



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y
COMUNITARIA

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA DE LAS MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS EN EL CENTRO
DE ATENCIÓN PRIMARIA II
NAZCA, 2022”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y
COMUNITARIA

AUTOR:

LIC. JURADO MANJO ROBERTO ALEXANDER

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0148-1769>

ASESOR:

DR. MATTA SOLIS EDUARDO PERCY

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Jurado Manjo Roberto Alexander, con DNI **72625219**, en mi condición de autor trabajo académico presentada para optar el título de especialista en enfermería en salud familiar y comunitaria de título “Percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en el centro de atención primaria Il Nasca, 2022”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **(14%)** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.



Roberto Alexander Jurado Manjo
72625219

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud



DR. MATTA SOLIS EDUARDO PERCY
DNI 42248126

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURTININ

ROBERTO ALEXANDER

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	concepto.de Fuente de Internet	3%
3	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Índice general

RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCION.....	8
II. MATERIALES Y METODOS.....	22
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	29
ANEXOS.....	37

Índice de Anexos

Anexo A. MATRIZ OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE O VARIABLES.	38
Anexo B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	39
Anexo C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	42

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en el centro de atención primaria II Nazca diciembre 2022. **Materiales y metodos:** El enfoque de esta investigación es cuantitativo, el diseño de la investigación será no experimental, además es de corte transversal y descriptivo. La población estará constituida por 20 madres de niños menores de 5 años. La técnica a utilizar será la encuesta y como instrumento se utilizó la escala de Likert, está constituido por 22 preguntas, 5 dimensiones siendo Fiabilidad que consta de 5 ítems, capacidad de respuesta con 4 ítems, seguridad con 4 ítems, empatía con 5 ítems, aspectos tangibles con 4 ítems. Cada ítem está constituido por 5 alternativas de respuesta: muy mala, mala, regular, buena, muy buena. **Resultados:** Los resultados serán presentados en tablas y gráficos estadísticos, utilizando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo. **Conclusiones:** La investigación brindara datos que contribuirán a la mejora de la atención de enfermería la cual se le brinda al paciente.

Palabras claves: Madres, Niño, Atención de Enfermería (FUENTE DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of the quality of nursing care of mothers of children under 5 years of age in the primary care center II Nazca December 2022.

Materials and methods: The approach of this research is quantitative, the research design will be non-experimental, it is also cross-sectional and descriptive. The population will consist of 20 mothers of children under 5 years of age. The technique to be used will be the survey and the Likert scale was obtained as an instrument, it is made up of 22 questions, 5 dimensions being Reliability that consists of 5 elements, responsiveness with 4 elements, security with 4 elements, empathy with 5 elements, tangible aspects with 4 items. Each element is made up of 5 response

alternatives: very bad, bad, regular, good, very good. Results: The results will be presented in tables and statistical graphs, using the measures of central tendency for quantitative analysis. **Conclusions:** The research will provide data that will contribute to the improvement of nursing care which is provided to the patient.

Keywords: **Mothers, Child Nursing Care**

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial De La Salud (OMS) A nivel mundial se revelo que, 4 de 10 pacientes en la atención sanitaria, primaria y ambulatoria sufren daños. Las cuales el 80% de dichos daños se pueden prevenir. Los países que tienen ingresos altos, uno de cada 10 pacientes hospitalizados sufre daños en la atención, tales daños pueden ser causado por eventos adversos las cuales son prevenibles casi el 50%. Así como también cada año 134 millones de situaciones adversas por atenciones poco seguras en países con hospitales de recursos bajos y medios la cual provoca 2,6 millones de fallecimientos en el año 2019. Acerca que la seguridad del paciente es una enseñanza o disciplina de la atención de salud la cual ha surgido con el cambio continuo de lo complejo que puede ser los diferentes sistemas de atención de salud, aumentando los distintos daños a los pacientes en los diferentes centros sanitarios. La OMS tiene como objetivo prevenir y reducir errores, riesgos y los daños que sufren a diario los pacientes mientras se presta asistencia sanitaria, Una de las bases de la disciplina es la mejora continua que se basa en el aprendizaje que parte de los errores y eventos inesperados (1).

Según la Organización panamericana de la salud (OPS) los profesionales de enfermería ejercen una función muy importante en cuanto la atención de personas y comunidades, ya que es una labor importante en cuanto a la prestación de servicios que brindan, los profesionales en enfermería están en línea de acción la cual desempeñan una función valiosa en la atención de las personas, familias y comunidades (2)

El Instituto Nacional De Estadística E Informática (INEI) la cual aplicó una encuesta la cual ENSUSALUD en 2016 revelo que el 73,7% de usuarios que acuden a consulta externa de las IPRESS y el 67,9% de usuarios que cuentan con SIS se sienten satisfechos por la atención brindada, estas cifras al compararlas con el 2014 hay un notorio incremento de 3,6 y 6,1 puntos, respectivamente. Asimismo, el 63,4% del personal de enfermería y medico se siente satisfecho con su centro de labores (3).

Algunos factores que incluyen con la satisfacción usuaria con respecto a la atención primaria en salud a nivel de Latinoamérica, el cual los países más influyentes fueron Chile y Colombia el cual son de análisis más mayoritarios, pero también se incluye México, el Salvador y Perú, tal y como a nivel mundial han hecho muchos esfuerzos para que la atención primaria se fortalezca con el objetivo de acercar a la comunidad para promover promoción y prevención de la enfermedad(4).

