

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2024**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada(o) en Enfermería**

**Autores:**

**Bach. Yusara Yumara ESPINOZA VILLANUEVA**

**Bach. Jheremi Jensy PAULINO ESPINOZA**

**Asesor:**

**Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA**

**Cerro de Pasco – Perú – 2026**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2024**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Isaias Fausto MEDINA ESPINOZA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Emerson Edwin LEON ROJAS**  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias de la Salud Unidad**  
**de Investigación**

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 004-2026**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Yusara Yumara ESPINOZA VILLANUEVA**  
**Jheremi Jensy PAULINO ESPINOZA**  
Escuela de Formación Profesional  
**ENFERMERÍA**

Tesis

**“Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2024”**

Asesor:

***Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA***

**Índice de Similitud: 7%**

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 21 de enero del 2026



**Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO**  
Directora de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud

## **DEDICATORIA**

Dedicamos el presente trabajo de investigación, con profundo amor y gratitud, a nuestros padres, quienes con su sacrificio, apoyo incondicional y valores inculcados han sido el pilar fundamental en nuestra formación personal y profesional, motivándonos a alcanzar nuestras metas.

A nuestros hermanos, por su compañía, comprensión y constante aliento, que nos impulsaron a perseverar y culminar con éxito esta importante etapa de nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios, por guiarnos en cada paso de este proceso, darnos fortaleza en los momentos difíciles y permitirnos culminar satisfactoriamente esta etapa de nuestra vida profesional.

A nuestros padres y hermanos, por su apoyo incondicional, comprensión y confianza depositada en nosotras a lo largo de nuestra formación académica.

A nuestro asesor, Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA, por su orientación, paciencia y valioso aporte académico, que fue fundamental para el desarrollo y culminación de la presente investigación.

A nuestros docentes, quienes con sus enseñanzas, conocimientos y experiencias contribuyeron en nuestra formación profesional.

Al Centro de Salud Uliachin, por brindarnos las facilidades necesarias para la ejecución de nuestra investigación.

Finalmente, a las madres participantes, por su tiempo, disposición y colaboración, que hicieron posible la realización de este estudio.

## RESUMEN

La finalidad principal de la investigación consistió en determinar la percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachín, Pasco, 2024. La metodología utilizada correspondió a una indagación de tipo básico, con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, desarrollada mediante el método deductivo–inductivo y un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo constituida por 50 madres de niños menores de cinco años que asistieron al consultorio de CRED durante el periodo de recolección de datos, trabajándose con la totalidad de ellas como muestra censal. Para la recolecta de información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. En cuanto al resultado principal, se identificó que el 50.0% de las madres percibe la calidad de la atención de enfermería como regular, el 44.0% la considera buena y solo el 6.0% la califica como mala, sin registrarse percepciones en los extremos de deficiente ni de óptima. En conclusión, se establece que la apreciación sobre la calidad de atención por el profesional de enfermería en el consultorio CRED es predominantemente regular.

**Palabras clave:** Calidad de atención de enfermería, Consultorio CRED, Percepción de las madres.

## **ABSTRACT**

The main purpose of the research was to determine the insight of moms of kids under 5 years of age regarding the quality of nursing care at the CRED clinic of the Uliachín Health Center, Pasco, 2024. The methodology castoff was basic research, with a quantitative and descriptive approach, developed using the deductive-inductive method and a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 50 mothers of children under five who attended the CRED clinic during the data collection period, with all of them being used as a census sample. The review method was used to collect information, and the questionnaire was used as the instrument. Regarding the main result, it was identified that 50.0% of mothers perceive the quality of nursing care as fair, 44.0% consider it good, and only 6.0% rate it as poor, with no perceptions at the extremes of deficient or optimal. In conclusion, it was established that the assessment of the quality of care providing by nursing professionals at the CRED clinic is predominantly fair.

**Keywords:** Quality of nursing care, CRED clinic, Mothers' perceptions.

## INTRODUCCIÓN

La percepción de la calidad de atención por parte de las madres no solo se vincula con el grado de satisfacción inmediata, sino también con la continuidad del cuidado, el cumplimiento de las recomendaciones y el uso futuro de las prestaciones sanitarias. Una atención percibida como deficiente puede generar desconfianza, abandono de los controles y disminución en la utilización de los servicios; mientras que una atención valorada como de calidad favorece la adherencia a las indicaciones de enfermería, el retorno oportuno a las citas y la corresponsabilidad en el cuidado del niño. En este sentido, el estudio de la percepción de las madres se constituye en un insumo para la dirección de los estándares de excelencia en los servicios de CRED.

El consultorio CRED del Centro de Salud Uliachin, situado en el distrito de Chaupimarca, provincia y región Pasco, brinda atención periódica a niños en la primera infancia (0 a 5 años) provenientes de un contexto socioeconómico y cultural diverso. Las madres que acuden a este servicio son los agentes encargados de la atención cotidiana de los niños y, por ello, constituyen una fuente de información clave para valorar la excelencia en la ciudadanía brindada por el personal de enfermería. Conocer cómo ellas perciben dicha atención permite identificar fortalezas y debilidades del servicio, evidenciar posibles brechas entre las normas técnicas y la práctica cotidiana, y proponer estrategias de mejora orientadas a una atención más efectiva, segura y humanizada.

En este estudio, la muestra poblacional estuvo integrada por las progenitoras de los niños menores de cinco años que acuden al consultorio CRED del Centro de Salud Uliachin durante el año 2024. Dado que se trata de una población reducida y accesible, se ha optado por utilizar un muestreo censal, considerando a la totalidad de las 50 madres que cumplen con los criterios establecidos. Este tipo de muestreo contribuye a una mayor validez de los resultados, al evitar el sesgo de selección y asegurar la cobertura completa del grupo de interés. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, orientado a medir y describir .

En este marco, el objetivo general del estudio fue determinar la percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco, 2024.

Para la presentación del informe, el trabajo se estructuró en cuatro capítulos. En el Capítulo I se expuso la problemática de estudio, su delimitación, la formulación del problema, los propósitos, su justificación y las limitaciones de la indagación. En el Capítulo II se desarrolló el marco teórico, que comprendió los antecedentes, los fundamentos teóricos y científicos, así como la delimitación de los términos básicos, la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables. En el Capítulo III se describió la metodología y las técnicas de investigación empleadas, detallando el tipo, nivel y diseño del estudio, la población y la muestra, los instrumentos de obtención de datos, así como su validez y fiabilidad, así como el procesamiento y análisis de la información y las consideraciones éticas. Últimamente, en el Capítulo IV se presentaron y discutieron los resultados, para luego dar paso a las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos proporcionados.

## ÍNDICE

### Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación .....	5
1.2.1. Delimitación Espacial .....	5
1.2.2. Delimitación Temporal.....	5
1.2.3. Delimitación Social .....	6
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	6
1.3. Formulación del problema.....	6
1.3.1. Problema general .....	6
1.3.2. Problemas específicos.....	6
1.4. Formulación de los objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Justificación de la investigación .....	7
1.5.1. Conveniencia.....	7
1.5.2. Relevancia social.....	8
1.5.3. Relevancia Práctica.....	8
1.5.4. Relevancia Metodológica.....	9
1.6. Limitaciones de la investigación.....	9

CAPITULO II  
MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	10
2.1.1.	Internacionales .....	10
2.1.2.	Nacionales.....	12
2.1.3.	Regionales o locales .....	14
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	15
2.2.1.	Generalidades sobre la Percepción .....	15
2.2.2.	Generalidades sobre la Calidad.....	17
2.2.3.	Generalidades según norma técnica de crecimiento y desarrollo .....	21
2.2.4.	Intervención de la enfermera en el consultorio de CRED.....	22
2.3.	Definición de términos básicos.....	24
2.3.1.	Percepción .....	24
2.3.2.	Calidad .....	25
2.3.3.	Atención .....	25
2.3.4.	Calidad de Atención .....	25
2.3.5.	CRED .....	25
2.3.6.	Dimensión Técnico – Científico .....	25
2.3.7.	Dimensión Humana .....	26
2.3.8.	Dimensión de Entorno .....	26
2.4.	Formulación de hipótesis .....	26
2.4.1.	Hipótesis general.....	26
2.4.2.	Hipótesis específica.....	26
2.5.	Identificación de variables.....	27
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	28

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1.	Tipo de investigación .....	29
------	-----------------------------	----

3.2. Nivel de Investigación .....	29
3.3. Método de investigación .....	30
3.4. Diseño de investigación .....	30
3.5. Población y muestra .....	30
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	32
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	33
3.9. Tratamiento estadístico.....	33
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	34

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	35
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	36
4.3. Prueba de hipótesis .....	38
4.4. Discusión de resultados.....	38

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pagina</b>
<b>Tabla N° 01</b> Distribución de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED según madres de niños menores de 5 años, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024. ....	36
<b>Tabla N° 02</b> Dimensiones de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED según madres de niños menores de 5 años, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024. ....	37

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pagina</b>
<b>Gráfico N° 01</b> Distribución porcentual de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED según madres de niños menores de 5 años, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024. ....	37
<b>Gráfico N° 02</b> Distribución porcentual de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024. ....	38

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

En la actualidad, los sistemas de salud de muchos países enfrentan un desafío crítico: la escasa calidad de los servicios prestados, incluso en contextos donde existe acceso físico a la atención. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha expuesto que, aunque se han producido mejoras en la expansión de la cobertura sanitaria, millones de personas continúan recibiendo atención que no cumple con estándares mínimos de eficacia, seguridad, equidad y centrado en las personas. Esta situación tiene consecuencias directas sobre la salud de las poblaciones, contribuyendo de manera significativa a la morbilidad y mortalidad evitables <sup>(1)</sup>.

En las naciones de bajos y medios ingresos, se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren anualmente como resultado de servicios de salud deficientes. De estos fallecimientos, alrededor del 60 % se atribuye directamente a una atención de baja calidad, mientras que el resto se debe a la insuficiente provisión de servicios esenciales. Esta realidad pone de manifiesto que la expansión de la cobertura, por sí sola, no garantiza mejoras sustanciales en los resultados de salud si no está acompañada de una atención de calidad <sup>(1)</sup>.

Incluso en países de ingresos altos, uno de cada diez pacientes sufre daños durante su hospitalización, y se estima que hasta el 4 % de la población fallece por

causas asociadas a una atención insegura. En este contexto, la falta de servicios de calidad representa no solo una amenaza para la salud de las personas, sino también una barrera para lograr la cobertura sanitaria universal y la confianza pública en el sistema de salud. Abordar este problema requiere comprender sus causas estructurales y operativas, así como promover acciones integradas desde la gobernanza hasta la práctica clínica. Por tanto, la necesidad de fortalecer la excelencia en la prestación de los servicios sanitarios se presenta como un reto prioritario y urgente para los sistemas sanitarios del siglo XXI <sup>(1)</sup>.

