistintamente, todo aquel que tenga condiciones y disposición para hacerla.²⁴

Barnard, centra su teoría en la interacción madre - niño con el entorno. Resalta la importancia de la interacción madre - hijo y el entorno durante los tres primeros años de vida, permitiendo el desarrollo de definiciones conceptuales y operativas. Un aspecto importante en las afirmaciones teóricas de Barnard es que la enfermera proporciona sobre todo apoyo a la sensibilidad y a la respuesta de la madre a los signos de su hijo. En lo que respecta

a la actitud, una de las dimensiones observables en la interacción madre - hijo es la aceptación y rechazo. ²⁵

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Crecimiento:** Proceso de incremento de la masa corporal de un ser vivo, que se produce por el aumento en el número de células (hiperplasia) de su tamaño (hipertrofia). Es un proceso que está regulado por factores nutricionales, socioeconómicos, culturales, emocionales, genéticos y neuroendocrinos. Se mide por medio de las variables antropométricas: peso, talla, perímetro cefálico, entre otros.
2. **Crecimiento y desarrollo:** Conjunto de cambios somáticos y funcionales que se produce en el ser humano y se inicia desde el momento de la concepción y se extiende a través de la gestación, la infancia, la niñez, la adolescencia y adultez.
3. **Desarrollo:** Es un proceso dinámico por el cual los seres vivos logran mayor capacidad funcional de sus sistemas a través de fenómenos de maduración, diferenciación e integración de sus funciones, en aspectos como el biológico, psicológico, cognoscitivo, nutricional, ético, sexual, ecológico, cultural y social. Se encuentra influenciado por factores genéticos, culturales y ambientales.
4. **Percepción:** Es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Definición conceptual de la variable

Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería: La percepción es el primer proceso cognoscitivo, que permite al sujeto captar la información del entorno a través de la energía que llega a los sistemas sensoriales, de tal modo que se procesa la información de interés

lo que permite dar significado a los comportamientos y situaciones del medio externo.

2.4.2. Definición operacional de la variable

Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería: Es la respuesta expresada en torno a la impresión que tiene la madre del menor de 5 años frente a tratamientos, recibidos durante la interrelación que se da en el momento del Cuidado, basado en el conocimiento, experiencia, comunicación y el respeto a la dignidad del paciente, teniendo en cuenta las expectativas, percibiéndose en actitudes/comportamientos de la enfermera. El cual será obtenido a través de una escala de Likert y valorada en favorable, medianamente favorable, y desfavorable.

2.4.3. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería	Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Es amable, respetuosa; saluda y se despide. • Comunicación activa y empática. • Realiza el control adecuado. 	Ordinal
	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación integral. • Muestra interés por las inasistencias. • Indicaciones futuras. 	Ordinal
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera es breve. • Consulta eficiente. • Consultorio con ambientes seguros y favorables. 	Ordinal

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación de nivel aplicativo, de acuerdo a su naturaleza, tiene un enfoque cuantitativo, ya que se asigna un valor numérico a los hallazgos; de método descriptivo, ya que no se manipula la variable, de corte transversal y retrospectivo, ya que permitió presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado.

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El Consultorio de CRECIMIENTO Y DESARROLLO(CRED) del Centro Médico Naval se encuentra ubicado en Bellavista Callao cuenta con una infraestructura acorde a lo último en actualización de un centro; con un ambiente donde se almacena la cadena de frío; alberga otros ambientes de obstetricia, farmacia y administración, entre otros.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población de esta investigación estará constituida por 70 madres de niños menores de 1 a 5 años de edad que asistan para su control de crecimiento y desarrollo, al Consultorio de CRED". Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril-Junio 2016..