También lo señala los hallazgos acerca de la percepción en los servicios de salud se encuentra distribuida medianamente, los cuales muestran resultados medios y bajos y por otro lado respecto a las correlaciones por factor se evidencio que muestran correlaciones muy claras las más importantes señalan que son los del primer contacto y segundo; teniendo en cuenta que también tiene que ver con la confianza que la institución tiene con el personal de enfermería (5).

La percepción de los usuarios referente a los cuidados que realiza un enfermero también lo menciona la Revista Publicando De Ecuador, dando a conocer que un 95% de los encuestados han ido durante el año por primera vez a un centro de salud y que un 81,9% permaneció 3 y 6 días por lo tanto esa cantidad de pacientes requiere de una atención esencial donde influye mucho el estado de vulnerabilidad y es necesario que el bienestar de los usuarios este por encima de todo (6).

En Colombia, en el año 2017, tienen en cuenta que los comportamientos más importantes que son vistos por los usuarios son las destrezas y habilidades del personal de enfermería ya sea la manera de como administra el tratamiento y también en qué momento lo hace si sabe aplicar inyectables, así como también la manipulación de equipos como máquinas de succión, sueros y más, básicamente la percepción que tiene el paciente se refiere a cómo actúa el personal de enfermería (7).

También se evidenció las diferentes percepciones que tiene la madre de familia frente al cuidado que hace un enfermero, esto lo dice un estudio realizado en Perú la cual habla que existe una reflexión sobre el saber y prácticas del profesional de enfermería y que el estudio no pretende tener conclusiones ya que los resultados conducen a continuar investigando más para poder seguir ampliando o profundizando las categorías propuestas (8).

En Chiclayo, en el año 2021, Habla que las madres aprenden del enfermero cuando este les brinda el cuidado de enfermería a su niño, los resultados se expresaron en 3 categorías y también subcategorías, La primera de ellas habla sobre la percepción de acuerdo a la capacidad del cuidado y un cuidado espiritual, la cual las madres percibieron que los cuidados poseen debilidades la cual se tiene que tomar en cuenta una reflexión y también tomar decisiones (9).

La relación que existe entre la calidad del servicio dado por el enfermero y la satisfacción que tienen las madres es lo que habla el estudio que se realizó en un centro de salud estatal de Trujillo, las respuestas de las madres encuestadas acerca de su percepción para con la calidad de atención que brinda el enfermero oscilan mayormente como excelente y bueno siendo un 42,2% y 36,3% respectivamente, pero solo los últimos 3 ítems del estudio la cual corresponde a la dimensión tangibilidad en la que el resultado excelente se redujo a un 9,8% (10).

En Chincha, en el año 2018, una muestra de 47 madres dio por evidencia que enfermeros brindaban la información suficiente para la calidad de atención que este daba, pero por otro lado hablan que el tiempo que dedica para dar dicha información no fue lo suficiente, las madres afirman que los enfermeros se centran en explicaciones verbales y también demostrativas, pero cabe resaltar que las madres recibieron la información insuficiente para la atención de sus niños (11).

La percepción de familiares también es de vital importancia ya que en el servicio de pediatría del hospital de emergencias Grau es un área donde los familiares son los más concurrentes y conllevan problemas asociados al cuidado con respecto al profesional de enfermería es el que pasa más tiempo con el niño brindándole los cuidados, dato obtenido afirman que el 55% tiene una percepción baja mientras que un 25% es media y finalmente una percepción alta de un 20% acerca de la percepción de los familiares sobre los cuidados del enfermero (12).

Cifras indican que de 50 madres que participaron en un estudio realizado en Lima un 48% que corresponden a 24 madres percibieron una mala calidad de atención del personal de enfermería, mientras que el 30% que son 15 personas percibieron una regular calidad de atención y por último el 22%, 11 personas perciben una

calidad de atención buena, en el hospital de ventanilla la situación ante los cuidados del enfermero con niños recién nacidos es baja (13).

En los diferentes consultorio de enfermería se encuentra una problemática con respecto a la percepción la cual arroja cifras medianamente favorables con un 55,4% sobre lo cuidados que brinda el personal de enfermería, y dentro de sus dimensiones indicaron que la percepción es medianamente favorable, la dimensión fenomenológica se encontró con un 41,8%; en cuanto a su dimensión necesidades humanas un 61,9%; 44,6% en su dimensión científica, por último en la dimensión interacción se obtuvo un 46,5% favorable en los cuidados de enfermería, El estudio que se hizo en la ciudad de Tacna obtuvo que la mayoría según consultorios encontró una percepción medianamente favorable en la dimensión fenomenológica (14).

Hay más afluencia de madres de familia en los consultorios de crecimiento y desarrollo donde el enfermero tiene protagonismo la cual un estudio realizado en distrito de ate en lima se dedicó a encuestar madres de niños menores de 5 años para medir su percepción acerca de la atención que brinda el personal de enfermería las cifras que arrojaron fueron que del 100% de madres que encuestaron el 50,6% presento una percepción favorable medianamente, continuando con un 48,9% de percepción favorable y solo un pequeño 0,5% desfavorable, el estudio concluye acerca de la calidad del cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería es medianamente favorable (15)

Calidad de atención podemos decir que es el peldaño en que los servicios que prestan salud para todas las personas y también a grupos de población puedan elevar la probabilidad de lograr resultados. La definición de calidad de la atención contiene la prevención, promoción, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de una atención puede mejorar continuamente cuando prestan una atención y se basa en datos probatorios la cual tiene que tener en cuenta las preferencias y también las necesidades de los usuarios de los servicios que son los pacientes, comunidades y las familias (16).