Una de las permanentes inquietudes a escala global es la problemática asociada a la salud infantil, de acuerdo con la OMS, la salud infantil representa un pilar esencial del desarrollo comunitario, pero persiste un déficit significativo en la excelencia y la disponibilidad universal de los servicios que garantizan el bienestar integral de los niños. A pesar de los avances globales, la OMS destaca que aún existen grandes brechas en la disponibilidad y la eficacia de intervenciones esenciales durante la infancia, tanto en entornos de bajos como de medianos ingresos <sup>(2)</sup>.

Entre los principales problemas identificados, se encuentran:

- **Altas tasas de mortalidad prevenible:** La mayoría de los decesos infantiles son consecuencia de enfermedades que podrían evitarse o tratarse con intervenciones básicas de salud primaria, como la lactancia materna, vacunación, tratamiento de diarreas y neumonías. Sin embargo, muchas de estas intervenciones no llegan a las poblaciones más vulnerables <sup>(2)</sup>.
- **Desigualdades marcadas:** La mortalidad infantil sigue siendo mucho más alta en regiones de bajos ingresos, especialmente en África subsahariana y Asia meridional—, donde los niños enfrentan hasta 15 veces más riesgo de muerte antes de los cinco años en comparación con niños en países de altos ingresos <sup>(2)</sup>.
- **Malnutrición que perpetúa el círculo del riesgo:** Se estima que 144 millones de infantes con menos de cinco años manifiestan rezago crónico en su desarrollo

lineal, 47 millones sufren de emaciación y 38 millones evidencian exceso de peso u obesidad. La malnutrición agrava la susceptibilidad a enfermedades comunes y compromete el desarrollo físico y cognitivo <sup>(3)</sup>.

- **Enfermedades comunes como causa principal de muerte:** as infecciones respiratorias, la diarrea, la malaria y las condiciones neonatales son responsables de gran parte de la mortalidad infantil. En conjunto, estos problemas representan una amenaza sistémica, exacerbada por cuidados clínicos de baja calidad y limitaciones en la infraestructura de salud <sup>(2)</sup>.
- **Déficit en la atención integrada y centrada en el niño:** La OMS enfatiza la necesidad de un abordaje integral (por ejemplo, el enfoque IMCI) que incluya acciones preventivas y curativas, así como educación familiar y comunitaria. Sin embargo, en muchos países, estas estrategias no se aplican de forma sistemática, con bajos niveles de cobertura de intervenciones comprobadas <sup>(2)</sup>.

En conjunto, estos problemas evidencian que el acceso a servicios formales de salud no garantiza resultados positivos si no existe calidad, cobertura inclusiva y acciones coordinadas desde el nacimiento hasta la infancia temprana. Este escenario configura un desafío crítico en salud pública: asegurar que cada niño reciba servicios integrales, eficientes y equitativos que permitan su desarrollo pleno y la reducción de la mortalidad prevenible <sup>(2)</sup>.

Incluyendo netamente la Región de las Américas, se menciona que persisten importantes desafíos en la provisión de atención sanitaria de calidad en el nivel primario, especialmente en la conducción y prevención de padecimientos crónicos como la hipertensión y la enfermedad cardiovascular.

Aunque existen protocolos clínicos validados y herramientas basadas en evidencia, su implementación sistemática en los centros de atención primaria es deficiente, lo cual limita la eficacia de los servicios, incrementa el riesgo clínico para los pacientes y contribuye a la persistencia de resultados subóptimos. Donde los principales problemas identificados incluyen: Infraestructura y condiciones

estructurales débiles, Carencias en seguimiento y valoración de la calidad, Capacitación insuficiente del personal, Déficit en la estandarización de procesos clínicos.

Como consecuencia de estos problemas, los servicios de atención primaria no logran cumplir con los estándares de atención eficaz, segura, oportuna, equitativa e integrada, limitando la capacidad de los sistemas de salud para prevenir y controlar las enfermedades crónicas. La implementación del programa HEARTS en la región refleja un reconocimiento de estas brechas y propone un modelo de mejora centrado en la calidad estructural, organizacional y de procesos <sup>(4)</sup>.

La calidad del cuidado brindado por enfermería constituye un componente esencial en la entrega de servicios sanitarios, ya que abarca tanto el cumplimiento técnico como el componente humano del cuidado. Según estudios recientes, los pacientes perciben la excelencia en el cuidado proporcionado por el colaborador de enfermería, principalmente por la correcta ejecución de procedimientos clínicos y la actitud empática y respetuosa del profesional.

En este sentido, la dimensión interpersonal se vuelve clave para lograr una atención satisfactoria. Los usuarios destacan sentirse escuchados, comprendidos y tratados con calidez, lo que fortalece la relación terapéutica y genera confianza en el proceso de atención. Esto demuestra que la calidad no solo depende del conocimiento técnico o científico del profesional, sino también de su capacidad para establecer vínculos humanos sólidos y brindar apoyo emocional. Dentro de este enfoque, el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) cumple un rol fundamental como herramienta estructurante del cuidado.

Este proceso permite una evaluación integral del paciente y orienta intervenciones personalizadas, respondiendo a las dimensiones físicas, emocionales y sociales del individuo. Además, el PAE promueve un cuidado ético, afectivo y basado en la dignidad del paciente, siendo considerado por muchos autores como el corazón del ejercicio profesional. Desde la perspectiva conceptual, el modelo de

evaluación de calidad propuesto por Donabedian es frecuentemente utilizado en enfermería. Este autor plantea que la calidad debe analizarse a través de tres componentes: estructura, proceso y resultado. Así, no basta con disponer de recursos adecuados (estructura) ni realizar intervenciones correctas (proceso), sino que también debe evaluarse el impacto final en la salud del paciente y su experiencia de atención (resultado), enfatizando tanto la eficacia técnica como la calidad de la interacción humana <sup>(5)</sup>.

En el ámbito comunitario, es necesario fortalecer el rol de la enfermería, destacando su función educativa tanto a nivel individual como colectivo. En lo que respecta al servicio de CRED, el público principal está conformado por madres de familia, muchas de ellas primerizas, quienes desempeñan un papel fundamental en el cuidado y monitoreo del niño.

Durante las consultas, se debe optimizar el tiempo destinado a la atención y evaluación del menor, lo que permitirá detectar de manera precoz posibles riesgos o alteraciones en su crecimiento y desarrollo. Asimismo, se busca fomentar la participación del entorno familiar en las intervenciones, con el objetivo de favorecer un desarrollo infantil saludable y adecuado <sup>(6)</sup>.

Por ello, se plantea como pregunta de investigación: ¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La indagación se acarreó en el Centro de Salud Uliachin, del Distrito de Chaupimarca - Provincia y Región de Pasco.

### **1.2.2. Delimitación Temporal**

El estudio de indagación se efectuó entre los meses Enero – Junio 2024 (6 Meses).

### **1.2.3. Delimitación Social**

Se tomó como estudio a Madres con Niños menores de 5 años, que fueron asistidas en el Servicio de CRED del Centro de Salud que percibe la indagación.

### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

Los conceptos comprendidos en la presente indagación son: Calidad de Atención de Enfermería y Percepción de las madres.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión técnico científico en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?
- b. ¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?
- c. ¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión entorno en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?

## **1.4. Formulación de los objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión técnico científico en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.
- b. Determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.
- c. Determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión entorno en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

##### **1.5.1. Conveniencia**

El presente estudio se justifica por su utilidad práctica en el campo de la salud pública, específicamente en el Centro de Salud Uliachin del distrito de Chaupimarca, Pasco, institución que brinda atención integral con enfoque preventivo-promocional según etapas de vida. Evaluar la calidad de atención en este contexto resulta de gran conveniencia, ya que permitirá conocer la apreciación de las madres en relación con la dimensión técnica, humana y del entorno del servicio brindado.

Los hallazgos contribuirán a que los profesionales de enfermería puedan reflexionar y mejorar sus prácticas, mientras que los responsables del sistema sanitario dispondrán de un diagnóstico útil para la adopción de determinaciones asociadas a la atención infantil, la asignación de recursos, el fortalecimiento de la estructura física y el equipamiento de los centros.

Asimismo, los resultados serán valiosos para las instituciones formadoras, que podrán reorientar sus estrategias educativas con el fin de optimizar la preparación de

los expertos de la salud y, en resultado, elevar la calidad de las prestaciones dirigidos a los infantes que concurren al Centro de Salud Uliachin - Pasco, 2024.

### **1.5.2. Relevancia social**

Esta investigación reviste gran relevancia social, ya que se enfoca en evaluar la calidad de atención en el Centro de Salud Uliachin del distrito de Chaupimarca, Pasco, una institución pública que atiende principalmente a poblaciones vulnerables, entre ellas madres y niños. Mejorar la calidad del servicio en este contexto impacta directamente en el bienestar infantil, al permitir una detección temprana de riesgos en el crecimiento y desarrollo, garantizando intervenciones oportunas.

Además, al conocer la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en sus dimensiones técnica, humana y del entorno, se fortalecen los lazos de confianza entre la comunidad y los servicios de salud. Los resultados permitirán, a nivel social, promover una atención más humanizada, equitativa y centrada en las necesidades reales de la población, reduciendo brechas en el acceso a servicios de calidad y contribuyendo al ejercicio del derecho a la salud, especialmente en la primera infancia.

### **1.5.3. Relevancia Práctica**

La presente investigación posee una alta relevancia práctica, ya que sus resultados permitieron identificar de manera concreta cómo es percibida la calidad de atención por los usuarios del Centro de Salud Uliachin - Pasco. Esta información fue fundamental para que los profesionales de enfermería evalúen y mejoren sus intervenciones en los servicios preventivo-promocionales, especialmente en el área de atención infantil (CRED).

Con los resultados del presente estudio se pretendió proporcionar información actualizada a los profesionales que laboran en el Centro de Salud Uliachin - Pasco, a fin de planear estrategias para conseguir mejorar el nivel de calidad del cuidado de enfermería proporcionado en el consultorio de CRED, alineándolos con las demandas

reales del sistema y las expectativas de la población, contribuyendo así a una atención más eficiente, humanizada y centrada en el usuario.

#### **1.5.4. Relevancia Metodológica**

En el presente estudio, la técnica de investigación utilizada fue la Encuesta. Este instrumento tiene como objetivo evaluar el nivel de conocimiento que poseen las madres de niños menores de cinco años respecto a la calidad del cuidado de enfermería en el consultorio de CRED bajo estudio.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

La presente investigación fue viable en conjunto con los recursos financieros, humanos y materiales al alcance de la investigación. Dentro del desarrollo del estudio, se planificaron diversas estrategias para la aplicabilidad de los instrumentos para la recolección de datos. Sin embargo, se presentaron dificultades en las horas de libre disponibilidad de las madres junto a sus niños y en el efecto de aceptación y/o rechazo de las preguntas o ítems del cuestionario, puesto que las madres presentaban diferentes niveles de educación y/o cultura.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Internacionales**

- a. MADERO ZAMBRANO, KENDY PAOLA; MANRIQUE ANAYA, YOLIMA MARLEBY; GUERRERO CAMARGO, SERGIO ANDRÉS; LÓPEZ CORREA, LAURA MERCEDES (2023) — Cartagena / Colombia.**

Efectuaron una indagación titulada “PERCEPCIÓN DE MADRES SOBRE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO”, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año con la atención brindada por el personal de enfermería en los servicios de crecimiento y desarrollo. La metodología empleada fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población y muestra estuvo constituida por 604 madres que asistieron a controles CRED en una institución prestadora de salud (IPS) en Cartagena. Para la obtención de la información se empleó una encuesta estructurada con escala tipo Likert. El tratamiento de la información recopilada se realizó utilizando SPSS y Microsoft Excel. Los hallazgos mostraron que el 77 % de las madres declaró un excelso grado de satisfacción, destacándose la dimensión

humana (76 %) y de oportunidad (78 %), continua (72 %) y segura (71 %). Se concluyó que la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo fue percibida de manera satisfactoria por la mayoría de las madres encuestadas <sup>(7)</sup>.