Criterios:

a. Criterios de Selección:

- Todas las madres que acudan al control de crecimiento y desarrollo de su niño.
- Las madres de familia que asistan regularmente a la cita en la fecha establecida.

b. Criterios de exclusión:

- Las madres que no desean participar en el estudio.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Técnica

La técnica será la encuesta; está destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

3.3.2 Instrumento

Se utilizará un formulario tipo escala Likert para valorar la percepción de las madres:

- El formulario fue elaborado y modificado por Maritza Florabel Guinea Larreategui en el estudio de la "Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones - 2016, la cual consta de 33 preguntas que fueron calificadas de acuerdo a los siguientes puntajes.
- Nunca: 1 punto, Algunas veces: 2 puntos, Siempre : 3 puntos

El formulario comprende además de 3 dimensiones:

- Dimensión Interpersonal: 9 ítems, Dimensión técnica: 14 ítems, Dimensión Entorno: 10 ítems.

El instrumento tuvo un total de 99 puntos como máximo y 33 puntos como mínimo, los puntajes se clasificaron según la siguiente escala:

- Favorable : >91
- Medianamente favorable : 72- 90
- Desfavorable : < 71

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El Instrumento fue validado por la: Maritza Florabel Guinea Larreategui.

La validez del instrumento tuvo un valor de 0.81%, con ello se consideraron aceptable el cuestionario, así mismo se realizó la prueba de alfa de cronbach obteniéndose la confiabilidad con un puntaje de 0.95% respectivamente para el cuestionario.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

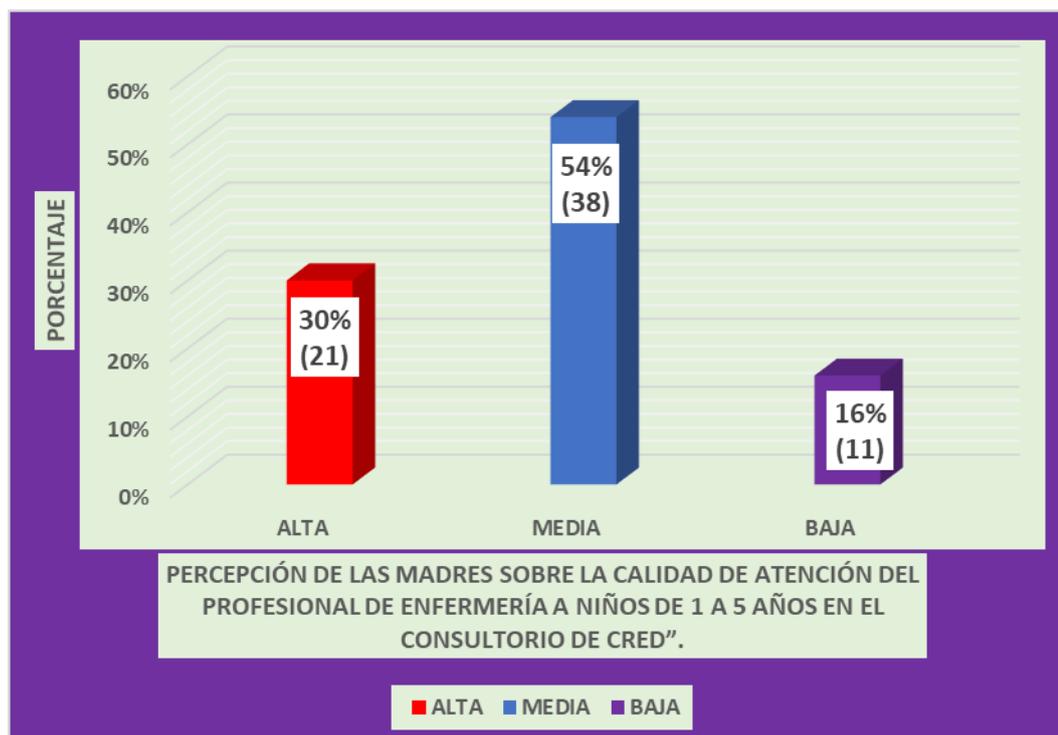
Previo a la recolección de datos se solicitara la carta de presentación, dirigida a la Directora de Escuela de Enfermería, la Dra. Fernanda Gallegos de Bernaola; para poder realizarse la aplicación del instrumento de estudio en la Institución de Salud respectiva. Posterior a la respuesta que emita la Institución, se coordinará con la persona responsable para iniciar la recolección de los datos a través de la aplicación del instrumento.