Calidad absoluta se habla de calidad absoluta cuando el paciente restaura su salud en el grado máximo del que se puede conseguir, el presente concepto tiene como base el concepto de salud - enfermedad, teniendo en cuenta el estado de la ciencia y la tecnología. Por conclusión, también se llama calidad científica, técnica o profesional. Calidad individualizada tiene una visión individual o personal, es el mismo usuario el que define la calidad de atención, pueden intervenir sus expectativas y valoración acerca de los costos, los beneficios y también los riesgos que existen. Esta situación obliga al paciente o usuario a incluirse en la toma de decisiones con respecto a la información que proporciona el profesional, esto quiere decir que exige que el propio paciente tenga la libertad de decisión sobre su proceso, el profesional solo informa y el usuario y/o familia son los que deciden. Calidad social Cuando vemos las cosas desde esta perspectiva tenemos que valorar los diferentes beneficios o la utilidad para toda la población, el método de como se distribuye de dicho beneficio a toda la comunidad en general y procurar producir, teniendo en cuenta que tiene que ser al menor costo social, los bienes y servicios que sean más valorados por la sociedad (17).

Percepción es un mecanismo individual que pueden realizar los seres humanos la cual consiste en recibir, interpretar y comprender los eventos que suceden desde el exterior, transformándolas desde la actividad sensitiva. La cual se trata de información que recibe el cuerpo en modo de información bruta, que se adquiere un

significado después de un proceso cognitivo la cual también es parte de la percepción (18).

También se dice que la percepción tiene un nivel de existencia consciente, pero por otro lado también tiene otro inconsciente; se le llama consciente cuando la persona se da cuenta que percibe algunos acontecimientos, cuando reconoce y repara tales eventos (19).

El trabajo de investigación se ha aplicado la teoría de Virginia Henderson

Los enfermeros como tal se deben poner en la piel de cada paciente enfermo para que puedan conocer la clase de ayuda que él requiera de él. El enfermero es momentáneamente la conciencia del inconsciente, el amor a la vida de un suicida, la pierna del amputado el cual tiene un campo de responsabilidades propias con respecto a la salud. La percepción de cada paciente o familia es importante por que habla de que los enfermeros toman conciencia de que ellos se ponen o se tienen que poner en el lugar de cada paciente o de la misma familia por lo tanto el cuidado que el profesional ofrece debe ser de calidad y humana (20).

Martínez (21), En Perú en el 2018 en el estudio titulado “Percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años en el hospital general de jaén; durante el periodo setiembre - diciembre del 2018” Su objetivo fue determinar el nivel de percepción que tuvieron las madres acerca de la calidad de atención que proporciona los enfermeros, con los niños menores de 5 años. El enfoque fue Cuanti - cualitativo descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La muestra del estudio estuvo conformada por 106 madres. Mientras que el instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert. Los resultados mostraron que, El 66% de madres tuvo un nivel de percepción regular. Se concluyó que existe una alta relación entre las variables.

Vera (22), En Perú, en el año 2020, en el estudio “Calidad de atención del profesional de enfermería según la percepción de madres de niños menores de un año en el Centro de Salud Pampa Inalámbrica en Ilo” Su objetivo fue determinar la percepción de las madres, El enfoque es descriptivo, prospectivo y de tipo transversal. La muestra fue conformada con 117 madres, En cuanto el instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Los resultados arrojaron que, Un 82,9% de madres opina que la calidad de atención de enfermería fue adecuada. Se concluyó que existe una alta relación entre las variables.

Camargo y colaboradores (23), En Perú, en el año 2017, en el estudio “Percepción de los padres y calidad en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en un hospital en Perú, 2017” Cuyo objetivo tuvo determinar la percepción de los padres, El enfoque fue cuantitativo, aplicado y con nivel descriptivo también con diseño no experimental-transversal. La muestra fue reunida por 110 padres, El instrumento que se utilizó fue tablas de frecuencia. Los resultados mostraron que el 88,2% tuvo una percepción favorable, Tuvo como conclusión que hay una relación entre las variables.

Soto y colaboradores (24), En el Perú, en el 2019, el estudio titulado “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud justicia paz y vida - Huancayo 2019” Cuyo objetivo tiene determinar la percepción de las madres, El enfoque es descriptivo y de corte transversal, Se conformo una muestra de 50 madres, El instrumento que se utilizo fue un cuestionario. En cuanto a sus resultados mostraron que, El 88% de las madres tienen una percepción buena. Se concluyo que existe una alta relación con las variables.

Martínez (25) En Huancayo, en el 2017, hubo un estudio que se tituló “Percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. IPRESS Barranco, marzo - mayo 2017” el objetivo de dicho estudio fue determinar la percepción de las madres, el estudio fue observacional, cuantitativo, descriptivo, prospectivo con corte transversal, el cual tuvo una población de 284 madres de niños menores de 5 años, el instrumento que utilizo dicho estudio fue una ficha de recolección y una escala de percepción acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años, Se concluyo que el 85.2% tiene una percepción favorable y también existe una relación alta con las variables de estudio.