**b. LUCAS CHOEZ, MERCEDES M.; SABANDO FARIÁS, JOSSELYN R.; QUIROZ FIGUEROA, MARTHA S.; SANTANA HOLGUÍN, JHONNY JOSÉ (2021) — Ecuador.**

Ejecutaron una indagación titulada “INTERVENCIONES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN LACTANTES”, cuyo objetivo fue describir las intervenciones del profesional de enfermería durante el control de crecimiento y desarrollo (

CRED) en lactantes, desde la percepción de las madres y del personal. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, descriptivo-analítico. La población se encontró conformada por 20 enfermeras y 57 madres que acudieron a centros de salud en el nivel básico de atención en Ecuador. Para la recolecta de data se utilizó un cuestionario con 10 interrogaciones dirigidas a ambos grupos. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva simple. Los hallazgos evidenciaron que el 72% de las madres valoraron como “muy buena” la atención recibida, destacando la valoración del crecimiento, el asesoramiento nutricional y el seguimiento del desarrollo psicomotor. Se concluyó que la intervención de enfermería fue efectiva, aunque con necesidad de reforzar aspectos de comunicación educativa <sup>(8)</sup>.

**c. SACOTO MENDOZA RAMOS, LILIBETH & RAMOS QUINTO, MELANY (2021) – San Cristóbal / Ecuador.**

Desarrollaron una investigación titulada “PERCEPCIÓN MATERNA SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EVALUACIÓN

DEL DESARROLLO PSICOMOTOR DURANTE LA PRIMERA INFANCIA”, cuyo objetivo fue determinar la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de enfermería en la evaluación del desarrollo psicomotor en niños menores de cinco años. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo compuesta por madres asistentes al control de crecimiento y desarrollo en establecimientos de salud en San Cristóbal, y la muestra fue de 236 madres seleccionadas por muestreo no probabilístico. Se utilizó una encuesta estructurada para la recolección de datos. El procesamiento se realizó con apoyo de software estadístico. Los resultados indicaron que el 54.2% percibió la atención como medianamente favorable, el 23.3% como desfavorable y el 22.5% como favorable. Se concluyó que, si bien la mayoría tiene una percepción aceptable, aún se requiere fortalecer la comunicación y orientación en las consultas <sup>(9)</sup>.

### **2.1.2. Nacionales**

- a. ARROYO RAMOS, ESMERCY JULIANA (2021) — Lima / Perú.** Efectuó una investigación titulada “PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD LA FRATERNIDAD, LIMA, PERÚ, 2021”, cuyo objetivo fue estimar la percepción materna acerca de la calidad de la atención brindada en el seguimiento del crecimiento y desarrollo. Se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de corte descriptivo transversal. La muestra conformada por 50 madres. Se manejó un cuestionario estructurado de 30 ítems, validado previamente. El análisis y proceso de los datos se efectuó mediante el programa SPSS. Los hallazgos evidenciaron que el 96 % de las mamás observaron favorablemente la atención brindada; en cuanto a dimensiones:

técnico-científica (94 %), humana (96 %) y entorno (72 %). Se concluyó que la atención fue altamente valorada por las madres, especialmente en los aspectos humanos y técnicos <sup>(10)</sup>.

**b. GARCIA CARHUAMACA MELCHOR, BRÍGIDA MARTHA (2023) — Lima / Perú.**

Emprendió un estudio titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE UN ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN, 2023”, cuyo fin fue determinar la apreciación de la calidad del cuidado de enfermería en madres que asisten al consultorio de CRED. Se trató de una indagación de enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 madres. Para la obtención de los datos se empleó un cuestionario de 33 ítems con escala Likert. El análisis de la información se llevó a cabo con el software SPSS. Los hallazgos evidenciaron que el 70.7 % de las madres tuvieron una percepción favorable, el 29.3 % medianamente favorable; destacando las dimensiones interpersonales (72.8 %) y técnico-científica (70.6 %), mientras que el entorno tuvo una valoración medianamente favorable (75.0 %). Se concluyó que la mayoría de las mamás evaluó positivamente la atención de enfermería recibida en el establecimiento <sup>(11)</sup>.

**c. PÉREZ VILCA, LETICIA ISABEL (2022) — Ica / Perú.**

Ejecutó la indagación titulada “PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DURANTE EL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EN NIÑOS MENORES DE UN AÑO EN EL CENTRO DE SALUD PUEBLO NUEVO DE LA REGIÓN ICA – 2022”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de percepción materna sobre la atención de enfermería. Se empleó un diseño cuantitativo, descriptivo y

de corte transversal, con una muestra integrada por 41 madres, seleccionadas a través de un muestreo no probabilístico. Se aplicó una encuesta validada ( $\alpha = 0.81$ ) y los datos fueron procesados con software estadístico. Los resultados mostraron que el 61 % percibió la atención como regular, el 24.4 % como buena y el 14.6 % como mala. Por dimensiones: interpersonal (65.9 %), técnico-científico (68.3 %), entorno (58.5 %). Se concluyó que la percepción materna fue predominantemente regular <sup>(12)</sup>.

**d. CALLO DE LA TORRE, CLAUDIA ALEJANDRA (2023) — Arequipa / Perú.**

Desarrolló la investigación “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES QUE ACUDEN AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE SUS NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL CENTRO DE SALUD MARIANO MELGAR, AREQUIPA 2022”, con el propósito de precisar la percepción materna. Se utilizó un diseño cuantitativo, de campo, descriptivo y transversal, con muestra de 100 madres atendidas en consulta. La recolección se realizó mediante encuesta estructurada. El procesamiento de los datos se realizó en SPSS, encontrando que el 48 % calificó la atención como alta, 28 % media y 24 % baja; en dimensión humana, el 62 % la consideró alta; en técnica, 38 % alta, 46 % media, y en entorno, 40 % media <sup>(13)</sup>.

**2.1.3. Regionales o locales**

**a. A. CAJAHUANCA CAPCHA, JENY (2024) — Pasco / Perú.**

Realizó la investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos de la UCI neonatal del Hospital II Pasco, 2024”, cuyo propósito consistió en establecer la asociación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de

satisfacción de las madres de neonatos internados en la UCI neonatal. La metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal, bajo enfoque hipotético-deductivo; la población estuvo constituida por 80 madres, empleando muestreo censal. Se aplicó una encuesta basada en escala de Likert, validada por contenido con juicio de expertos (Validez = 97%) y confiabilidad alta ( $\alpha = 0.973$  y  $0.955$ ). El procesamiento de datos incluyó Excel y SPSS v.26, realizando análisis de frecuencias, pruebas de normalidad e inferencia para contraste de hipótesis. Se concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción materna en la muestra de madres encuestadas <sup>(14)</sup>.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Generalidades sobre la Percepción**

La percepción es un proceso esencial dentro del funcionamiento cognitivo humano, ya que permite interpretar, organizar y otorgar significado a los estímulos provenientes del entorno. En el campo de la salud, esta interpretación subjetiva se convierte en una herramienta valiosa para comprender cómo los usuarios, en este caso las madres de infantes menores de cinco años experimentan y valoran la calidad del cuidado recibido.

Según Goldstein <sup>(15)</sup>, la percepción no es una actividad pasiva ni automática, sino un proceso activo que implica la interpretación consciente de la información sensorial en función de las experiencias previas, las expectativas personales y el contexto en el que se desenvuelve el individuo. En otras palabras, las personas no simplemente “ven” o “oyen” lo que sucede a su alrededor, sino que construyen un significado en función de lo que han vivido y de lo que esperan. Aplicado al ámbito de la atención en salud, esto significa que una madre no solo observa lo que hace el personal de enfermería, sino que interpreta su comportamiento con base en cómo se siente tratada, comprendida y valorada.

Conforme a Hernández et al. <sup>(16)</sup>, la percepción es una construcción subjetiva del conocimiento que permite emitir juicios sobre la realidad que nos rodea. Esto implica que, aunque dos personas experimenten el mismo hecho, su percepción puede ser diferente. En el marco de los servicios de salud, esto es particularmente relevante porque la manera en que el usuario percibe el servicio condiciona su grado de satisfacción, en la adherencia al tratamiento y en la confianza hacia el sistema de salud. En el caso específico de los consultorios CRED, la percepción de las madres se convierte en un indicador crucial para evaluar si el servicio cumple con sus expectativas y necesidades.

Según Vázquez y Gutiérrez <sup>(17)</sup>, la manera en que los beneficiarios observan la calidad de la atención mantiene una conexión directa a factores como la calidez del trato, el tiempo dedicado por el profesional, la empatía mostrada, la comunicación clara y el respeto. Estos elementos, si bien no siempre aparecen en los indicadores técnicos de calidad, son altamente valorados por los usuarios y pueden determinar si una madre se siente bien atendida o no. En este sentido, la percepción no evalúa únicamente el acto técnico (como pesar o vacunar al niño), sino todo el contexto relacional y humano en que ocurre esa atención.

Un estudio desarrollado por Paredes, Quispe y Ñaupari <sup>(18)</sup> en un establecimiento de salud en Lima, concluye que las madres construyen su percepción a partir de múltiples dimensiones: el trato recibido, la disponibilidad del personal para resolver dudas, la empatía y el respeto. Según estos autores, cuando estos factores son percibidos positivamente, las madres muestran mayor satisfacción, mayor disposición a seguir asistiendo a los controles y mayor adherencia a las recomendaciones del personal de enfermería.

Asimismo, López y Delgado <sup>(19)</sup> afirman que una percepción positiva de la atención en salud está directamente relacionada con la continuidad del cuidado. Esto significa que cuando una madre siente que fue escuchada, comprendida y tratada con respeto, es más probable que regrese al establecimiento de salud, complete las

evaluaciones del crecimiento y desarrollo de su hijo, y mantenga una relación de confianza con el personal de salud. Esta percepción, por tanto, se convierte en un indicador complementario de calidad que puede reflejar aspectos que las evaluaciones técnicas no capturan.

En resumen, comprender la percepción como un fenómeno psicológico y social permite a los investigadores y profesionales de salud acceder a la vivencia subjetiva del usuario, lo cual es esencial para mejorar la calidad del servicio. En contextos vulnerables, como la atención de menores de cinco años, la percepción materna puede determinar el éxito o fracaso de un programa como el CRED, que requiere no solo cobertura, sino también confianza, empatía y continuidad.