Para la recolección de los datos se aplicara el cuestionario. El instrumento será entregado para ser llenado por en un espacio de 10 – 15 minutos. Para el procesamiento de los datos el programa de Excel y el paquete estadístico SPSS en su versión 25.

CAPITULO IV: RESULTADOS

GRAFICA 1

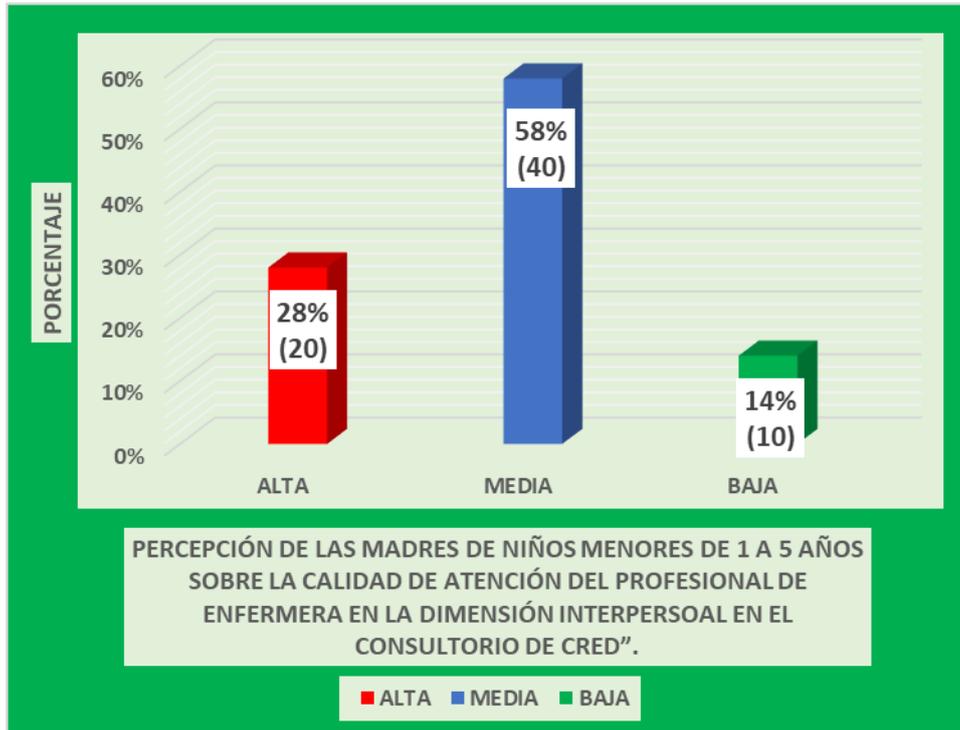
PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS EN EL CONSULTORIO DE CRED". DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, BELLAVISTA-CALLAO, ABRIL-JUNIO 2016.



COMENTARIO DE LA GRAFICA 1:

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED". del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 54%(38), seguido del nivel Alto en un 30%(21) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 16%(11),

GRAFICA 2
PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 A 5 AÑOS
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERA
EN LA DIMENSIÓN INTERPERSOAL EN EL CONSULTORIO DE CRED”.
DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, BELLAVISTA- CALLAO, ABRIL-JUNIO
2016.