Justo (26) Un estudio realizado en el 2017, con título “Percepción de las madres sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017” Este estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres, dicho estudio es de tipo descriptivo de corte transversal, tuvo una población de 811 y una muestra de 67 madres de niños menores de 5 años, el instrumento que se uso fue un formulario de tipo escala de Likert modificada, Finalmente se dio a conocer que la percepción de las madres fue medianamente favorable en todas las dimensiones y tienen alta relación con las variables.

Manuel (27) Un estudio que se realizó en el 2019, que tuvo como título “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control de crecimiento y desarrollo – centro de salud ciudad de dios – Arequipa 2019” El estudio tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres, el estudio fue de tipo descriptivo, con corte transversal con un diseño correlacional, con una población que estuvo conformada por 1403 madres, el instrumento utilizado fue el cuestionario, por último se concluyó que la calidad del cuidado que realiza el enfermero tiene relación con la satisfacción en el control de crecimiento y desarrollo en las madres de familia, es decir que mientras mayor sea el cuidado del enfermero, mayor satisfacción perciben las madres y tienen alta relación con las variables.

Zapata (28) En su estudio en el año 2018, el cual título “Satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería. Consultorio crecimiento y desarrollo centro de salud comunidad saludable 2017 - abril 2018” El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de las madres, el trabajo de investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, la población estuvo conformada por 45 participantes, el instrumento que se utilizó en el mencionado trabajo fue un formulario de tipo cuestionario, al final el estudio tuvo como conclusión que el personal de enfermería en términos generales que el 68,9% es medio y con un 31,1% y tienen alta relación con las variables.

Ccahua (29) En el estudio realizado en el año 2019, titulado “Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años, servicio CRED, puesto de salud Huarcocondo – cusco, 2019” La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres, por otro lado la investigación fue de tipo descriptivo, transversal, mientras que su población estaba constituida por 62 madres, El instrumento que se llegó a utilizar fue un cuestionario, El trabajo de investigación se concluyó teniendo como resultado que las madres tiene un nivel de satisfacción bajo y tienen una alta relación con las variables.

Quispe (30) En 2018, un estudio realizado tuvo como título “Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia al consultorio de crecimiento y desarrollo – chincha – 2018” Y tuvo como objetivo determinar qué relación existe con el nivel de atención y el grado de satisfacción de los padres, el trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo , de nivel descriptivo, con diseño correlacional y con corte transversal, la población estuvo constituida por 168 padres, y el instrumento de recolección de datos que se utilizo fue una guía de observación para su primera variable y un cuestionario tipo Likert para la segunda variable, como conclusión los padres perciben un nivel bueno de atención de enfermería contando que también tienen una alta relación con las variables.

Quispe y colaboradores (31) En el año 2017, se realizó un estudio titulado “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud mariscal castilla. Arequipa 2017”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la deserción al control de CRED en madres de niños menores de 3 años, la investigación es de tipo cuantitativo, tipo descriptivo con corte transversal y diseño correlacional, 90 madres fueron la población constituida, el instrumento se uso fue el formulario de encuesta, se concluyó que el nivel de satisfacción de las madres es de nivel medio y que tiene relación alta con las variables.

Taminche (32) En el año 2019, se realizó un estudio que se tituló “ Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud pedro castro, chachapoyas – 2018” tuvo como objetivo determinar la percepción de los padres, tuvo como enfoque cuantitativo; nivel descriptivo y de tipo observacional, transversal, prospectivo y de análisis univariado, La población estuvo constituida por 90 padres, el instrumento que se empleó la “ Escala sobre percepción de la calidad de atención en usuarios de los consultorios de crecimiento y desarrollo”, Se concluyo que del total de padres de familia más de las tes cuartas partes percibe la calidad de

atención del profesional de enfermería como bueno y regular tan solo una cuarta parte teniendo relación con las variables.

Remigio (33) En el año 2019, se realizó un trabajo de investigación que tuvo como título “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” Tuvo como objetivo determinar la calidad de atención según la percepción de las madres, fue un estudio de tipo cuantitativo también de nivel aplicativo y descriptivo de corte transversal, la población fue de 40 madres, El cuestionario estructurado fue el instrumento que se utilizó, en conclusión, se evidencio una percepción medianamente favorable teniendo una relación alta con las variables.

Gutiérrez y colaboradores (34) En su estudio que se realizó el 2018, con título “Relación entre la calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al centro de salud mirones alto Lima 2018” su objetivo fue determinar la relación que tiene la calidad de atención de enfermería según percepción de las madres, fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, teniendo una población de 60 madres, y su instrumento de recolección fue el cuestionario, finalmente se concluyó que la calidad que brinda el personal de enfermería según las madres que lo perciben es alta y teniendo una alta relación entre sus variables de estudio.

Miranda (35) En el año 2020, se realizó un estudio de investigación que tiene como título “Percepción del cuidado de enfermería de las madres de niños menores de 3 años en el servicio de crecimiento y desarrollo en el centro materno infantil Rímac” La investigación tiene un enfoque cualitativo y diseño fenomenológico, con una población de 20 madres, y su instrumento fue el cuestionario semiestructurado cabe remarcar que el trabajo fue guiado por una pregunta eje, la cual se realizó el proceso de categorización, Por último se llegó a la conclusión que la calidad de atención que

brinda el enfermero resulta ser un fenómeno muy complejo que influye varios factores y que es necesario comprensión y entendimiento para que haya una mejora en los servicios de enfermería.