### **2.2.2. Generalidades sobre la Calidad**

El concepto de calidad en salud ha sido desarrollado y refinado a lo largo del tiempo por diversos autores y organismos internacionales, reconociéndolo como un pilar fundamental para el buen funcionamiento de los servicios sanitarios. No se trata únicamente de cumplir con estándares técnicos, sino de ofrecer una atención integral que combine eficacia clínica, trato humanizado y condiciones adecuadas del entorno.

Según Donabedia <sup>(20)</sup>, uno de los principales referentes en la evaluación de servicios de salud, la calidad se define como “el grado en que los servicios para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de resultados deseados en salud y son consistentes con el conocimiento profesional actual”. En esta definición se integran dos elementos clave: la efectividad del servicio y su alineación con la ciencia médica.

A su vez, la OMS <sup>(21)</sup> amplía este concepto al señalar que un servicio de salud de calidad es aquel que **es efectivo, seguro, ajustado en la persona, pertinente, equitativo, eficaz y asequible**. Esto implica que la calidad debe ser evaluada no solo desde la perspectiva de los profesionales, sino también desde la experiencia y la percepción del usuario. En tu caso, esto incluye cómo las madres interpretan y valoran la asistencia otorgada por el equipo de enfermería en los consultorios CRED.

Además, según Avedis Donabedian <sup>(22)</sup>, la calidad debe evaluarse considerando tres componentes esenciales: la estructura (infraestructura, recursos humanos y materiales), el proceso (lo que se hace y cómo se hace) y los resultados (efectos sobre la salud del paciente). Esta tríada es la base de muchos sistemas modernos de evaluación en salud pública y gestión hospitalaria.

Por otro lado, Berwick <sup>(23)</sup> experto en calidad y mejora continua en salud, sostiene que “la calidad es hacer lo correcto para el paciente, en el momento correcto, de la manera correcta, logrando los mejores resultados posibles, al menor costo y con el menor daño”. Esta perspectiva introduce la idea de que la calidad debe estar centrada en el usuario, ser personalizada y medible en términos de resultados clínicos y humanos.

También, según Delgado <sup>(24)</sup>, la calidad en salud no puede desligarse del componente relacional y emocional, especialmente en servicios de atención primaria o de contacto directo con poblaciones sensibles, como madres y niños. Para estos autores, la percepción del usuario es tanto una consecuencia como una expresión de la calidad.

Finalmente, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) <sup>(25)</sup>, enfatiza que una atención de calidad es un derecho humano fundamental, y su ausencia genera barreras de acceso, desigualdad y pérdida de confianza en los sistemas de salud.

Por tanto, se puede concluir que el concepto de calidad en salud implica una visión integral que abarca la excelencia técnica, la calidez humana y el respeto por la dignidad del usuario. En el contexto de la atención de enfermería en el programa CRED, la calidad debe ser entendida como la capacidad del personal para brindar un cuidado profesional, humano y efectivo, que satisfaga los requerimientos particulares de la madre y del niño.

#### **A. Dimensiones de la calidad**

Se han planteado múltiples enfoques para analizar la calidad en el ámbito sanitario, pero el modelo desarrollado por Avedis Donabedian continúa siendo

uno de los más reconocidos y ampliamente aceptados. Este autor propone que la calidad de la atención puede evaluarse a través de tres dimensiones clave: el componente técnico de la atención, la interacción interpersonal entre el personal sanitario y el paciente, y el contexto o ambiente en el que se brinda el servicio. Estas tres dimensiones logran exponerse de la forma sucesiva:

### **Dimensión técnico-científica**

Según Donabedian <sup>(20)</sup>, la dimensión técnico-científica hace referencia a la capacidad del personal de salud para aplicar correctamente los conocimientos médicos, las normas clínicas y los procedimientos adecuados al diagnóstico y tratamiento. En otras palabras, esta dimensión evalúa si lo que se hace está bien hecho desde el punto de vista científico. Cuando una madre lleva a su hijo a un control CRED, espera que la enfermera tenga los conocimientos necesarios para evaluar el crecimiento, identificar signos de alarma y brindar orientación preventiva.

Además, como señalan Portella y cols <sup>(26)</sup>, la calidad técnica también implica el uso adecuado de recursos, la actualización del conocimiento profesional y la competencia en la toma de decisiones clínicas. Una atención técnicamente deficiente, aunque sea brindada con amabilidad, puede tener consecuencias negativas para el bienestar del usuario.

### **Dimensión humana**

La dimensión humana se manifiesta a la forma en que el personal de salud se comunica y se relaciona con el usuario. Según Alarcón y Salinas <sup>(27)</sup>, esta dimensión comprende aspectos como la empatía, la cortesía, el respeto, la confidencialidad, el trato digno y la capacidad para escuchar activamente al paciente o familiar. En servicios como los consultorios CRED, donde el vínculo emocional es fundamental, esta dimensión cobra especial relevancia. Una madre puede olvidar un dato clínico, pero nunca olvidará si fue tratada con calidez o desprecio.

Asimismo, estudios han demostrado que una interacción humana positiva fortalece la confianza, mejora la adherencia al tratamiento y aumenta el grado de satisfacción con la atención recibida, López & Delgado <sup>(28)</sup>. La percepción de una atención humanizada es, por tanto, uno de los componentes más influyentes en la evaluación global del servicio.

### **Dimensión del entorno**

La tercera dimensión está relacionada con los ambientes físicos, la accesibilidad y el ambiente donde se brinda la atención. Según la OPS <sup>(29)</sup>, una atención de calidad debe desarrollarse en un entorno limpio, seguro, ordenado y con adecuada señalización, iluminación y comodidad para los usuarios. Este componente, aunque a menudo menos valorado por el personal de salud, tiene un gran peso en la percepción del usuario.

Por ejemplo, una madre puede sentirse insegura o desmotivada para regresar a un consultorio si percibe desorganización, falta de privacidad o hacinamiento. Según Paredes <sup>(30)</sup>, la percepción del entorno influye significativamente en la imagen que las madres forman sobre el establecimiento de salud, más allá del desempeño técnico del personal.

## **B. Características de la calidad**

La calidad de atención en salud presenta ciertas características esenciales que permiten identificarla y evaluarla. Según la OMS <sup>(21)</sup> y Donabedian <sup>(22)</sup>, estas características incluyen:

- Eficacia: la atención logra los resultados esperados en salud.
- Seguridad: se minimizan los riesgos, errores o daños.
- Oportunidad: se brinda en el momento adecuado.
- Accesibilidad: el servicio es fácil de alcanzar física, económica y culturalmente.
- Equidad: se ofrece igual calidad para todos, sin discriminación.

- Continuidad: la atención es coherente a lo largo del tiempo.
- Centrado en la persona: se priorizan las necesidades, preferencias y expectativas del usuario.

Cada una de estas características está interrelacionada. Por ejemplo, una atención técnicamente eficaz pero desorganizada o deshumanizada no será percibida como de calidad por la madre usuaria.

### **2.2.3. Generalidades según norma técnica de crecimiento y desarrollo**

El Programa de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es una estrategia fundamental dentro del primer nivel de atención en salud en el Perú, orientada a promover el desarrollo integral de la niña y el niño menor de cinco años. Está normado por la Resolución Ministerial N.º 535-2016-MINSA, la cual aprueba la Norma Técnica de Salud para el Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años. Esta norma establece lineamientos técnicos y operativos para garantizar un seguimiento integral, continuo y oportuno desde el nacimiento hasta los cinco años MINSA <sup>(31)</sup>.

Según dicha norma, el objetivo del programa CRED es “promover el desarrollo integral y saludable de la niña y el niño, detectando oportunamente riesgos, daños o alteraciones que puedan comprometer su crecimiento y desarrollo” MINSA <sup>(31)</sup>. Para ello, se establecen actividades de control periódico que incluyen evaluación nutricional, tamizaje de desarrollo psicomotor, control de vacunas, orientación a la madre o cuidador principal y la detección de signos de alarma.

Desde un enfoque de atención integral, el programa reconoce que el desarrollo infantil no es únicamente físico, sino también emocional, social y cognitivo. Por ello, se promueve un modelo de atención centrado en la familia, en el cual la participación de la madre o cuidadora es crucial para el éxito de las intervenciones. Esta visión coincide con los enfoques de derechos humanos y de salud familiar comunitaria, que forman parte de los principios de atención primaria en salud promovidos por la OPS <sup>(32)</sup>.

Según MINSA <sup>(31)</sup>, las atenciones en el consultorio CRED deben ser brindadas por personal capacitado, preferentemente por profesionales de enfermería con formación en atención integral del niño. Estos profesionales son responsables de realizar no solo acciones clínicas (pesaje, medición, aplicación de vacunas), sino también acciones educativas, como el asesoramiento en lactancia materna, nutrición, estimulación temprana y prácticas de crianza saludable.

La norma también señala que el éxito del programa no depende únicamente del componente técnico, sino de la calidad del trato interpersonal. Se enfatiza la importancia del buen trato, la escucha activa, el respeto por la diversidad cultural y la creación de un ambiente acogedor para la madre y el niño durante la consulta. Esto refuerza la necesidad de brindar una atención humanizada, aspecto central en la construcción de la percepción de las madres usuarias.

Además, se establece que los controles deben ser frecuentes: al menos 12 controles durante los primeros cinco años de vida, distribuidos estratégicamente en etapas críticas del desarrollo. La continuidad de estos controles está fuertemente condicionada por la experiencia de la madre en el servicio, lo que evidencia la importancia de evaluar su percepción respecto a la calidad de atención.

En conclusión, la Norma Técnica de Salud para el CRED no solo proporciona una guía técnica, sino que promueve una atención basada en la familia, centrada en la niñez y con enfoque intercultural. En este contexto, la percepción de las madres sobre la atención de enfermería en los consultorios CRED se convierte en un componente clave para la evaluación y mejora continua del servicio.

#### **2.2.4. Intervención de la enfermera en el consultorio de CRED**

En el marco del Programa de Crecimiento y Desarrollo (CRED) del Ministerio de Salud del Perú, la intervención de la enfermera tiene un rol central en la atención integral del niño menor de cinco años, contribuyendo significativamente a la percepción de calidad por parte de las madres usuarias. En el Centro de Salud Uliachín - Pasco, durante el año 2024, la atención fue realizada por personal de

enfermería capacitado, siguiendo los lineamientos establecidos en la Norma Técnica de Salud para el CRED MINSA <sup>(31)</sup> y en coherencia con un abordaje integral de la atención, humanizada y basada en derechos.

### **Intervenciones técnico-científicas**

Como parte de la atención técnica, se realizaron actividades clínicas esenciales como la evaluación antropométrica (peso, talla, perímetro cefálico), el tamizaje del desarrollo psicomotor con herramientas validadas, la identificación de factores de riesgo nutricional y la adherencia al calendario nacional de inmunizaciones. Estas acciones se ejecutaron respetando las guías clínicas establecidas por el MINSA, asegurando la aplicación de conocimientos actualizados y protocolos estandarizados.

Estas intervenciones permiten que la madre perciba seguridad y confianza en la competencia del personal de enfermería. Tal como señala Donabedian <sup>(20)</sup>, la calidad técnico-científica es una dimensión esencial para lograr resultados positivos en salud y generar una imagen favorable del servicio.

### **Intervenciones humanas o interpersonales**

Durante la atención en el consultorio CRED, se priorizó un trato empático, respetuoso y comunicativo, brindando información clara y comprensible sobre el estado de salud del niño, prácticas de crianza, nutrición infantil y estimulación temprana. Se respetaron las dudas, emociones y particularidades culturales de cada madre, creando un entorno de confianza que facilitó la participación de la usuaria en el proceso de cuidado.

Según López y Delgado <sup>(18)</sup>, la interacción interpersonal entre la enfermera y la madre es un componente determinante en la percepción de la calidad. Las madres no solo valoran lo que se hace, sino cómo se hace, es decir, si se sienten escuchadas, respetadas y atendidas con amabilidad.

### **Intervenciones relacionadas al entorno**

Además del componente técnico y humano, se cuidó el entorno físico del consultorio CRED: se mantuvo limpio, ordenado, con materiales adecuados y espacios diseñados para garantizar la privacidad y comodidad durante la atención. Esta preocupación por el entorno, aunque muchas veces subestimada, influye directamente en la percepción de calidad, tal como señala la OPS <sup>(25)</sup>, que identifica el entorno físico como un factor que puede motivar o desalentar la continuidad del cuidado.

### **Relación con la percepción de calidad**

Todas estas intervenciones permitieron evaluar y promover el desarrollo saludable de los niños atendidos, pero también fueron percibidas por las madres como señales de calidad, tanto en el aspecto técnico como humano. La percepción favorable de los cuidados de enfermería no solo mejora la satisfacción de la usuaria, sino que influye en su decisión de continuar asistiendo a los controles de CRED, fortaleciendo así la prevención y promoción de la salud infantil.

En este contexto, la enfermera no solo actúa como prestadora de servicios clínicos, sino como agente educativa, guía, soporte emocional y promotora de vínculos terapéuticos, funciones que reflejan un enfoque integral y humanizado de la atención.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Percepción**

Según Fajardo-Aguilar <sup>(33)</sup>, constituye un proceso dinámico mediante el cual la persona interpreta los estímulos que recibe a través de sus sentidos, influida por factores como la cultura, la experiencia, los valores y el conocimiento previo. En ese sentido, se entiende que la percepción es la manera individual en que las personas interpretan la realidad, por ejemplo, la atención que reciben en un consultorio de salud.

### **2.3.2. Calidad**

Pérez Pulido <sup>(34)</sup>, señalan que la calidad en salud se refiere al cumplimiento de estándares técnicos, la satisfacción de los usuarios y la efectividad de las intervenciones. Por tanto, la calidad representa el nivel con el que se cumple con lo esperado en un servicio y se asegura el bienestar del paciente.

### **2.3.3. Atención**

Para Cusirramos Alfaro <sup>(35)</sup>, la atención comprende las acciones que realiza el profesional de salud con el objetivo de resolver los problemas del usuario, combinando el componente técnico y el humano. En palabras simples, la atención implica tanto el conocimiento aplicado como el trato interpersonal hacia el paciente.

### **2.3.4. Calidad de Atención**

De acuerdo con Echevarría Schmidt <sup>(36)</sup>, la calidad de atención es la capacidad del personal de salud para brindar un servicio oportuno, eficiente, técnico y a la vez humanizado, considerando las necesidades del paciente. Esto quiere decir que una atención de calidad no solo resuelve problemas clínicos, sino también trata al paciente con dignidad y empatía.

### **2.3.5. CRED**

Según el Ministerio de Salud del Perú <sup>(37)</sup>, el consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED) es un servicio que realiza el seguimiento integral del crecimiento físico, nutricional, neurológico y emocional del niño menor de cinco años. En resumen, el CRED es un espacio donde se vigila el desarrollo del niño para prevenir enfermedades y asegurar su salud integral desde los primeros años de vida.

### **2.3.6. Dimensión Técnico – Científico**

Fajardo-Aguilar <sup>(33)</sup> indican que esta dimensión evalúa la competencia profesional del personal de salud en cuanto al manejo técnico, la aplicación de protocolos y el uso adecuado de herramientas clínicas. Por tanto, la dimensión técnico-científica se refiere al nivel de preparación y precisión con que se realiza la atención sanitaria.

### **2.3.7. Dimensión Humana**

Echevarría Schmidt <sup>(34)</sup> afirma que esta dimensión incluye aspectos como el respeto, la empatía, la comunicación clara y el trato cálido hacia el paciente. Así, la dimensión humana valora si el usuario se sintió bien tratado, comprendido y escuchado durante su atención.

### **2.3.8. Dimensión de Entorno**

Según Cusirramos Alfaro <sup>(35)</sup>, esta dimensión comprende las condiciones físicas, el ambiente del establecimiento, la limpieza, la ventilación, el orden y el equipamiento disponible. En otras palabras, el entorno influye directamente en cómo el usuario percibe la atención, ya que un espacio cómodo y limpio genera mayor confianza y satisfacción.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco, durante el año 2024.

### **2.4.2. Hipótesis específica**

- a.** Las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco, durante el año 2024.
- b.** Las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco, durante el año 2024.
- c.** Las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión del entorno

en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco, durante el año 2024.

## **2.5. Identificación de variables**

### **Variable:**

Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería.

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	CATEGORIAS
Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería	Según Robbins y Judge <sup>(38)</sup> , la percepción es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales para dar significado a su entorno. Donabedian <sup>(20)</sup> destaca que la percepción del usuario es un componente clave a fin de valorar la calidad del servicio, ya que permite conocer cómo el usuario experimenta el cuidado recibido.	Para operacionalizar la variable fue evaluada mediante la aplicación de un cuestionario, validada por Taminche Luz <sup>(39)</sup> .	Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente (30-53)</li> <li>• Malo (54-78)</li> <li>• Regular (79-103)</li> <li>• Bueno (104-128)</li> <li>• Optimo (129-150)</li> </ul>
			Humana	
			Entorno	

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION**

##### **3.1. Tipo de investigación**

###### **Tipo**

Tomando a José Supe <sup>(41)</sup>:

El estudio se enmarcó en el tipo de investigación BÁSICA, por cuanto buscó generar conocimiento teórico sobre la problemática abordada, sin perseguir de manera directa la solución inmediata de una necesidad práctica institucional.

###### **Enfoque**

Según Hernández Siamperi <sup>(40)</sup>:

La presente Investigación fue abordada desde la perspectiva del enfoque CUANTITATIVO, dado que se recurrió a la medición objetiva de las variables mediante instrumentos aplicados a las madres de familia. A través de estos instrumentos se obtuvieron datos numéricos sobre su percepción sobre la calidad de atención de enfermería brindada.

##### **3.2. Nivel de Investigación**

Tomando a José Supo <sup>(41)</sup>:

El presente estudio de investigación fue de nivel DESCRIPTIVO, porque se describe la percepción de las madres sobre la atención de enfermería brindada en el consultorio CRED, sin manipular ninguna de las variables.

### **3.3. Método de investigación**

El presente estudio de investigación fue desarrollado a través del Método DEDUCTIVO - INDUCTIVO. En esta perspectiva, el método está conformado por dos procedimientos inversos. Sin embargo, la inducción y la deducción se complementan mutuamente, mediante la Inducción se pretende establecer generalizaciones a partir de lo común en varios casos, luego a partir de esta generalización se deduce varias conclusiones lógicas para el desarrollo de la Investigación.

### **3.4. Diseño de investigación**

En el presente estudio de investigación se empleó el diseño NO EXPERIMENTAL, de corte TRANSVERSAL, porque la recolección de datos se estableció en una sola ocasión y sin manipulación de variable alguna. Como señala Kerlinger <sup>(42)</sup>: “La investigación no experimental de corte transversal, es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, en un solo tiempo determinado”. En este tipo de diseño no existen condiciones ni estímulos aplicados, los sujetos simplemente son observados en su ambiente natural, tal como ocurre en el contexto del consultorio CRED del Centro de Salud Uliachín, donde se desarrolló este estudio.

### **3.5. Población y muestra**

#### **Población**

Tomando a Hernández et al. <sup>(40)</sup>. Se define Población como: “El conjunto de los elementos del cual se quiere investigar”. La población considerada en este estudio se conformó con madres de infantes (0 a 5 años) atendidos en el servicio de CRED del Centro de Salud de Uliachin, Chaupimarca - Pasco, en el año 2025.

#### **Muestra**

En este estudio se hizo uso de un muestreo censal, de acuerdo con lo planteado por Ramírez T. <sup>(43)</sup>, quien sostiene que:

“El muestreo censal se aplica cuando la población es reducida y accesible, por lo tanto, se toma a la totalidad de la población que cumpla con los criterios establecidos para el estudio.”

Dado que la población total de madres de niños menores de 5 años que asistieron al consultorio CRED del Centro de Salud Uliachín durante el periodo de recolección de datos fue de 50 madres, se determinó incluir a la totalidad de ellas como muestra del estudio.

Este tipo de muestreo es apropiado debido al tamaño reducido y accesible de la población, lo cual garantiza la cobertura completa del grupo de estudio y favorece la validez de los resultados, al evitar el sesgo de selección.

#### **Criterios de inclusión**

- Madres de niños menores de 5 años que acudan al consultorio CRED del Centro de Salud Uliachin – Chaupimarca, Pasco, durante el periodo de recolección de datos.
- Madres que accedieron a integrarse al estudio y otorgaron su conformidad informada.
- Madres que se encuentren en condiciones mentales y emocionales adecuadas para responder el instrumento para la obtención de datos.

#### **Criterios de exclusión**

- Madres que no completen el cuestionario en su totalidad.
- Madres que se encuentren en estado de alteración emocional evidente o con dificultades de comprensión durante la aplicación del instrumento.
- Madres que NO consintieron en participar en la indagación. Así, rechazaron suscribir el Consentimiento Informado, o no fueron firmados por sus progenitores, en el caso de ser Madres Menores de Edad.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica es apropiada para este estudio porque permite obtener información precisa y estandarizada sobre las percepciones de las madres respecto a la calidad de atención de enfermería.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó el cuestionario, titulado Escala sobre percepción de la calidad de atención en usuarios de los consultorios de Crecimiento y Desarrollo, desarrollado por Luz Enit Taminche Llamo <sup>(39)</sup>. Este instrumento consta de 30 ítems distribuidos en tres dimensiones: técnica, humana y entorno, y ha sido validado mediante juicio de expertos y confiabilidad estadística en contextos similares.

- **Técnico–científica:** Consta de 14 ítems (1 al 14)
- **Humana:** Consta de 7 ítems (15 al 21)
- **Entorno:** Consta de 9 ítems (22 al 30)

Para la medición de las respuestas se empleó una escala tipo Likert de cinco puntos, con las siguientes categorías: Muy de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Muy en desacuerdo (1), de modo que las puntuaciones más altas indicaron una mejor percepción de la calidad de atención de enfermería.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

Para la medición de la variable se seleccionó como instrumento el cuestionario, elaborado por Luz Enit Taminche Llamo <sup>(39)</sup>. La elección de este instrumento se realizó debido a que cuenta con evidencias previas de validez y confiabilidad, lo que permitió su utilización en la población de interés del presente estudio.

La validez de contenido del instrumento fue evaluada mediante la revisión de expertos. Para tal fin, se dispuso de la participación de cinco especialistas en el área,

quienes calificaron la pertinencia y claridad de cada ítem. Los resultados mostraron que los ítems 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 y 10 fueron considerados adecuados por el 100% de los expertos (5 de 5), con valores de  $p = 0,03125$ , estadísticamente significativos ( $p < 0,05$ ). El ítem 5 fue considerado adecuado por el 80% (4 de 5) e inadecuado por el 20% (1 de 5), con un valor de  $p = 0,15625$ , no significativo. En conjunto, se obtuvo un total de 49 juicios de adecuación (98%) y 1 juicio de inadecuación (2%), alcanzándose un valor estadístico global de 4,5297, por lo que se concluyó que el instrumento era adecuado para su aplicación <sup>(39)</sup>.

Respecto a la confiabilidad, el instrumento mencionado previamente, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,860, lo que evidenció una alta fiabilidad interna del instrumento <sup>(39)</sup>.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se llevaron a cabo las etapas siguientes para el procesamiento y análisis de la información:

- Revisión y validación de los instrumentos aplicados.
- Organización de los datos en plantillas base para su procesamiento.
- Tabulación de la información recolectada.
- Ingreso de datos al software estadístico SPSS versión 27.
- Complementado con el uso de Microsoft Excel, Word y el paquete Stats para el análisis estadístico y la exposición de hallazgos.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Tras la implementación de los instrumentos de recolección de datos, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- La estadística inferencial fue utilizada para el análisis e interpretación de los datos.
- Se formó las tablas en blanco para organizar la información.
- Se realizó la construcción de la matriz de datos en el SPSS v.27.
- Se empleo el programa Excel para construir los gráficos.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

La presente investigación respetó los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki y las normativas nacionales vigentes sobre estudios en seres humanos. Se garantizó en todo momento la confidencialidad, el anonimato, la voluntariedad y la integridad de las participantes.

Cada madre fue informada sobre los objetivos del estudio y firmó un consentimiento informado, dejando constancia de su participación libre y voluntaria. La información recolectada fue usada exclusivamente con fines académicos, sin riesgo físico ni psicológico para las participantes y bajo estricta confidencialidad.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

Una vez que el trabajo de investigación fue aprobado, se procedió al envío del documento de solicitud de autorización para la implementación del proyecto a la Dirección del Centro de Salud Uliachín, en Pasco. Posteriormente, se obtuvo la autorización respectiva para la ejecución del estudio en el consultorio CRED de dicho establecimiento. Del mismo modo, se establecieron coordinaciones con el personal de enfermería del consultorio CRED con el fin de identificar a las madres de niñas y niños menores de 5 años que acudieron durante el período de recolección de datos, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión definidos para la investigación.

Posteriormente, se llevó a cabo la administración del cuestionario acerca de la percepción de las madres en torno a la calidad del cuidado de enfermería a la totalidad de la población muestral, conformada por 50 madres. Finalmente, una vez culminada la aplicación del instrumento, se procedió a la elaboración de las tablas y gráficos que se exponen a continuación.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

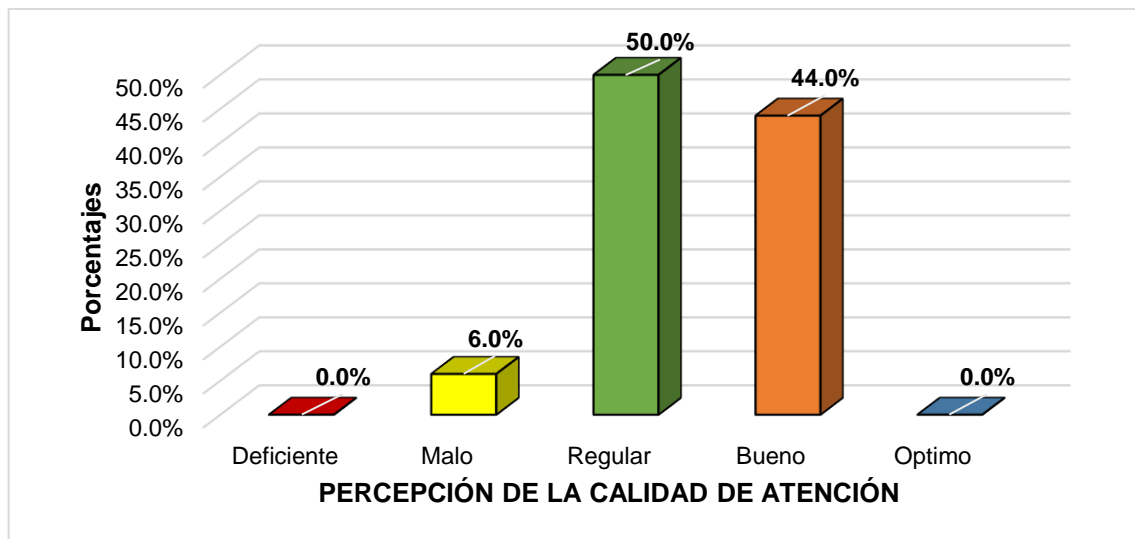
**Tabla N° 01** *Distribución de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED según madres de niños menores de 5 años, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024.*

<b>Percepción de la calidad de atención</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Deficiente	0	0.0%
Malo	3	6.0%
Regular	25	50.0%
Bueno	22	44.0%
Optimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>

#### **Interpretación:**

En la tabla N° 01 se presenta la distribución de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED, según madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Uliachín, Pasco, 2024. Se observa que la mitad de las encuestadas, es decir el 50.0% (25), observa la calidad de atención como regular, mientras que el 44.0% (22) la considera buena. En contraste, solo el 6.0% (3) de las madres refiere que la atención es mala, y no se registran percepciones en los extremos de deficiente ni de óptima (0.0% en ambos casos), sobre un total de 50 madres encuestadas (100.0%).

**Gráfico N° 01** Distribución porcentual de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED según madres de niños menores de 5 años, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024.



**Tabla N° 02** Dimensiones de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED según madres de niños menores de 5 años, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024.

Dimensiones de la percepción	Percepción de la calidad de atención										Total	
	Deficiente		Malo		Regular		Bueno		Optimo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Técnica-científico	0	0.0%	3	6.0%	10	20.0%	31	62.0%	6	12.0%	50	100.0%
Humana	0	0.0%	3	6.0%	10	20.0%	23	46.0%	14	28.0%	50	100.0%
Entorno	0	0.0%	15	30.0%	34	68.0%	1	2.0%	0	0.0%	50	100.0%

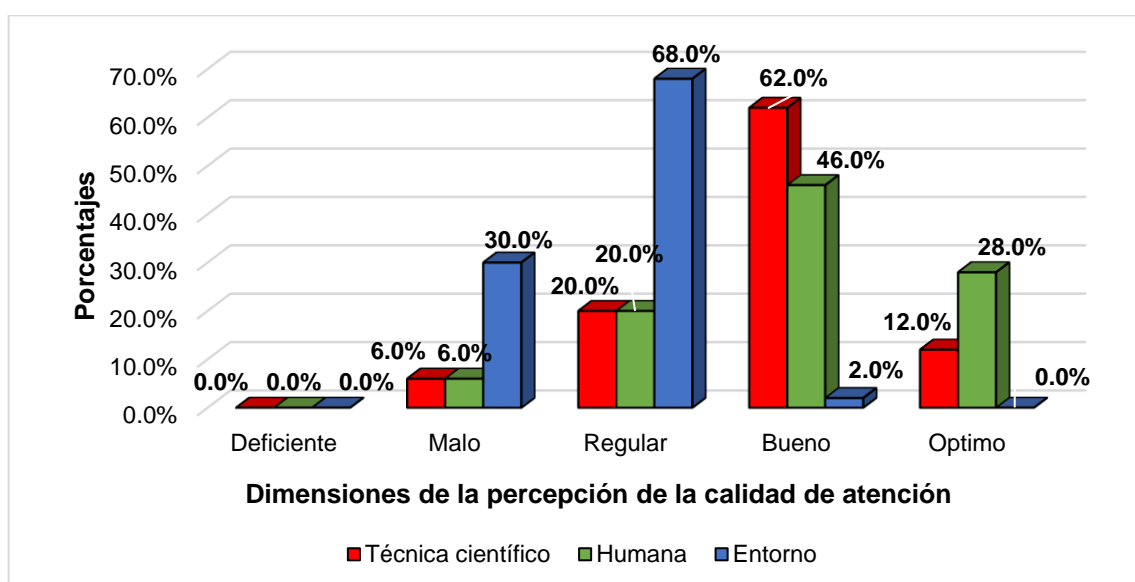
**Interpretación:**

En la tabla N° 02 se presentan las dimensiones de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED, según madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Uliachín, Pasco, 2024. Se observa que, en la dimensión técnica-científico, el 62.0% (31) de las madres percibe la atención como buena y el 12.0% (6) la considera óptima, mientras que el 20.0% (10) la califica como regular y solo el 6.0% (3) la valora como mala.

En la dimensión humana se aprecia que, el 46.0% (23) percibe la atención como buena y el 28.0% (14) como óptima, en tanto que el 20.0% (10) la considera regular y el 6.0% (3) mala.

En contraste, la dimensión entorno presenta que, el 68.0% (34) de las encuestadas considera la calidad de atención como regular y el 30.0% (15) la califica como mala, mientras que apenas el 2.0% (1) la percibe como buena y ninguna la valora como óptima (0.0%).

**Gráfico N° 02** Distribución porcentual de las dimensiones de la percepción de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED, centro de salud Uliachín, Pasco, 2024.



#### 4.3. Prueba de hipótesis

Al tratarse de un estudio descriptivo, no se realizó contrastación de hipótesis ni se utilizaron pruebas estadísticas inferenciales, empleándose únicamente estadística descriptiva para analizar a la variable estudiada.

#### 4.4. Discusión de resultados

Según el objetivo general, determinar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024, se encontró que el 44.0% de las madres percibió la atención como buena, mientras que el 50.0% la calificó como

regular y el 6.0% como mala. Este hallazgo diverge con lo reportado por Arroyo Ramos <sup>(10)</sup> en Lima, quien encontró que el 96.0% de las madres percibieron favorablemente la atención en el Centro de Salud La Fraternidad, y con García Carhuamaca Melchor <sup>(11)</sup>, quien identificó una percepción favorable en el 70.7% de su muestra en un centro de atención primaria en Lima. De manera similar, existe una discrepancia con los hallazgos de Madero Zambrano et al. <sup>(7)</sup> en Cartagena, Colombia, quienes reportaron que el 77.0% de las madres presentaron un nivel de satisfacción alto con la atención brindada en el servicio de crecimiento y desarrollo. No obstante, los hallazgos del presente estudio muestran concordancia con los hallazgos de Pérez Vilca <sup>(12)</sup> en Ica, quien encontró que el 61.0% de las madres percibió la atención como regular, el 24.4% como buena y el 14.6% como mala. Asimismo, se evidencia concordancia con Sacoto Mendoza Ramos y Ramos Quinto <sup>(9)</sup> en San Cristóbal, Ecuador, quienes identificaron que el 54.2% de las madres percibió la atención como medianamente favorable, el 23.3% como desfavorable y solo el 22.5% como favorable.

En torno al primer objetivo específico, determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión técnico científico en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024, los resultados mostraron que el 74.0% de las madres presentó una percepción favorable. Este resultado evidencia concordancia con lo reportado por Madero Zambrano et al. <sup>(7)</sup> en Colombia, quienes encontraron que el 77.0% de las madres tuvo un nivel de satisfacción alto, destacando la dimensión segura (71.0%) relacionada con la competencia técnica del personal. De manera similar, existe coincidencia con Lucas Choez et al. <sup>(8)</sup> en Ecuador, quienes identificaron que el 72.0% de las madres calificó como muy buena la intervención de enfermería durante el control CRED, destacando la valoración del crecimiento, el asesoramiento nutricional y el seguimiento del desarrollo psicomotor. En el ámbito nacional, se observa discrepancia con Arroyo Ramos <sup>(10)</sup>, quien reportó que el 94.0% de las madres percibió favorablemente la dimensión técnico-científica en Lima, porcentaje superior al

encontrado en Uliachín, aunque ambos se ubican en el rango de percepción favorable. Por otro lado, se evidencia concordancia con García Carhuamaca Melchor <sup>(11)</sup>, quien encontró una percepción favorable del 70.6% en esta dimensión. Sin embargo, existe una discrepancia con Callo de la Torre <sup>(13)</sup> en Arequipa, quien identificó que solo el 38.0% de las madres calificó la dimensión técnica como alta y el 46.0% como media. Asimismo, se observa divergencia con Pérez Vilca <sup>(12)</sup> en Ica, quien reportó que el 68.3% percibió la dimensión técnico-científica de manera regular. Esta coincidencia mayoritaria de resultados favorables en la dimensión técnico-científica indica que el personal de enfermería del Centro de Salud Uliachín aplica de manera adecuada los procedimientos clínicos esenciales, tales como la evaluación antropométrica, el tamizaje del desarrollo psicomotor y el seguimiento del esquema de vacunación, tal como lo establecen las guías clínicas del MINSA <sup>(31)</sup>. La percepción favorable en esta dimensión se atribuye al nivel de competencia técnica del personal, el cual genera confianza y seguridad en las madres, aspectos que, según Donabedian <sup>(20)</sup>, son determinantes en la calidad del cuidado de salud y constituyen la base para lograr resultados positivos en la atención sanitaria.

En referencia al segundo objetivo específico, determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024, los resultados evidenciaron que el 74.0% de las madres mostró una percepción favorable. Este hallazgo evidencia concordancia con lo señalado por García Carhuamaca Melchor <sup>(11)</sup>, quien encontró una percepción favorable del 72.8% en la dimensión interpersonal. Asimismo, se observa coincidencia con Madero Zambrano et al. <sup>(7)</sup> en Colombia, quienes identificaron que el 76.0% de las madres valoró favorablemente la dimensión humana, destacando el trato empático y respetuoso del personal de enfermería. Existe concordancia también con Callo de la Torre <sup>(13)</sup>, quien reportó que el 62.0% de las madres consideró alta la dimensión humana de la atención en Arequipa. Sin embargo, se presenta una discrepancia con

Arroyo Ramos <sup>(10)</sup>, quien reportó que el 96.0% de las madres evaluó positivamente la dimensión humana en el Centro de Salud La Fraternidad en Lima, porcentaje superior al encontrado en Uliachín, aunque ambos se ubican en el rango favorable. Por otro lado, existe divergencia con Pérez Vilca <sup>(12)</sup> en Ica, quien encontró que el 65.9% de las madres percibió la dimensión interpersonal como regular. La valoración positiva en este aspecto indica que el personal del Centro de Salud Uliachín respeta las dudas, emociones y particularidades culturales de cada madre, creando un entorno de confianza que facilita la participación activa de las usuarias en el cuidado de sus hijos. De acuerdo con López y Delgado <sup>(18)</sup>, la interacción interpersonal entre la enfermera y la madre es un componente determinante en la percepción de la calidad, ya que las madres no solo valoran lo que se hace, sino cómo se hace, es decir, si se sienten escuchadas, respetadas y atendidas con amabilidad.

En referencia al tercer objetivo específico, determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión entorno en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024, los resultados presentaron percepciones desfavorables, con solo el 2.0% de percepción favorable y una mayoría de valoraciones regulares (68.0%) y malas (30.0%). Este hallazgo evidencia concordancia con lo reportado por Pérez Vilca <sup>(12)</sup> en Ica, quien encontró que el 58.5% de las madres percibió el entorno como regular, siendo esta la dimensión más débil en su estudio. De manera similar, se observa concordancia con García Carhuamaca Melchor <sup>(11)</sup>, quien identificó que el 75.0% de las madres tuvo una percepción medianamente favorable en la dimensión del entorno. Asimismo, existe coincidencia con Callo de la Torre <sup>(13)</sup> en Arequipa, quien reportó que el 40.0% de las madres calificó el entorno como medio, evidenciando limitaciones similares en esta dimensión. Sin embargo, se presenta una discrepancia con Arroyo Ramos <sup>(10)</sup>, quien encontró que el 72.0% de las madres percibió favorablemente el entorno en el Centro de Salud La Fraternidad en Lima. Según la OPS <sup>(25)</sup>, el entorno físico influye directamente en la percepción de calidad y en la

decisión de las madres de continuar asistiendo a los controles, por lo que su descuido representa un obstáculo para la continuidad del cuidado infantil y puede afectar negativamente el cumplimiento de los programas sanitarios preventivos.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que las madres de niños menores de 5 años del Centro de Salud Uliachín – Pasco, 2024, presentan un discernimiento predominantemente regular sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, alcanzando solo el 44.0% de percepción favorable (44.0% buena y 0.0% óptima), mientras que el 50.0% la califica como regular y el 6.0% como mala.
2. Se determinó que las madres de niños menores de 5 años presentan un discernimiento propicio sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED, alcanzando el 74.0% de percepción favorable (62.0% buena y 12.0% óptima), seguido del 20.0% que la considera regular y solo el 6.0% que la califica como mala.
3. Se determinó que las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión humana en el consultorio de CRED, obteniendo el 74.0% de percepción favorable (46.0% buena y 28.0% óptima), mientras que el 20.0% la valora como regular y el 6.0% como mala.
4. Se determinó que las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción desfavorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión del entorno en el consultorio de CRED, alcanzando únicamente el 2.0% de percepción favorable (2.0% buena y 0.0% óptima), en tanto que el 68.0% la considera regular y el 30.0% la evalúa como mala.

## RECOMENDACIONES

1. A la Dirección del Centro de Salud Uliachín, se recomienda implementar un plan integral de mejora de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, que aborde de manera articulada las tres dimensiones evaluadas, priorizando las áreas críticas identificadas. Asimismo, establecer un sistema de monitoreo continuo de la percepción de las usuarias mediante encuestas periódicas de satisfacción.
2. Al personal de enfermería del consultorio de CRED, se recomienda continuar fortaleciendo las competencias técnico-científicas mediante la participación en programas de capacitación continua, actualización de protocolos clínicos y seguimiento estricto de las guías de práctica clínica establecidas por el MINSA.
3. Al personal de enfermería del consultorio de CRED, se recomienda mantener y fortalecer el trato humanizado, empático y respetuoso hacia las madres usuarias, procurando dedicar el tiempo necesario para la escucha activa, la resolución de dudas y la orientación personalizada durante cada consulta.
4. A la Dirección del Centro de Salud Uliachín y a la Red de Salud Pasco, se recomienda priorizar la mejora de las condiciones del entorno físico del consultorio de CRED, gestionando ante las instancias correspondientes los recursos necesarios para el acondicionamiento, remodelación o ampliación de la infraestructura.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: OMS; [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
2. Organización Mundial de la Salud. Salud del niño [Internet]. Ginebra: OMS; [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: [https://www.who.int/health-topics/child-health#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/child-health#tab=tab_1)
3. Organización Mundial de la Salud. Crecimiento infantil [Internet]. Ginebra: OMS; [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: [https://www.who.int/health-topics/child-growth#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/child-growth#tab=tab_1)
4. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y Plan de Acción para la Salud del Niño 2018–2030 [Internet]. Washington, D.C.: OPS; 2023 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/59308>
5. García Reyes V, Lozano Vergara CV, López Sánchez LM. Calidad de la atención desde la perspectiva del usuario en una unidad médica de segundo nivel. Rev Cuid [Internet]. 2023;14(1):e714009 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3587/358758714009/movil/>
6. Dirección Regional de Salud Arequipa. Normativa Técnica de Crecimiento y Desarrollo (CRED) [Internet]. Arequipa: DIRESA Arequipa; 2017 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
7. Romero-Núñez LG, Gómez-Díaz YA, Carreño-Moreno SP. Percepciones de la calidad de la atención en salud: un análisis desde la voz del usuario. Investig Enferm Imagen Desarr [Internet]. 2023;25:e6582525018 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/25\(2023\)/6582525018/index.html](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/25(2023)/6582525018/index.html)
8. Espinoza-Poma Y, Valencia-Chávez R, Cuenca-Torres E, Valeriano-Peralta M. Percepción de la calidad de atención en salud desde la perspectiva de los usuarios. Index

- Enferm [Internet]. 2021;30(3):179–83 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/id/article/view/2517id>
9. Amaro-Ruiz R, Huamán-Rivera P. Percepción de la calidad de atención de madres de niños menores de cinco años en el consultorio CRED. Rev Cient Salud [Internet]. 2022;5(2):45–55 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://csalud.unat.edu.pe/index.php/RDE/article/view/11>
  10. Rodríguez-Quispe J. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años en el consultorio de crecimiento y desarrollo – CRED del Centro de Salud Santa María del Triunfo, 2023 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2023 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/c2376728-bb15-496f-8380-a589fee5eab0>
  11. Zapana-Castro W. Calidad de atención percibida por madres de niños menores de cinco años en el servicio de CRED del Centro de Salud de Azángaro, 2022 [Tesis de licenciatura]. Moquegua: Universidad María Auxiliadora; 2023 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/2002>
  12. Llacua-Huacho M. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años en el consultorio CRED del Centro de Salud San Francisco, Ica, 2022 [Tesis de licenciatura]. Ica: Universidad Nacional San Luis Gonzaga; 2023 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/items/fa64de0a-835f-424e-8eff-2dc526fc0d2f/full>
  13. Zúñiga-Tito P. Percepción de la calidad de atención de enfermería según madres de niños menores de cinco años en el servicio CRED del Centro de Salud Independencia, Arequipa, 2023 [Tesis de licenciatura]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2023 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/bd78dd09-d7ad-4df1-83f2-fa42194c214f>
  14. Rojas-Oré C. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de cinco años que acuden al servicio de CRED del Centro de Salud San

- Fernando – Ate, 2023 [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2023 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/7a15303d-e365-4d14-ae59-a95d2b4ecf0b>
15. Goldstein EB. Psicología cognitiva: conectando mente, investigación y vida cotidiana. 5.<sup>a</sup> ed. Boston: Cengage Learning; 2019.
  16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 7.<sup>a</sup> ed. Ciudad de México: McGraw-Hill Education; 2021.
  17. Vázquez C, Gutiérrez L. Percepción del usuario sobre calidad de atención en salud pública. Rev Iberoam Psicol Cienc Tecnol [Internet]. 2020 [citado el 20 de junio de 2025];13(2):45–55. Disponible en: <https://doi.org/10.32349/ripcyt.v13i2.237>
  18. Paredes M, Quispe R, Ñaupari L. Percepción de las madres sobre la atención de enfermería en centros de salud. Rev Peru Investig Salud Publica [Internet]. 2023 [citado el 20 de junio de 2025];10(1):22–30. Disponible en: <https://doi.org/10.21142/rpisp.v10n1.2023.22>
  19. López D, Delgado F. Relación entre percepción de la atención de enfermería y continuidad del cuidado en madres de niños menores de cinco años. Cienc Enferm [Internet]. 2022 [citado el 20 de junio de 2025];28(1):e211202. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0717-95532022000100008>
  20. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Milbank Mem Fund Q. 2005;83(4):691–729.
  21. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Ginebra: OMS; 2018.
  22. Donabedian A. Responsabilidades institucionales y profesionales en la garantía de calidad. Qual Health Care. 1989;1(1):3–12.
  23. Berwick DM. Manual de usuario para el informe “Calidad en crisis” del IOM. Health Aff (Millwood) [Internet]. 2002 [citado el 20 de junio de 2025];21(3):80–90. Disponible en: <https://doi.org/10.1377/hlthaff.21.3.80>

24. Delgado F, Rodríguez V, Ramos A. Percepción de calidad en servicios de salud materno-infantil. Rev Chil Salud Pública [Internet]. 2020 [citado el 20 de junio de 2025];24(2):113–121. Disponible en: <https://doi.org/10.5354/0719-5281.2020.58512>
25. Organización Panamericana de la Salud. La calidad de la atención como eje del fortalecimiento de los sistemas de salud. Washington, D.C.: OPS; 2019.
26. Portella M, Gómez C, Rodríguez L. Evaluación de la calidad técnica de la atención en enfermería. Rev Cubana Enferm. 2021;37(3):1–10.
27. Alarcón J, Salinas M. La dimensión humana en la atención de salud. Rev Latinoam Humaniz Salud. 2020;7(1):34–40.
28. López D, Delgado F. Relación entre percepción de la atención de enfermería y continuidad del cuidado en madres de niños menores de cinco años. Cienc Enferm [Internet]. 2022 [citado el 20 de junio de 2025];28(1):e211202. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0717-95532022000100008>
29. Organización Panamericana de la Salud. Atención primaria de salud y calidad de los servicios. Washington, D.C.: OPS; 2019.
30. Paredes M, Quispe R, Ñaupari L. Percepción de las madres sobre la atención de enfermería en centros de salud. Rev Peru Investig Salud Publica [Internet]. 2023 [citado el 20 de junio de 2025];10(1):22–30. Disponible en: <https://doi.org/10.21142/rpisp.v10n1.2023.22>
31. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud para el Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño Menor de Cinco Años. Resolución Ministerial N.º 535-2016-MINSA [Internet]. Lima: MINSA; 2016 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3816.pdf>
32. Organización Panamericana de la Salud. Modelo de Atención Integral en Salud Familiar y Comunitaria. Washington, D.C.: OPS; 2019.
33. Fajardo-Aguilar GM, Taboada-Rengifo MC, De la Cruz-Guerrero AM. Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. Cienc Lat Rev

- Cienc Multidiscip [Internet]. 2021 [citado el 20 de junio de 2025];5(4):7243. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.7243](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.7243)
34. Pérez Pulido MO, Cuesta García MF, Parra Gutiérrez AJ. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con enfoque Six Sigma. Rev Cub Salud Pública [Internet]. 2018 [citado el 20 de junio de 2025];44(2):325–343. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/es/>
  35. Cusirramos Alfaro JA. Percepción de la calidad de atención en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina. Rev Méd Basadrina [Internet]. 2014 [citado el 20 de junio de 2025];8(2):21–29. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/561>
  36. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años [Internet]. Lima: MINSA; 2013 [citado el 20 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/291222-271-minsa>
  37. Echevarría Schmidt H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por el profesional de enfermería. Cuidado y Salud [Internet]. 2017 [citado el 20 de junio de 2025];3(1):35–42. Disponible en: [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado\\_y\\_salud/article/view/1421](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1421)
  38. Robbins SP, Judge TA. Comportamiento organizacional. 15.<sup>a</sup> ed. México: Pearson Educación; 2013.
  39. Taminche L. Escala sobre percepción de la calidad de atención en usuarios de los consultorios de CRED [Instrumento validado]. 2018.
  40. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la Investigación. 5th ed. México: McGraw Hill - Interamericana Editores S.A.; 2014.
  41. Supo Condori J. Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la Investigación para Ciencias de la Salud [Internet]. Estados Unidos: Create Space Independent

Publishing Platform; 2012. [Citado el 24 de junio de 2025]. Disponible en:  
<https://www.amazon.com/dp/1477449043/>

42. Kerlinger Fred N, Howard Lee B. Investigación del Comportamiento. 4th ed. Estados Unidos: McGraw Hill - Interamericana editores S.A.; 2002.
43. Ramírez T H. Estadística aplicada a la investigación científica. Lima: Fondo Editorial Universidad Alas Peruanas; 2010.

## ANEXOS

### INSTRUMENTOS

#### ESCALA SOBRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS DE CRED

##### I. PRESENTACIÓN:

El presente INSTRUMENTO tiene como finalidad obtener información sobre la Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED del centro de salud Uliachin - pasco 2024.

##### II. OBJETIVO:

Determinar la Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED del centro de salud Uliachin - pasco 2024

##### III. DATOS GENERALES:

###### Nivel de estudio:

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

Edad: \_\_\_\_\_ años.

##### IV. INSTRUCCIONES:

A continuación, seleccione con un aspa (X) la alternativa que representa su apreciación a las afirmaciones siguientes:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Ítem	Calificación				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión técnica científico</b>						
1	El tiempo de espera desde que pidió la cita hasta la hora que ingreso al consultorio de CRED es el adecuado.					
2	La duración de la consulta de atención CRED a su niño(a) es suficiente.					

3	La evaluación física del niño(a) se realiza de la cabeza a los pies y se brinda información sobre los hallazgos.					
4	La evaluación del crecimiento, consiste en peso, talla, registro en el carné e informar al cuidador sobre el estado nutricional del niño.					
5	La evaluación del desarrollo psicomotor del niño(a) incluye: lenguaje, comportamiento social, control de postura y motricidad.					
6	Producto de la evaluación de Crecimiento y Desarrollo, se Informa sobre el estado de salud del niño(a) y lo que se debe hacer en el hogar.					
7	Para la aplicación de las vacunas, se brinda información sobre los beneficios, posibles efectos adversos y cuidados en el hogar.					
8	Constantemente le brindan Información sobre los cuidados que debe practicar con su niño(a) en casa: alimentación, higiene, estimulación, sueño y reposo entre otros.					
9	Cuando se detecta alguna anomalía en el niño(a) se deriva a odontología, nutrición, u otro servicio para tratar el problema.					
10	En la consejería para la suplementación con micronutrientes se informa sobre la forma de preparación, administración, beneficios y posibles efectos adversos.					
11	Siempre se realizan los trámites administrativos durante la atención como el registro de la Historia clínica, el SIS, el Carné de atención.					
12	Se realizan exámenes de laboratorio, según la edad como el descarte de parásitos, anemia y Test de Graham.					
13	Durante la consejería nutricional se brinda explicación sobre la situación encontrada, se busca los factores causales y alternativas de solución.					
14	Los profesionales del servicio atienden oportunamente el motivo por el cual usted lleva a su niño al consultorio.					
<b>Dimensión Humana</b>						
15	El personal del servicio de CRED atiende con amabilidad y cortesía.					
16	El personal del servicio de CRED muestra respeto hacia mi persona durante la atención.					
17	El personal del servicio de CRED muestra interés y disposición por atenderme.					
18	Los profesionales del servicio de CRED me inspiran confianza y seguridad al realizar la atención.					
19	La información que me brinda el personal del servicio de CRED es claro, preciso y fácil de comprender.					

20	Cuando el personal del servicio de CRED realizo algún procedimiento brinda recomendaciones claras.					
21	El personal del servicio de CRED muestra preocupación e interés porque yo asista oportunamente a los controles de Crecimiento y Desarrollo.					
<b>Dimensión entorno</b>						
22	El consultorio de Crecimiento y Desarrollo está bien ubicado.					
23	Los ambientes del consultorio ofrecen comodidad y confort.					
24	Los ambientes del consultorio son accesibles.					
25	Los muebles del consultorio son suficientes y en buen estado.					
26	Los ambientes cuentan con señalización y carteles de orientación.					
27	Los ambientes se encuentran limpios y muestran buena higiene.					
28	El consultorio ofrece privacidad para la atención					
29	El consultorio cuenta con ambientes suficientes para la atención del CRED, vacunas y estimulación.					
30	El consultorio cuenta con equipos suficientes para una adecuada atención a su niño(a).					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>PERCEPCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRED DEL CENTRO DE SALUD ULIACHIN - PASCO 2024</b>				
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODOS</b>
¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?	Determinar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.	Las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.	<p style="text-align: center;"><b>Variable:</b> Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención de enfermería.</p>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>MÉTODO:</b> Deductivo – Inductivo <b>DISEÑO:</b> No Experimental, de Corte Transversal. <b>POBLACIÓN MUESTRAL:</b> Tomando a Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (40). Se define Población como: “El conjunto de los elementos del cual se quiere investigar”. La Población para el</p>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		
¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión técnico científico en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?	Determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión técnico científico en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.	Las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión técnico-científica en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.		
¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de	Determinar y/o identificar la percepción de las madres	Las madres de niños menores de 5 años tienen		

<p>5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?</p>	<p>de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.</p>	<p>una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión humana en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.</p>		<p>presente Estudio está constituida por Madres con Niños, menores de 5 años que son atendidos en el Servicio de CRED del Centro de Salud de Uliachin - Pasco, en el Año 2025.</p> <p><b>TÉCNICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario.</li> </ul>
<p>¿Cuál es la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión entorno en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024?</p>	<p>Determinar y/o identificar la percepción de las madres de niños menores de 5 años, sobre la calidad de atención de enfermería según dimensión entorno en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.</p>	<p>Las madres de niños menores de 5 años tienen una percepción favorable sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión del entorno en el consultorio de CRED del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2024.</p>		