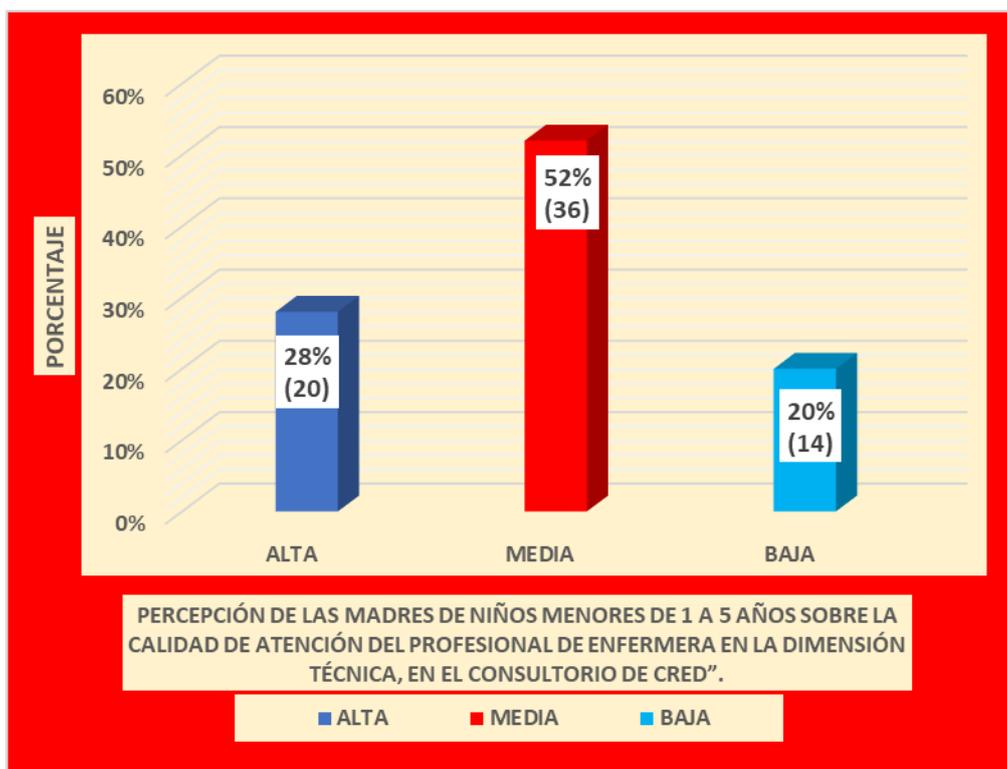


COMENTARIO DE LA GRAFICA 2:

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión Interpersonal en el Consultorio de CRED” del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 58%(40), seguido del nivel Alto en un 28%(20) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 14%(10),

GRAFICA 3

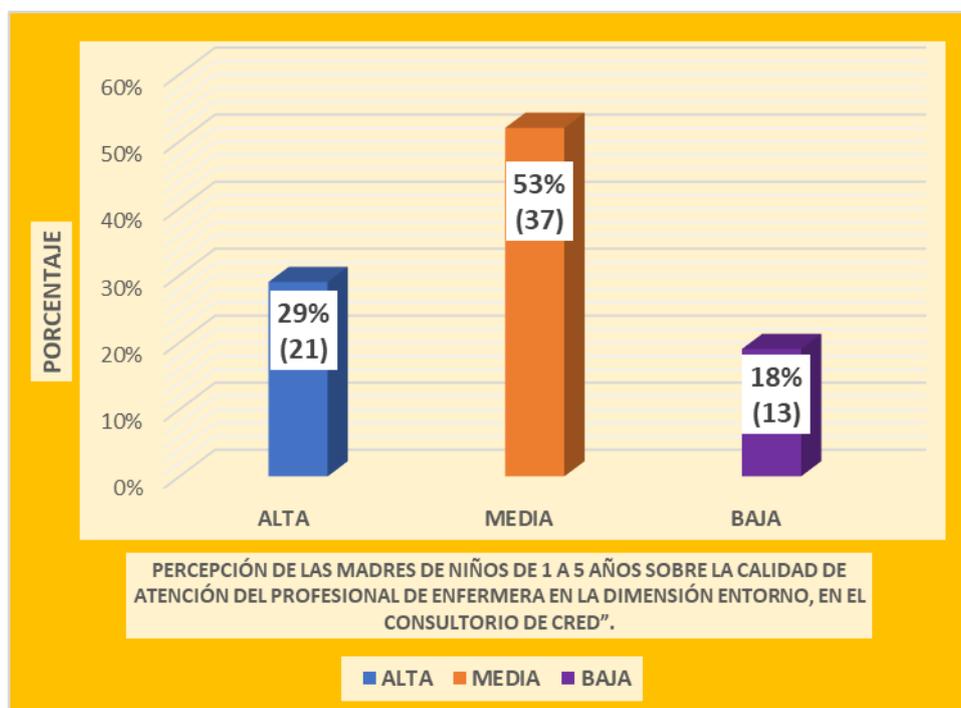
PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 A 5 AÑOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN TÉCNICA, EN EL CONSULTORIO DE CRED". DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, BELLAVISTA- CALLAO, ABRIL-JUNIO 2016.