La percepción que tienen los pacientes ante la calidad de atención del enfermero es de vital importancia en todos los rubros, pero en el que tiene más abordaje es en ámbito rural en los diferentes establecimientos de salud de atención primaria ya que el personal de enfermería ofrece más interacción con los usuarios o pacientes ya que aborda la salud individual, familiar y comunitaria, lo que se quiere lograr con esta investigación es que el personal de enfermería se pueda sensibilizar o superar la calidad de atención que este ofrece en los diferentes programas o áreas de salud. Este trabajo se considera prioridad nacional de investigación, así como también en líneas de investigación de la universidad.

En la presente investigación se utilizará la teoría de Virginia Henderson para explicar las 14 necesidades básicas que necesitan los pacientes ante la atención que ofrece el personal de enfermería, esta investigación añadirá más conocimientos científicos en los diferentes campos laborales, y contribuir más a la satisfacción de los pacientes brindando una mejor calidad de atención, continua, oportuna y sobre todo humana.

Lo que se quiere lograr con el trabajo de investigación es poder ayudar como herramienta valiosa para todo el personal de enfermería, es decir pueda reforzar la calidad de atención hacia lo pacientes.

En cuanto, al valor metodológico, la presente investigación será llevado a cabo por el método científico y también las orientaciones teórico metodológicas precisas para una culminación exitosa y dar respuesta al problema. Además, se busca añadir un buen instrumento de recolección de datos que este validado a nuestra realidad, con esto se quiere obtener resultados que nos permitirán consolidar la investigación calidad de atención de enfermería.

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en el centro de atención primaria II Nasca diciembre 2022

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión humana en el centro de atención primaria II Nasca diciembre 2022
- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión continua en el centro de atención primaria II Nasca diciembre 2022
- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión oportuna en el centro de atención primaria II Nasca diciembre 2022
- Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en la dimensión segura en el centro de atención primaria II Nasca diciembre 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION

El enfoque de esta investigación será cuantitativo, en razón al momento de la medición de la variable se va utilizar la estadística, el diseño de la investigación será no experimental, porque las variables no se manipulan, además es de corte transversal por que se recolectaran los datos en un tiempo exclusivo. Y por último es descriptivo por que se observara el fenómeno en su estado natural (36)

2.2 POBLACION

La presente investigación estará conformada por 20 madres de niños menores de 5 años del centro de atención primaria II Nazca, ubicado en la provincia de Nazca durante los meses de setiembre a diciembre del 2022.

CRITERIOS DE INCLUSION:

- Madres que firmen el consentimiento informado
- Madres que tienen niños menores de 5 años
- Madres que tengan activo el seguro social de salud

CRITERIO DE EXCLUSION:

- Madres que no asistan al control de su niño en el día de su cita.
- Madres que no tengan más de 1 mes asistiendo al centro de salud.
- Madres que manden a un familiar en su remplazo.

MUESTRA

En la presente investigación se trabajará con toda la población en su totalidad, denominándose muestra censal.

2.3 TECNICA DE MUESTREO

La muestra estará conformada por 20 madres de niños menores de 5 años, seleccionados por conveniencia.

2.4 TECNICAS

La técnica de recolección de datos a utilizar en la presente investigación es la encuesta la cual permite acceder a grandes poblaciones en corto tiempo

INTRUMENTO DE INVESTIGACION

El instrumento que permitió medir la variable percepción de la calidad de atención se utilizó la escala de Likert surgió el cual surgió en el año 1932 en estados unidos, Siendo su creador el psicólogo Rensis Likert, el presente instrumento mide la calidad de atención, el presente instrumento está constituido por 22 preguntas, teniendo una valoración en escala desde muy mala siendo la más baja y muy buena siendo la calificación más alta distribuidas en 4 dimensiones siendo Fiabilidad que consta de 5 ítems, capacidad de respuesta con 4 ítems, seguridad con 4 ítems, empatía con 5 ítems, aspectos tangibles con 4 ítems.

Cada ítem está constituido por 5 alternativas de respuesta: muy mala, mala, regular, buena, muy buena. (33)

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Martínez en su investigación “Percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años en el hospital general de jaén; durante el periodo setiembre - diciembre del 2018” obtuvo una confiabilidad del instrumento, expresado con el Alpha de Cronbach de 0,8 la cual es aceptable.

En cuanto la validez, Martínez sometió a juicio de expertos el instrumento hallando niveles altos de conformidad. (21)

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para el desenvolvimiento del trabajo de campo se tendrá que solicitar una carta de presentación a la universidad maría auxiliadora, con dicha carta se tramitará el permiso para que el director del centro de atención primaria II Nasca nos pueda dar acceso, para poder abordar a las madres de niños menores de 5 años de dicha institución.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La recolección de datos se llevará a cabo en el mes de diciembre del año en curso, esto se realizará en 6 días hábiles, en horarios distintos donde se pueda abordar a todos los enfermeros de dicha institución, la aplicación del instrumento tendrá una duración de 10 a 15 minutos, finalizado el tiempo se recolectará las fichas y se procederá a la valoración del correcto llenado y su codificación.

2.6 METODO DE ANALISIS ESTADISTICOS

Se Ingresará los datos que fueron recolectados en una matriz en el programa estadístico Excel, luego de haber ingresado los datos en la matriz, se procederá a la verificación de datos del llenado correcto de los datos, después se realizará un análisis descriptivo.

También se utilizará medidas de tendencia central la media, frecuencia y porcentajes y finalmente se elaborarán figuras y tablas para una ideal presentación.

2.7 ASPECTOS ETICOS

En el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta la beneficencia, no maleficencia, aspectos bioéticos de autonomía y justicia, para que los participantes estén protegidos en el presente estudio, así como también se aplicara un consentimiento informado teniendo en cuenta que se les brindara la orientación adecuada a todos.

Con respecto a los principios mencionados tenemos:

Principio de Autonomía

El principio de autonomía se refiere a que el participante pueda decidir con libertad, la cual debe ser respetada y también promovida como un objeto de investigación (37)

Sera necesario que este principio se aplique en la investigación, ya que aborda al padre/madre o apoderado y también al escolar participante, el consentimiento y asentimiento informado son los documentos que validen el involucramiento de manera formal de los menores participantes.

Principio de beneficencia

Este principio habla de no causar daño a otros, la beneficencia propiamente dicha trata de prevenir el daño, como también se puede decir que elimina el daño o hace el bien a otros (38)

Se les da información a las madres de familia de todos los beneficios que se conseguirá como resultado exitoso en esta investigación.

Principio de no maleficencia

Este principio habla de no dañar y que tiene que ser obligatorio disminuir el riesgo posible (39)

A cada madre de familia se les explicará que cuando su menor hijo participe no tendrá ningún riesgo hacia su salud.

Principio de justicia

Este principio refiere a su expresión de carácter operativa en la ética de la investigación la cual trata de no discriminar a la selección de los participantes de la investigación. (40)

Los participantes de la investigación sin preferencia alguna serán tratados por igual, no teniendo preferencia por nadie, con un cordial trato y respeto.

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			X	X	X	X	X	X												
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación			X	X	X	X	X	X	X											
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación			X	X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo				X	X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos						X	X	X	X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información							X	X	X	X										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio							X	X	X											
Elaboración de los anexos							X	X	X											
Aprobación del proyecto									X	X										
Trabajo de campo										X	X	X	X	X	X					

Redacción del informe final: Versión 1												x	x	x	x	x	x	x			
Sustentación de informe final																		x	x		

3.2 Recursos Financieros

(Presupuesto y Recursos Humanos)

MATERIALES	2021				TOTAL
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	S/.
Equipos					
1 laptop	1500				1500
USB	25				25
Útiles de escritorio					
Lapiceros	4				4
Hojas bond A4	5		5		10
Material Bibliográfico					
Libros	40	55	20		115
Fotocopias	15	20	8	12	55
Impresiones	40	20		30	90
Espiralado	6	11		16	33
Otros					
Movilidad	60	15	35	28	138
Alimentos	65	20			85
Llamadas	40		40		80
Recursos Humanos					
Digitadora	110				110
Imprevistos*		100		90	190
TOTAL	1910	241	108	176	2435

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización mundial de la salud. seguridad del paciente [sede web]. Ginebra – Suiza: organización mundial de la salud; 2019 [acceso el 28 de octubre de 2021]. [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Organización panamericana de la salud. Enfermería [sede web]. Washington, DC: organización panamericana de la salud; 2017 [acceso el 28 de octubre de 2021]. [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
3. Instituto nacional de estadística e informática. INEI y SUSALUD realizarán la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud – ENSUSALUD 2016 [sede web]. Lima – Perú: Instituto nacional de estadística e informática; 2016 [acceso el 28 de octubre de 2021]. [Internet]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>
4. Reynaldos K, Achondo J, Azolas V. factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora. Salud publica [Revista en internet] 2017; [acceso 2 de enero2022]; 21(2): 6-9. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17698>

5. Villagarcía E, Delgadillo L, Argüello F, González L. Percepción usuaria de la calidad de atención en los servicios de salud del ISSEMyM. Horizonte [Revista en internet] 2016; [acceso 2 de enero2022]; 16(1): 52-53.
Disponible en: <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/1446>
6. Zambrano E, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del hospital naval. Publicando [Revista en internet] 2020; [acceso 2 de enero2022]; 7(25): 70.
Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881>
7. Bautista L, Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander: Aquichan - issn [Revista en internet] 2008; [acceso 2 de enero2022]; 8(1): 78-82. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2670465>
8. Cueva E, Vilca S. Cuidado de enfermería al niño desde la percepción de la madre [Tesis de licenciatura]. Trujillo: Universidad de Trujillo; 2017
Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8735>
9. Rivera C. El cuidado de enfermería al prematuro según la percepción de las madres en el área de neonatología, 2019 [Tesis de maestría]. Chiclayo: Universidad católica santo toribio de Mogrovejo; 2021 Disponible en:
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4125>
10. Aguilar A. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud Estatal de la Provincia de Trujillo: Ex cathedra en negocios [Revista en internet] 2017; [acceso 2 de enero2022]; 2(2): 18-19. Disponible en:
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>