COMENTARIO DE LA GRAFICA 3:

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión Técnica en el Consultorio de CRED". del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 52%(36), seguido del nivel Alto en un 28%(20) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 20%(14),

GRAFICA 4
PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN ENTORNO, EN EL CONSULTORIO DE CRED". DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, BELLAVISTA- CALLAO, ABRIL-JUNIO 2016.



COMENTARIO DE LA GRAFICA 4:

La percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión Entorno en el Consultorio de CRED". del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 53%(37), seguido del nivel Alto en un 29%(21) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 18%(13),

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

H1: La percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED". Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril - Junio 2016, es Media.

Ho: La percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED". Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril - Junio 2016, no es Media.

H1 ≠ Ho

$\alpha=0,05$ (5%)

Tabla 1: Prueba de la Hipótesis General mediante el Chi Cuadrado (X^2)

	ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Observadas	21	38	11	70
Esperadas	23	23	24	
(O-E) ²	4	225	169	
(O-E) ² /E	0,2	9,8	7,1	17,1

FUENTE; *Elaboración propia*

COMENTARIO DE LA TABLA 1

El valor obtenido del Chi Cuadrado Calculado (X_C^2) es de 17,1; siendo el valor obtenido del Chi Cuadrado de Tabla (X_T^2) de 5,53; como el Chi Cuadrado de Tabla es menor que el Chi Cuadrado Calculado ($X_T^2 < X_C^2$), entonces se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis Alterna (Ha), con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Siendo cierto que: La percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED". Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril - Junio 2016, es Media.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

En relación al Objetivo General, se buscó determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED”. del Centro Médico Naval, Bellavista-Callao, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 54%(38), seguido del nivel Alto en un 30%(21) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 16%(11), Coincidiendo con FLORES Peña, Yolanda. (2013) llegó a la siguiente conclusión. *“Las madres valoran la atención integral y solicitan información del crecimiento y desarrollo de su hijo. Se recomienda abordar tópicos educativos y establecer relación de confianza que permita brindar cuidado centrado en el usuario”*. Coincidiendo además con FRANCO Espinoza, Marcia. (2017) llegó a la siguiente conclusión: “En cuanto a las percepciones que tienen las madres acerca del cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED del C.S Pampa Grande. En la dimensión técnica la mayoría de las madres perciben que la enfermera brinda un cuidado adecuado, especial, eficaz, tienen iniciativa, demuestran cualidades y destrezas. En la dimensión humana las madres perciben el cuidado de enfermería como cortés, las enfermeras son buenas, agradables, respetuosas, sensibles y justas en la atención, lo que favorece la confianza enfermera-madre-niño. En la dimensión entorno la mayoría de las madres expresan que el ambiente es muy pequeño y con escasos materiales, por lo que estarían percibiendo un riesgo para el desarrollo y crecimiento de sus niños.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

En relación al Objetivo específico uno, se buscó determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión Interpersonal en el Consultorio de CRED”. del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 58%(40), seguido del nivel Alto en un 28%(20) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 14%(10), Coincidiendo con GUINEA Larreategui, Maritza.

(2016) llegó a la siguiente conclusión: “El mayor porcentaje de los padres expresan una percepción medianamente favorable durante la atención la enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto, muestra interés por conocer las razones del a inasistencia y considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado; seguido de un menor porcentaje favorable ya que saluda al ingresar al servicio, sonrío y habla al niño y considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención; seguido de un mínimo porcentaje que expresa que es desfavorable porque no se da tiempo para conversar sobre el estado del niño, no le entrega las indicaciones al final de la consulta y expone al niño al medio ambiente por mucho tiempo”.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

En relación al Objetivo específico dos, se buscó determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión Técnica en el Consultorio de CRED”. del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Medio en un 58%(40), seguido del nivel Alto en un 28%(20) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 14%(10), Coincidiendo con GUINEA Larreategui, Maritza. 2016 llegó a la siguiente conclusión: “El mayor porcentaje de los padres expresan una percepción medianamente favorable durante la atención la enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto, muestra interés por conocer las razones del a inasistencia y considera que el tiempo de espera es excesivo y prolongado; seguido de un menor porcentaje favorable ya que saluda al ingresar al servicio, sonrío y habla al niño y considera que la enfermera protege al niño de caídas durante la atención; seguido de un mínimo porcentaje que expresa que es desfavorable porque no se da tiempo para conversar sobre el estado del niño, no le entrega las indicaciones al final de la consulta y expone al niño al medio ambiente por mucho tiempo”.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

En relación al Objetivo específico tres, se buscó determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión Entorno en el Consultorio de CRED”. del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Medio en

un 53%(37), seguido del nivel Alto en un 29%(21) y en menor porcentaje es de nivel Bajo en un 18%(13), Coincidiendo con ESPÍRITU Ramos, T. (2014).llegó a la conclusión: “Que existe asociación significativa entre calidad del cuidado de Enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor ($p = ,000$)”. Coincidiendo además con GUEVARA Sánchez, SI. (2013) concluye: “Que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable”.

CONCLUSIONES

PRIMERO

La presente investigación tiene como título: "Percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED". Del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, abril - Junio 2016, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Medio, comprobado estadísticamente mediante el Chi Cuadrado con un valor de 17,1, y con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

Con respecto a la dimensión Interpersonal, en mayor porcentaje es de nivel Medio,

TERCERO

Con respecto a la dimensión Técnica, en mayor porcentaje es de nivel Medio,

CUARTO

Con respecto a la dimensión Entorno, en mayor porcentaje es de nivel Medio,

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Realizar capacitaciones sistemáticas a las enfermeras del Consultorio de CRED". del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, con el objetivo de mejorar la calidad de atención profesional de enfermería orientadas a las madres de familia.

SEGUNDO

Promover charlas de las enfermeras a las madres de familia sobre los servicios del Consultorio de CRED". del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales y por ende la calidad de atención profesional.

TERCERO

Realizar exposiciones del servicio CRED del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao, por medio de gigantografías, afiches, volantes, trípticos que permita transmitir las normas técnicas a las madres de familia, para mejorar la calidad de atención profesional.

CUARTO

Elaborar un plan de trabajo acerca de la atención profesional de enfermería, con el fin de contar y manejar en forma adecuada el contexto y entorno del servicio CRED del Centro Médico Naval, Bellavista- Callao,

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Guevara Sánchez Sandra Ines. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud “San José”, 2012 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú. UNMSM. 2013.
2. Chambilla Gonzáles, Lourdes, “Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de un año del Centro de Salud La Molina”. [Tesis para obtener Especialidad en Enfermería Pediátrica]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. Escuela de Post-Grado, 2011.
3. La necesidad de formar más personal de enfermería. [Internet]. Disponible: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=1926&lang=es. Acceso 2018 Mar 19.
4. Puebla D, Ramírez A, Ramos P, Moreno M. Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2009; 17 (2): 97-102 3.
5. Borré Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. 2013. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en enfermería]. UNC 2013
6. Datos demográficos de nutrición en niños. INEI. Encuesta ENDES 2016. Disponible (Internet). URL: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1433/index.html. Consultado el 19 de Marzo del 2018.

7. López Tirado, BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima – Perú. UNMSM. 2014.
8. **FLORES Peña, Yolanda**. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. Rev. Latino-Am. Enfermagem [seriada en línea], 2013 [citado 2018 19], 20(2):[07 pantallas]. Disponible en: www.eerp.usp.br/rlae.
9. **FRANCO Espinoza, M.** Percepción de madres frente al cuidado que brinda la enfermera a sus hijos menores de cinco años en el consultorio CRED – C.S Pampa Grande – Tumbes [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Nacional de Tumbes. Perú. 2017.
10. **GUINEA Larreategui, M.** Percepción de los padres de niños (as) menores de 5 años sobre la atención humanizada de la enfermera en el servicio de CRED en el Centro de Salud Mirones [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
11. **ESPÍRITU Ramos, T.** Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica – Lima [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Peruana Unión. Perú. 2014.
12. **GUEVARA Sánchez, SI.** Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de EsSalud “San José” [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. 2013.
13. **ROMERO Ameri, Liliam Claudia.** Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; Perú, 2008. Tesis de Enfermería. Lima: UNMSM; 2008.

14. Espinoza-Medalla L, Huerta-Barrenechea K, Pantoja-Quiche J, et al. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el hospital EsSalud Huacho. Octubre de 2010. Ciencia y Desarrollo [seriada en línea] 2011 [citado 2018 11 abr 11]; 13: 53-62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21503/CienciayDesarrollo.2011.v13.05>.
15. Segura Granados KI, Miranda García CM, Guillén Cadena DM. Percepción del cuidado de enfermería en el paciente adulto. Rev. CuidArte [seriada en línea] 2014 [citado 2018 abr 11]; 3:26-36.
16. ROMERO Massa, Elizabeth. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes en el hospital universitario del caribe [Trabajo de grado para optar el Título de Enfermero], Cartagena. Universidad de Cartagena. 2013.
17. BORRÉ Ortiz, Yeis Miguel. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla [Tesis presentada(o) como requisito parcial para optar al título de: Magíster en Enfermería con Énfasis en Gerencia en Salud]. Universidad Nacional de Colombia convenio Universidad Simón Bolívar. Bogotá, Colombia. 2013.
18. COYLA Paquita, Shaloom Diosalinda. Percepción materna sobre el cuidado de enfermería. consultorio de niño sano MicroRed Francisco Bolognesi-Cayma, Arequipa [Tesis Para obtener el Título Profesional de ENFERMERA]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de enfermería. Escuela Profesional de Enfermería. Arequipa, Per, 2016.
19. CHAMBILLA Gonzáles, Lourdes, "Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de un año del Centro de Salud La Molina" [Tesis Para obtener el Título Profesional de ENFERMERA]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, 2010.
20. CUEVA Rodríguez, Erica Emili. Cuidado de enfermería al niño desde la percepción de la madre [Tesis Para obtener el Título Profesional de

- ENFERMERA]. Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Enfermería Escuela Académico Profesional de Enfermería. Trujillo, Perú. 2017.
21. VÍLCHEZ REYES MA, GORRITI SIAPPO C. Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años. IN CRESENDO (publicación periódica en línea) 2011 citada 2016 Set 2 (1) pantallas). Se consigue en URL: http://repebis.upch.edu.pe/articulos/in_crescendo/v2n1/a3.pdf.
 22. MENDIZABAL ALLPO S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima – Perú. UNMSM. 2014.
 23. PINTADO QUITO, M. P; YARI MOROCHO L. R; Nivel de satisfacción de las usuarias sobre la atención integral que brinda el personal de enfermería en el área de Maternidad del hospital “Vicente Corral Moscoso”. [Tesis para obtener la Licenciatura en Enfermería]. Cuenca. Ecuador. Universidad de Cuenca. 2015.
 24. LÓPEZ TIRADO, BM. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima – Perú. UNMSM. 2014.
 25. PAREDES MENACHO, CY. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública]. Lima. Perú. UNMSM. 2013.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, BELLAVISTA-CALLAO 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRUCTURA DE LA BASE TEORICA	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGIA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería que se brinda a los niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista-Callao, abril-Junio 2016.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería a niños de 1 a 5 años en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista-Callao, abril-Junio 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar la percepción de las madres de niños de 1 a 5 años sobre la calidad de la atención del profesional de</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percepción. 2. La calidad 3. La calidad del cuidado 4. Calidad del cuidado en los servicios de enfermería. 5. Calidad del cuidado en el componente interpersona l/ humano. 6. Calidad el cuidado en el componente técnico / científico 7. Calidad del cuidado en el componente 	<p>Percepción de las madres sobre la calidad de atención del profesional de enfermería</p>	<p>Interpersonal / Humano</p> <p>Técnica</p> <p>Entorno / Científico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es amable, respetuosa; saluda y se despide. • Comunicación activa y empática. • Realiza el control adecuado. • Orientación integral. • Muestra interés por las inasistencias. • Indicaciones futuras. • Tiempo de espera es breve. • Consulta eficiente. • Consultorio con ambientes seguros y favorables. 	<p>La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel aplicativo, de diseño descriptivo, de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>La población será de por 70 madres de niños menores de 5 años que asistan para su control de crecimiento y desarrollo en el Consultorio de CRED”. Del Centro Médico Naval, Bellavista-Callao, abril-Junio 2016.TÉCNICA</p>

	<p>enfermera en la dimensión interpersonal.</p> <p>Identificar la percepción de las madres de niños de 1 a 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermera en la dimensión técnica.</p> <p>Identificar la percepción de las madres de niños de 1 a 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermera en la dimensión entorno.</p>	<p>entorno.</p> <p>8. Rol de la madre</p>				<p>DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</p> <p>Se utilizará un formulario tipo escala Likert para valorar la percepción de las madres, la cual consta de 33 preguntas.</p> <p>El formulario comprende además de 3 dimensiones: Dimensión Interpersonal / Humano, Dimensión Técnica / Científico, Dimensión Entorno.</p>
--	---	---	--	--	--	--

INSTRUMENTO

ESTIMADA SEÑORA, ESTOY REALIZANDO UN ESTUDIO PARA IDENTIFICAR LA ““PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A NIÑOS DE 1 A 5 AÑOS EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, BELLAVISTA-CALLAO 2016

Para lo cual solicito su colaboración a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

Siempre(S)

Algunas veces (AV)

Nunca(N)

DATOS GENERALES:

1. **Sexo:** Masculino () Femenino ()

2. **Grado de instrucción:**

Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()

3. **Estado civil:**

Soltero () Casado () Divorciado () Viudo () Conviviente ()

FORMULARIO PARA VALORAR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

N°	Ítems	Siempre	Algunas veces	Nunca
	INTERPERSONAL/HUMANO			
1.	La enfermera le saluda a usted y al niño cuando ingresa al servicio de CRED.			
2.	La Enfermera está bien uniformada y arreglada durante la atención.			
3.	La enfermera llama al niño por su nombre cuando acude a la consulta.			
4.	La Enfermera muestra paciencia, una actitud comprensiva y sonríe durante la atención.			
5.	Durante la atención la Enfermera le brinda un trato amable, cordial y de respeto a usted y al niño.			
6.	La Enfermera demuestra afecto a su niño tocándole la mano respeta sus creencias y costumbres.			
7.	La Enfermera respeta sus creencias y costumbres.			
8.	Al terminar la consulta la Enfermera se despide con amabilidad.			
9.	La enfermera se da tiempo para conversar sobre el estado de salud de su niño.			
	TECNICO/CIENTIFICO			
10.	La Enfermera realiza el control del peso y talla adecuadamente.			
11.	La Enfermera le orienta sobre el progreso de su niño en relación con el peso y talla.			
12.	La Enfermera realiza la evaluación física.			
13.	Ante un problema detectado en el niño la Enfermera lo deriva a un especialista.			
14.	La Enfermera cuando examina al niño le muestra juguetes.			
15.	La Enfermera le sonríe y le habla al niño.			
16.	La Enfermera le orienta sobre el desarrollo de su niño.			
17.	Las orientaciones que le brinda la Enfermera ante sus dudas son claras y entendibles.			
18.	La Enfermera le pregunta acerca de los alimentos que consume su niño.			
19.	La Enfermera le orienta sobre los alimentos debe consumir de acuerdo a su edad.			
20.	La Enfermera responde a sus preguntas o dudas sobre la crianza del niño.			
21.	La Enfermera muestra interés por conocer el porqué de sus inasistencias a la consulta de CRED.			
22.	Al final de la consulta le entrega indicaciones escritas.			
23.	La Enfermera la cita para el siguiente mes.			

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

¡Gracias por su participación!