11. Fanegas M. Percepción de las madres acerca del cuidado extrahospitalario en el recién nacido del hospital de san juan de Lurigancho en el periodo febrero a julio 2018 [Tesis de licenciatura]. Chincha: Universidad autónoma de Ica; 2018 Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/414>
12. Vilcas N. Percepción del familiar acompañante con respecto a la calidad del cuidado de enfermería al niño hospitalizado en servicio de pediatría del hospital emergencias Grau, 2018 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18230>
13. Méndez N, Francia I. Satisfacción con el cuidado Enfermero en paciente postoperado en el servicio de cirugía del Hospital Ventanilla, 2021 [Tesis de licenciatura]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021 Disponible en:
<http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/631>
14. Orocollo M. Percepción sobre los cuidados de enfermería por el usuario en el C.S. la esperanza, Tacna – 2017 [Tesis de licenciatura]. Tacna: Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann; 2018 Disponible en:
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3301>
15. Lampa C, Vega C. Percepción de los padres con niños menores de cinco años sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería de los servicios de Crecimiento y Desarrollo de la Unidad Básica de Gestión Ate, Lima, 2019 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad peruana unión; 2020 Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3159>

16. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad [sede web]. Ginebra – Suiza: organización mundial de la salud; 2019 [acceso el 2 de noviembre de 2021]. [Internet]. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
17. Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud [sede web]. Lima – Perú: Conexión esan; 2016 [acceso el 3 de noviembre de 2021]. [Internet]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>
18. Concepto. Percepción [sede web]. Equipo editorial; 2021 [acceso el 3 de noviembre de 2021]. [Internet]. Disponible en:
<https://concepto.de/percepcion/>
19. Redalyc. Sobre el concepto de percepción [sede web]. luz maría Vargas melgarejo; 2021 [acceso el 3 de noviembre de 2021]. [Internet]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
20. Open course ware. Bases históricas y teóricas de la Enfermería [sede web]. Cantabria - España: María Luz Fernández Fernández; 2010 [acceso el 2 de noviembre de 2021]. [Internet]. Disponible en:
<https://ocw.unican.es/course/view.php?id=132>
21. Mejía M, Martínez L. Percepción de las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera a los niños menores de 5 años en el Hospital General de Jaén; durante el periodo setiembre - diciembre del 2018 [Tesis de licenciatura]. Chiclayo: Universidad de Chiclayo; 2019 Disponible en:
<http://190.223.55.253/handle/UDCH/433>
22. Vera M. Calidad de atención del profesional de enfermería según la percepción de madres de niños menores de un año en el centro de salud pampa inalámbrica en Ilo: Revista médica HHUT [Revista en internet] 2020; [acceso 11 de noviembre 2021]; 13(2): 14. Disponible en:
<https://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/163/120>

23. Camargo L, Taípe V, Chero V. Percepción de los padres y calidad en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en un hospital en Perú, 2017: Research [Revista en internet] 2017; [acceso 11 de noviembre 2021]; 04(02): 2. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/323103218_Percepcion_de_los_padres_y_calidad_en_el_cuidado_de_enfermeria_a_pacientes_pediatricos_en_un_hospital_en_Peru_2017
24. Chávez I, Guzmán D. Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud justicia paz y vida - Huancayo 2019; [Tesis de licenciatura]. Huancayo: universidad privada de Huancayo franklin Roosevelt; 2019 Disponible en:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/188/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS%20INES%20Y%20DONATILDA%20corregido%204%20%28Autoguardado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Martínez M. Percepción sobre la atención de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 5 años. ipress “barranco”, marzo - mayo, 2017; [Tesis de licenciatura]. Huancayo: universidad peruana de los andes; 2017 Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/477/MARTINEZ%20M..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Justo M. Percepción de las madres sobre calidad de atención de la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del niño, establecimiento de salud I – 3 Coata 2017; [Tesis de licenciatura]. Puno: universidad nacional del antiplano; 2019 Disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11074/Justo_Ingalla_Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

27. Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - centro de salud ciudad de dios – Arequipa 2018; [Tesis de Maestría]. Arequipa: universidad nacional de san Agustín de Arequipa; 2019 Disponible en:
<https://1library.co/document/download/y6eop27z?page=1>
28. Zapata F. Satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención de enfermería. consultorio crecimiento y desarrollo centro de salud comunidad saludable diciembre 2017-abril 2018; [Tesis de Licenciatura]. Sullana: universidad san Pedro; 2018 Disponible en:
<https://1library.co/document/download/qmod39wy?page=1>
29. Cchaya L. Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. servicio cred, puesto de salud Huarocondo – cusco, 2019; [Tesis de Licenciatura]. Cusco: universidad andina del cusco; 2019 Disponible en:
<https://1library.co/document/download/q2n8l5rq?page=1>
30. Quispe H. Nivel de atención y grado de satisfacción de padres de familia que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud condorrillo – chincha - 2018; [Tesis de Licenciatura]. Chincha: universidad inca Garcilaso de la vega; 2018 Disponible en:
<https://1library.co/document/download/qmwovv9z?page=1>
31. Quispe M, Ramos W. Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, centro de salud mariscal castilla. Arequipa 2016; [Tesis de Licenciatura]. Arequipa: universidad nacional de san Agustín de Arequipa; 2017 Disponible en:
https://1library.co/document/download/qvl8kody?page=1#_

32. Taminche L. Percepción de los padres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, consultorio de crecimiento y desarrollo, puesto de salud pedro castillo, chachapoyas - 2018; [Tesis de Licenciatura]. Chachapoyas: universidad nacional toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2019 Disponible en:
<https://1library.co/document/download/yro5em7y?page=1>
33. Remigio M. 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; [Tesis de Licenciatura]. Lima: universidad nacional mayor de san marcos; 2019 Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11691/Remigio_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Huamán H, Gutiérrez P. Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al Centro de Salud Mirones Alto, Lima 2018; [Tesis de Licenciatura]. Lima: Privada Norbert Wiener; 2018 Disponible en:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3149292>
35. Miranda I. Percepción del cuidado de enfermería de las madres de niños menores 3 años en el servicio de crecimiento y desarrollo en el centro materno infantil Rímac; [Tesis de Licenciatura]. Lima: Privada Norbert Wiener; 2020 Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4207/T061_40163151_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

36. Hernández R. Metodología de la investigación. Publicando [Revista en internet] 2014; [acceso 3 de enero2022]; 1(6): 2 - 15. Disponible: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
37. Amaya L, Berrio G, Herrera N. Principio de autonomía [sede web]. Colombia: Ética y psicología; 2018 [acceso el 03 de enero de 2022]. [Internet]. Disponible en: <http://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/21-principio-de-autonomia?showall=1>
38. Amaya L, Berrio G, Herrera N. Principio de autonomía [sede web]. Colombia: Ética y psicología; 2018 [acceso el 03 de enero de 2022]. [Internet]. Disponible en: <http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/18-principio-de-beneficencia>
39. Zeron A. Beneficencia y no maleficencia [Revista en internet] 2019; [acceso 3 de enero2022]; 76(6): 306 - 307. Disponible: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>
40. Cerrera J. Principio de Justicia [sede web]. Argentina: Monografías; 2020 [acceso el 03 de enero de 2022]. [Internet]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos16/justicia/justicia>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa Escala de medición: Ordinal	"La calidad de vida es el peldaño en que los servicios que prestan salud para las personas y los grupos de población puedan incrementar la probabilidad de lograr resultados deseados"	La calidad de vida es el peldaño en que los servicios que prestan salud para las personas y los grupos de población puedan incrementar la probabilidad de lograr resultados deseados en los profesionales de enfermería del centro de atención primaria II Nasca el cual será medido mediante la escala de Likert.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara. - Horario programado - Orden de llegada - Historia clínica disponible - Citas disponibles 	1, 2, 3, 4, 5 ítems	Muy buena Buena Regular Mala Muy mala	5 puntos 4 puntos 3 puntos 2 punto 1 punto
				Capacidad de respuesta	Atención rápida <ul style="list-style-type: none"> - Admisión - Laboratorio - Consultorio - Farmacia 	6, 7, 8, 9 ítems		
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad - Atención completa - Tiempo necesario - Inspirar confianza 	10, 11, 12, 13 ítems		
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto amabilidad, paciencia - Mostrar Interés - Entendimiento - Explicación de indicaciones - Explicación de procedimientos 	14,15,16,17,18 ítems		
				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación mediante Letreros. Carteles. Afiches. - Personal adecuado. - Material y equipos necesarios. - Consultorios limpios y ordenados. 	19,20,21,22 ítems		

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la calidad de atención

MARQUE CON UN ASPA "X" SU RESPUESTA

1. Edad:

a) 15-19 () b) 20-24 () c) 25-29 () d) 30-34 () e) Más de 34 ()

2. Grado de instrucción:

a) Primaria () b) Secundaria () c) Superior no universitaria () d) Superior universitaria ()

3. Estado civil:

a) Madre soltera () b) Casada () c) Viuda () d) Separada ()

4. Seguro por el cual fue se atiende. a) SIS () b) Particular () c) Es Salud () d) Otros ()

A continuación, califique las Percepciones, que refieren a como usted ha recibido la atención que brinda el enfermero. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considerando: 5(siempre), 4(casi siempre), 3(a veces), 2(rara vez), 1(nunca).

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		I. FIABILIDAD					
1	P	¿El personal de enfermería le informo, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio?					
2	P	¿La enfermera le atendió en el horario programado?					
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?					
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					

		II. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
7	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio indicados por la enfermera fue rápida?					
8	P	¿La atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo fue de acuerdo al horario establecido por el minsa – 40 minutos por usuario?					
9	P	¿Los micronutrientes se entregan en el mismo consultorio donde se realiza la atención al usuario y no en farmacia?					
		III. SEGURIDAD					
10	P	¿Se respetó la privacidad del niño durante la atención de control de crecimiento y desarrollo?					
11	P	¿La enfermera realizó el examen físico completo y minucioso al niño?					
12	P	¿La enfermera le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre la atención del niño?					
13	P	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?					
		IV. EMPATIA					
14	P	¿El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿La enfermera que le atendió mostró interés en la atención del niño?					
16	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre el resultado de atención del niño?					
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre las indicaciones médicas realizadas usuario?					
18	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán al niño?					
		V. ASPECTOS TANGIBLES					

19	P	¿Los carteles, letreros y afiches del consultorio de control de crecimiento y desarrollo son adecuados para orientar a los usuarios en el proceso de prevención?					
20	P	¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo contó con personal para informar y orientar a los usuarios?					
21	P	¿El consultorio de control de crecimiento y desarrollo 51 contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención del niño?					
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y sin ruidos?					

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en el centro de atención primaria II nazca diciembre 2021

Nombre y apellidos del investigador: ROBERTO ALEXANDER JURADO MANJO

Propósito del estudio: Determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería de las madres de niños menores de 5 años en el centro de atención primaria II Nasca diciembre 2021

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a XXXX coordinador de equipo (teléfono móvil N° XXXX) o al correo electrónico: XXXXX@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la, correo electrónico:

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante