

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS:

**Percepción materna de la calidad de atención de enfermería
en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto,
Ayacucho - 2025**

Para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

Bach. Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO
Bach. Janeth Adela VALLEJO DE LA CRUZ

ASESOR:

Dra. Lidia GONZALEZ PAUCARHUANCA

AYACUCHO - PERÚ

2025

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi compañía espiritual y fortaleza en la adversidad; a mis padres, quienes con su amor, sacrificio y apoyo me enseñaron que todo esfuerzo tiene su recompensa. A mi familia, por ser un aliento constante en cada etapa de mi vida, y a mí misma, por el empeño y la disciplina que me permitieron culminar esta meta.

Cynthia

A Dios mi guía constante, mis preciados padres Maribel De la Cruz y Milton Vallejo por su soporte continuo en cada etapa de mi vida, a mis 2 hermanas por ser mi fortaleza y motivo, cada paso cumplido en este camino lo hice pensando en ser un ejemplo para ustedes.

Janeth

AGRADECIMIENTO

Con una profunda gratitud a la grandiosa Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, cuna de nuestra formación profesional y personal.

A la escuela profesional de Enfermería y a su equipo excepcional de docentes, quienes con su guía y sabiduría nos inspiraron a alcanzar nuestras metas, compartiendo sus conocimientos y experiencias.

A nuestra asesora, la Dra. Lidia González Paucarhuanca, cuyo apoyo incondicional, paciencia, dedicación y orientación fueron fundamentales en el desarrollo de esta investigación y se culminó exitosamente.

Al Gerente del Centro de Salud, por su disposición y apoyo incondicional en la realización del presente estudio, facilitando el espacio y las condiciones necesarias para llevar a cabo.

A todas las madres partícipes de la investigación del centro de Salud de Carmen Alto, quienes con su colaboración y confianza hicieron posible el desarrollo de este trabajo, aportando al cumplimiento de los objetivos planteados.

Finalmente, a todas las personas que contribuyeron en este camino académico, su aliento fue un impulso invaluable en la culminación de este trabajo.

“PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED, CENTRO DE SALUD CARMEN ALTO, AYACUCHO-2025”

Autoras: Bach. Mendoza Cancho, Cynthia Karyn
Bach. Vallejo De La Cruz, Janeth Adela

RESUMEN

Objetivo principal: Determinar la percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025. **Metodología:** El diseño fue no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, descriptivo y prospectivo. Con una población de 140 madres y una muestra conformada por 105 madres. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario validado y confiable.

Resultados: En cuanto a la percepción materna de la calidad de atención, el 68,6% de las madres evidenciaron una percepción regular, 18,1% una percepción buena y el 13,3% una percepción mala. En cuanto a la dimensión fiabilidad, 60,0% evidenciaron una percepción regular, 31,4% percepción buena y 8,6% percepción mala; en la dimensión capacidad de respuesta, 56,2% evidenciaron percepción regular, 40,0% percepción buena y 3,8% percepción mala; en la dimensión seguridad, 49,5% evidenciaron una percepción regular, 42,9% percepción buena y 7,6% percepción mala; en la dimensión empatía, 50,5% evidenciaron una percepción regular, 40,9% percepción buena y 8,6% percepción mala; y por último, en la dimensión elementos tangibles, 49,5% de las madres evidenciaron una percepción buena, 41,0% percepción regular y 9,5% percepción mala. **Conclusión:** Se determinó una percepción materna regular de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

Palabras claves: Percepción, calidad de atención, crecimiento y desarrollo.

“MATERNAL PERCEPTION OF THE QUALITY OF NURSING CARE AT THE CRED CLINIC, CARMEN ALTO HEALTH CENTER, AYACUCHO-2025”

Autoras: Bach. Mendoza Cancho, Cynthia Karyn
Bach. Vallejo De La Cruz, Janeth Adela

ABSTRACT

Main objective: To determine maternal perceptions of the quality of nursing care at the CRED clinic, Carmen Alto Health Center, Ayacucho-2025. **Methodology:** The design was non-experimental, cross-sectional, with a quantitative approach, applied, descriptive and prospective. With a population of 140 mothers and a sample consisting of 105 mothers. The technique used was the survey and a validated and reliable questionnaire was used as an instrument. **Results:** Regarding maternal perception of the quality of care, 68.6% of mothers showed a fair perception, 18.1% a good perception, and 13.3% a poor perception. Regarding the reliability dimension, 60.0% showed a fair perception, 31.4% good perception, and 8.6% poor perception; in the responsiveness dimension, 56.2% showed a fair perception, 40.0% good perception, and 3.8% poor perception; In the safety dimension, 49.5% reported a fair perception, 42.9% a good perception, and 7.6% a poor perception; in the empathy dimension, 50.5% reported a fair perception, 40.9% a good perception, and 8.6% a poor perception; finally, in the tangible elements dimension, 49.5% of mothers reported a good perception, 41.0% a fair perception, and 9.5% a poor perception. **Conclusion:** Maternal perception of the quality of nursing care at the CRED clinic, Carmen Alto Health Center, Ayacucho-2025, was determined.

Keywords: Perception, quality of care, growth, and development.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes de estudio	13
1.2. Base teórica	20
1.3. Variable de estudio	33
1.4. Matriz de operacionalización de variables	34
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	35
2.1. Método de investigación	35
2.2. Enfoque de investigación	35
2.3. Tipo de investigación	35
2.4. Diseño de investigación	35
2.5. Nivel de investigación	35
2.6. Población y muestra	36
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	37
2.8. Plan de recolección de datos	39
2.9. Plan de procesamiento y presentación de datos	40
2.10. Consideraciones éticas	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	41
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01.	Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.	41
Tabla N° 02.	Percepción materna de la dimensión fiabilidad en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.	42
Tabla N° 03.	Percepción materna de la dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.	43
Tabla N° 04.	Percepción materna de la dimensión seguridad en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.	44
Tabla N° 05.	Percepción materna de la dimensión empatía en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.	45
Tabla N° 06.	Percepción materna de la dimensión elementos tangibles en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.	46

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Instrumento de recolección de datos	67
Anexo 2.	Validación de Juicio De Expertos	71
Anexo 3.	Solicitud al Centro de Salud de Carmen Alto	75
Anexo 4.	Consentimiento informado	77
Anexo 5.	Resultado estadístico de fiabilidad del instrumento	78
Anexo 6.	Datos sociodemográficos de las madres que acuden al consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.	78
Anexo 7	Base de datos del trabajo de investigación de analizados en el programa estadístico SPSS	79
Anexo 8	Aplicación de la encuesta a las madres que asistieron al consultorio CRED	82
Anexo 9	Matriz de consistencia	84

INTRODUCCIÓN

Las percepciones maternas sobre la calidad de servicio son entendidas como las valoraciones que realizan las madres con respecto a la atención de salud que reciben, tomando en consideración aspectos relevantes como el apoyo, confianza, comunicación, oportunidad, competencia y trato. Estas percepciones hacen posible la identificación de brechas entre lo que se espera y lo que se brinda, haciendo evidentes problemáticas que están afectando atenciones satisfactorias e integrales. Las percepciones negativas pueden ocasionar que los resultados sean deficientes, reduciendo las asistencias a los controles y afectando los seguimientos de los desarrollos infantiles, sin embargo, las percepciones positivas fortalecen las relaciones con el profesional de salud, impulsando la asistencia materna y favoreciendo que se continúe cuidando al niño (1).

De acuerdo con la OMS, la calidad de las atenciones de las enfermeras implica proporcionar cuidados integrales que den respuesta a la totalidad de requerimientos de los pacientes, basados en los saberes de las ciencias y en las evidencias, con la finalidad de que se garanticen servicios seguros y eficaces. De esta manera, se realiza la búsqueda del logro de la cobertura a nivel universal en el campo de salud, mejorando continuamente las atenciones de salud (2). Sin embargo, la deficiencia en la calidad de las atenciones ocasiona que se desperdicie recursos y se asocia al 70% de las defunciones (3).

A nivel internacional, en el año 2023 se encuestaron a 31 países acerca de cómo percibían la calidad de los servicios sanitarios, donde se obtuvo que el 20% de las personas calificaron dichas atenciones como malas o muy malas a nivel mundial. Los países donde tuvieron peores percepciones fueron: Alemania (20%), Francia (21%), Canadá (22%), Turquía (23%), Colombia (24%), Italia (27%), Chile (28%), México (31%), Irlanda (31%), Brasil (35%), Perú (37%), Polonia (41%), Hungría (51%) (4). En Centroamérica, la prevalencia fue de 16,9%, lo que representó una disminución de 1,3 % durante el mismo lapso de tiempo. En el Caribe, fue situado en 11,3%, con una reducción de 1,7% entre 2012 y 2022 (5).

En Latinoamérica, en el año 2022, 5,7 millones de infantes con menos de 5 años tuvieron retrasos en sus crecimientos: 400 mil en el Caribe, 2,5 millones de niños en Centroamérica y 2,8 millones en América del Sur. En América del Sur, el 9% de los niños de 5 años presentaron estos problemas, lo que ocasionó una reducción de 1,1% comparándose con el año pasado. En Uruguay en el 2022 se obtuvo que el 9,0% de pacientes mencionaron no estar satisfechos con la calidad del servicio que recibieron (6); en Ecuador en el 2024, cerca del 40% mencionó estar insatisfechos con el servicio del profesional enfermero (7); en Colombia en el 2023, el 68,4% de los padres percibieron un cuidado no humanizado (8); y en México en el 2020, el 11,1% indicaron que estuvieron poco satisfechos y el 2,2% indicaron estar nada satisfechos con el cuidado de enfermería (9).

A nivel nacional, según el MINSA y Susalud, el 94,5% de los centros públicos de primer nivel de atención tienen capacidades inadecuadas de instalaciones de los elementos tangibles, donde se evidencian infraestructuras deficientes, equipamientos obsoletos, insuficientes o inoperativos. De estos establecimientos, un total 8297 de este nivel tienen deficiencias que están repercutiendo en la calidad del servicio de salud. De esta manera, departamentos como Ucayali (98,6%), Ica (98,8%) y Madre de Dios (99,0%) se ubican en el límite de las deficiencias, en cambio otras como Amazonas (86,9%), Ayacucho (84,8%) y Moquegua (67,1%) presentan mejoras en la calidad de servicio de salud (10). En Lima en el 2023, en una investigación sobre las percepciones de las madres de la calidad de servicio del profesional de enfermería, se obtuvo que el 4,25% no estuvo de acuerdo y un 17,0% mostró indiferencia. En relación a cada dimensión de la calidad de atención, los porcentajes de pacientes que mostraron indiferencia fueron: fiabilidad 27,75%, capacidad de respuesta 20,5%, seguridad 26,75%, empatía 29,0% y aspectos tangibles 14,5% (11). En Puno, en el año 2024, se encontró que las percepciones maternas en relación a la calidad de atención por parte del profesional de enfermería en el servicio CRED fueron desfavorables en un 9,6% (12). En Cajamarca, en el año 2020, se reportó que el 56,04% de madres calificaron la atención como regular y el 20,77% la calificaron como mala (13). En Huancayo, el

año 2022, se determinaron que el 5,71% de las madres mostraron estar insatisfechas con la calidad de atención del personal de enfermería, también se encontró que un 34,29% manifestaron una satisfacción mediana (14). En Arequipa, en el 2022, se reportó que el 24,0% de la percepción materna fue mala y el 28,0% fue regular (15).

En Ayacucho, la DIRESA realizó una investigación en el año 2021 encontrando que el 52,1% mencionó que la calidad de servicio era regular, el 35,6% se mostraron satisfechos con la atención que recibieron (16). También, en el Centro de Salud del distrito de Iguain, en el 2024, se determinó que el 11,3% de madres que acuden al servicio CRED tuvieron una percepción mala y el 10,4% la consideraron como regular (17). Por otra parte, en el Centro de Salud de Chontaca, en el 2022, el 70,5% percibieron una calidad de servicio alta, el 37,9% mostraron estar insatisfechos (18).

Durante las prácticas de pregrado en el Centro de Salud Carmen Alto se pudo observar la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el consultorio CRED. Algunas madres expresaron desacuerdo con dicha atención, señalando carencias en los materiales, escasa importancia en la valoración de los diferentes exámenes realizados y poca consideración del progreso psicomotor (motricidad, coordinación y lenguaje), así como deficiencias en el ambiente y en el tiempo destinado a la atención. Todos estos inconvenientes motivaron la realización del presente estudio, cuyo problema de investigación se formula de la siguiente manera: ¿Cuál es la percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio CRED del Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025?

Siendo el objetivo principal del estudio: Determinar la Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025; y los objetivos específicos fueron:

- Identificar la percepción materna de la dimensión fiabilidad en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025.

- Identificar la percepción materna de la dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025.
- Identificar la percepción materna de la dimensión seguridad en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025.
- Identificar la percepción materna de la dimensión empatía en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025.
- Identificar la percepción materna de la dimensión elementos tangibles en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025.

El desarrollo de esta investigación es importante porque tuvo como propósito conocer y comprender cómo perciben las madres la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio CRED. Asimismo, permitió identificar fortalezas y debilidades en la atención, especialmente en lo relacionado con el trato, la presentación del personal y las condiciones del entorno. El objetivo final fue generar información útil que contribuya a implementar mejoras en la calidad del servicio, fortalecer el vínculo entre enfermería y comunidad, y promover una atención más eficiente, humanizada y centrada en las necesidades de los niños y sus madres.

En este estudio, se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental y corte transversal, donde la técnica fue la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario adaptado.

Por último, el estudio se dividió en los siguientes componentes: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Teórico, Capítulo III: Materiales y Métodos, Capítulo IV: Resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. A nivel internacional

Torres et al., (2024), llevaron a cabo un estudio en Ecuador, con la finalidad de determinar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención en salud en el área de madres e infantes de un centro de salud. Metodología: de enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, se encuestó a 148 personas, haciendo uso de un cuestionario. Resultados: un porcentaje mayor del 60% mencionan estuvieron conformes con las dimensiones que se evaluaron, también el 68,6% mencionan que estuvieron conformes y el 12,3% estuvieron totalmente conformes con las estructuras disponibles; 72,1% estuvieron conformes con la atención brindada por el personal de salud; 63,9% estuvieron conformes con la calidez; 72,3% mencionaron estar conformes con el impacto del centro de salud. Conclusiones: Los elementos principales como el respeto hacia las experiencias del paciente, información proporcionada con claridad y la empatía impactaron de manera positiva en las percepciones de la calidad (7).

Briones et al., (2024), llevaron a cabo un estudio en Ecuador, con la finalidad de evaluar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de servicio del personal de enfermería en el área de emergencia de un Centro de Salud en Manabita. Metodología: descriptivo, no experimental, cuantitativo y retrospectivo; para recolectar los datos se utilizó el instrumento CARE-Q. Como resultado se obtuvo que, la mayor parte de las personas encuestadas fueron de género masculino, los que tuvieron la percepción de que el servicio de enfermería era buena, se realizó la identificación de factores que están influyendo para que las actividades de enfermería no se cumplan como la carencia de insumos, la comunicación y los recursos humanos, así mismo, que el 34% se encuentran satisfechos, 20,6% no están satisfechos con la calidad que se percibió por los pacientes en lo relacionado a la proactividad; 35,3% se encuentran satisfechos y 20,5% están insatisfechos con

lo relacionado con la actitud de los profesionales; 27% presentan satisfacción y el 13% insatisfacción en lo relacionado a las comunicaciones verbales; 32% están satisfechos y el 20,5% presentan insatisfacción en lo relacionado a las comunicaciones no verbales; 39% se encuentran satisfechos y 11,5% insatisfechos en lo relacionado con los apoyos emocionales. Se concluye que, las condiciones sociales y demográficas de los pacientes tienen influencia en sus requerimientos de cuidado por el personal de enfermería, necesitando un enfoque personal con comunicaciones efectivas que sean cruciales para que se cumplan los cuidados y las percepciones sean positivas (19).

Madero et al., (2023), llevaron a cabo un estudio en Colombia, con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de las madres sobre la atención recibida por enfermería en el servicio de control de crecimiento y desarrollo. Cartagena 2022. Metodología: descriptiva, transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra se conformó por 604 madres con niños con menos de 1 año que acuden al CRED y que desearon participar en la investigación, para recolectar la información se utilizó el instrumento tipo escala de Likert que se denominó: Satisfacción de la madre. Resultados: Generalmente, las satisfacciones de las madres fueron altas con 77%, debido a que el personal de enfermería presenta habilidades cuando atienden al niño en las consultas de desarrollo y crecimiento. Informaciones que concuerdan con las valoraciones de cada dimensión de satisfacción: segura 71%, continua 72%, oportuna 78% y humana 76%. Conclusión: Se debe incluir las habilidades del personal de enfermería y el comportamiento para que se garantice las adherencias a los programas y a las sugerencias, que se deriven de las valoraciones del niño en cada uno de los controles (20).

Pinchao et al., (2023), llevaron a cabo un estudio en Colombia, con la finalidad de evaluar la percepción en la atención de enfermería por los padres durante la hospitalización de sus hijos en el servicio de pediatría. Metodología: estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Para recolectar la información se realizó la aplicación del instrumento de percepción de los cuidados humanizados en 250 padres de menores que se encuentran hospitalizados en el área de pediatría.

Resultados: Analizando los datos se determinó que 68,4% de los padres percibieron cuidados no humanizados. También, el 53,2% presentaron una percepción inaceptable, 21,6% lo perciben como óptima, 15,2% tienen una percepción deficiente y el 10% lo perciben como aceptable. Se concluye que las percepciones de los padres durante el servicio brindado por el personal de enfermería en el área de hospitalización de pediatría fueron inaceptables donde no hay evidencia de que el cuidado sea humanizado (8).

Rivera (2023), realizó un estudio en Colombia en el año 2023 con la finalidad de evaluar la percepción de la calidad de atención de los padres de los menores asistentes al programa de crecimiento y desarrollo en la institución prestadora de servicios de salud indígena Minga Salud, Santa Cruz- Nariño. La metodología fue transversal, descriptiva, observacional y cuantitativa. La población estuvo conformada por 280 padres de niños con menos de 11 años que acudieron al programa, la muestra fue probabilística que estuvo conformada por 162 personas. Quienes fueron encuestados para la identificación de las características sociales y demográficas, se hizo uso del instrumento SERVQUAL para la evaluación de la calidad de atención. Los resultados que se obtuvieron mostraron que las percepciones sobre la calidad de atención hacen evidentes insatisfacciones generalizadas en cada una de las dimensiones que se evaluaron, donde se incluyen, bienes tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y la fiabilidad. Se concluye que los padres de los niños que asistieron a los programas de desarrollo y crecimiento estuvieron insatisfechos con relación a las atenciones que recibieron. Estas insatisfacciones se originan debido a que lo que perciben sobrepasan las expectativas que se relacionan con los aspectos que se analizaron (20).

Jaramillo et al., (2020), llevaron a cabo un estudio en Ecuador, cuya finalidad fue evaluar la calidad de atención y satisfacción del paciente en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). Metodología: cuantitativo, correlacional y descriptivo, donde se encuestaron a 384 personas utilizando el instrumento SERVQUAL. Resultados: los usuarios estuvieron insatisfechos en las siguientes

dimensiones: empatía, seguridad y fiabilidad, sin embargo, la tangibilidad y la capacidad de respuesta fueron consideradas como medianamente satisfechos. Una cantidad de pacientes mayor al 50% están satisfechos con el tiempo que esperaron para que agenden sus citas o para que sean atendidos en el centro de salud, un porcentaje mayor al 80% de pacientes recibieron una atención cálida, esto se debe al respeto de su privacidad, una cantidad porcentual mayor al 50% estuvieron satisfechos con las explicaciones que fueron brindadas por el profesional. Conclusiones: En relación a las expectativas sobre las percepciones de calidad se lograron obtener valoraciones llegando hasta el 80% de pacientes satisfechos, aquí fueron desarrollados los fundamentos de la teoría sobre calidad y satisfacción de los servicios, se realizó la evaluación de la calidad de atención, identificándose los factores que están influyendo en las satisfacciones y percepciones de los pacientes que acuden a las consultas externas del HGDA (21).

1.1.2. A nivel nacional

Quenaya (2024), realizó un estudio en Puno con la finalidad de determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención de Enfermería en el CRED del Puesto de Salud Villasocca, Metodología: transversal, no experimental, básico y descriptivo con tamaño de muestra de 52 personas. Los resultados evidenciaron que las percepciones maternas acerca de la calidad de servicio del personal de enfermería en el 90,4% fue favorable, en relación a las dimensiones: entorno 67,3%, humana 75% y técnica 80,8% dieron evidencia de una percepción mayormente favorable. También, porcentajes de relevancia sobre percepción favorable fueron alcanzados por los indicadores de eficacia 84,6% y de seguridad 80,8% correspondientes a la dimensión técnica, de igual forma, los porcentajes favorables en la dimensión humana fueron: de respeto 61,5% e interés 78,8% y en la dimensión de entorno fue 78,8% de percepción favorable. Se concluye que las madres presentan en mayor medida una percepción favorable sobre la atención que reciben sus niños por parte del personal de enfermería (12).

Muschi (2025), realizó un estudio en Lima con la finalidad de determinar la percepción de las madres de niños menores de tres años sobre la calidad de

atención de enfermería en el CRED de en un centro de salud. Metodología: tuvo un corte transversal, descriptivo y cuantitativo. Estuvo conformada por una muestra de 172 personas, las cuales fueron entrevistadas utilizando como instrumento una escala Likert modificada, la cual tuvo un alfa de Cronbach de 0,8105 y validez de 0,9742. Resultados: Se encontró que el 93,02% de madres tienen una percepción favorable, sin embargo, el 6,98% presentan percepciones medianamente favorables. En relación a las dimensiones, las madres presentan percepciones favorables en la dimensión de entorno y confort 72,67%, trato humano 85,47% y técnica 93,02%. Se concluye que, el mayor porcentaje de madres que participaron tienen percepciones favorables, lo cual muestra que el personal de enfermería brinda una atención de manera óptima a las madres y a sus hijos (22).

Cacsire (2024) realizó un estudio en Lima con la finalidad de determinar la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2. En la metodología, fue transversal, descriptivo, no experimental, aplicado y cuantitativo, utilizando el instrumento SERVQUAL que se aplicó a 120 padres de familia. Resultados: Se encontró un nivel de calidad regular de 3,3% y buena 96,7% por medio de tablas, también en la dimensión de fiabilidad: regular 1,1% y buena 98,9%, capacidad de respuesta: regular 3,3% y buena 96,7%, infraestructura: regular 7,6% y buena 92,4%, empatía: regular 2,2% y buena 97,8%, aspectos tangibles: regular 12,0% y buena 88,0% y 0% bajo. Conclusión: la satisfacción y la calidad presentan una correlación positiva significativa y alta (23).

Flores (2024), realizó un estudio en Lima, con la finalidad de determinar las prácticas de lactancia materna y calidad de atención a madres lactantes atendidas en un centro de salud de atención primaria. Metodología: transversal, analítico, cuantitativo, se encuestaron a 202 madres, por medio de un instrumento SERVQUAL. Resultados: el 84,0% de las madres percibieron como alto la calidad de servicio, 6,0% bajo y 10,05% como medio, también fueron evaluadas las dimensiones de aspectos tangibles: 10,0% bajo, 10,5% medio y 79,5% alto, empatía: 6,7% bajo, 7,6% medio y 85,7% alto, seguridad: 3,3% bajo, 7,1% medio y 89,5% alto, capacidad de respuesta: 6,7% bajo, 14,3% medio y 79,0% como alto y

fiabilidad: 3,3% bajo, 10,5% medio y 86,2% como alto. Conclusión: los mayores porcentajes de confianza y la empatía del personal de enfermería tienen relación con un nivel alto (24).

Luna y Fraga (2024), llevaron a cabo un estudio en Lima con la finalidad de determinar la calidad de atención de 9 pacientes que acudieron al servicio de tóxico del Centro Materno Infantil Jicamarca - Lurigancho. Metodología: transversal, no experimental y cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 171 madres, las cuales fueron encuestadas con un instrumento SERVQUAL. Resultados: El 42,7% de los pacientes calificaron como media la calidad de atención, 21,1% alta y 36,3% como baja. En relación a las dimensiones que se evaluaron, de aspectos tangibles: 12,3% alto, 40,4% bajo y el 47,4% medio, empatía: 13,5% alto, 35,1% medio y 51,5% baja, seguridad: 36,8% bajo, 51,5% medio, la capacidad de respuesta: 12,3% alto, 36,8% medio, 50,9% bajo y la fiabilidad: 14,6% alto, 36,3% bajo y 49,1% como medio. Conclusiones: La calidad de servicio de atención que se percibió en el tóxico del mencionado centro de salud fue en su mayor porcentaje fue baja a media, donde se destacan que las dimensiones de capacidad de respuesta y de empatía presentan deficiencias (25).

Pucllas (2022), realizó un estudio en Lima con la finalidad de determinar la percepción de las madres sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de atención integral del niño CMI Buenos Aires de Villa, Chorrillos, octubre 2019. Metodología: no probabilístico, transversal, descriptivo y cuantitativo, se encuestó a 60 madres utilizando un instrumento SERVQUAL. Resultados: Se determinó que el 43% de todas las madres que se encuestaron mostraron percepciones desfavorables, sin embargo, el 37% mencionaron tener una percepción favorable. El análisis de las dimensiones muestra que: en seguridad un 21% y fiabilidad 55% dieron como respuesta percepciones favorables, la empatía con 44% y la capacidad de respuesta con 45%, en las dos dimensiones respondieron tener percepciones desfavorables. Conclusión: Las percepciones de las madres en relación a la calidad de servicio que se les brindaron por parte del

profesional de enfermería en los servicios de atenciones integrales de los niños fueron desfavorables (26).

Gutiérrez y Sullcahuamán, (2022), llevaron a cabo un estudio en Callao con la finalidad de determinar la calidad de servicio y satisfacción de las madres de niños con menos de 5 años en el CRED del policlínico Essalud Abancay - 2021. Metodología es de nivel descriptivo correlacional, corte transversal, diseño no experimental, la población estuvo conformada por 80 personas, las cuales fueron encuestadas utilizando como instrumento el modelo SERVQUAL. Resultados: La calidad de servicio determinado fue de 85,0% regular y un 15,0% de nivel bajo. Con relación a las dimensiones, en fiabilidad 26,3% fue bajo y 73,8% regular, en capacidad de respuesta 2,5% fue alto, 45,0% bajo y 52,5% regular, en seguridad 1,3% fue alta, 35,0% baja y 63,7% regular, en empatía el 41,3% fue bajo y el 58,8% regular, en aspectos tangibles 5,0% fue alto, 11,2% bajo y 83,8% regular. Conclusión: Con respecto al análisis que se hizo se puede mencionar que la calidad de servicio se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios (27).

1.1.3. A nivel regional

Galindo (2025), llevó a cabo un estudio en Ayacucho con la finalidad de describir la calidad de atención y la satisfacción de las madres del consultorio CRED del Hospital de Apoyo de San Miguel. Utilizando un cuestionario SERVQUAL se encuestó a 215 madres con hijos menores de 5 años de una población de 489 madres. Los resultados obtenidos mostraron que el 60,5% de las participantes se encuentran satisfechas y el 39,5% están insatisfechas. Por otra parte, analizando las dimensiones se encontró en fiabilidad: 44,2% alta satisfacción y 30,2% alta insatisfacción, en capacidad de respuesta: 45,1% alta satisfacción y 29,8% alta insatisfacción, en seguridad: 50,2% alta satisfacción y 31,2% alta insatisfacción, en empatía: 51,2% alta satisfacción y 30,7% alta insatisfacción, en aspectos tangibles: 53,0% alta satisfacción y 30,7% alta insatisfacción. Se concluye que las madres de niños menores de 5 años se encuentran satisfechas en un 60,5% y un 39,5% están insatisfechas con la calidad de atención que recibieron en el CRED (28).

Rojas y Berrocal (2023). llevaron a cabo un estudio en Ayacucho, con la finalidad de determinar las percepciones de las madres de niños con menos de 5 años sobre el cuidado de enfermería en el CRED del Centro Salud Sarhua. Metodología: de corte transversal, no experimental, descriptivo, aplicada y cuantitativo, la población estuvo conformada por 80 madres, las cuales fueron encuestadas con un cuestionario tipo Likert. Resultados: el 64% percibieron como medianamente favorable y el 18% tanto de favorable como desfavorable. En relación a las dimensiones: en la interacción enfermera-cliente, el 72% percibió medianamente favorable y 14% tanto para favorable como para desfavorable, en técnico/científico: 22% tanto para favorable como para desfavorable y 56% lo percibieron medianamente favorable, en entorno: 10% desfavorable, 36% favorable y 54% lo percibieron como medianamente favorable. Conclusiones: La mayor parte de las madres percibieron la calidad del servicio que fue brindado por la enfermera como medianamente favorable (29).

1.2. BASE TEÓRICA

1.2.1. Percepción

Según Neisser, las percepciones son procesos activos y constructivos donde el que percibe, antes de que procese las informaciones nuevas y con datos que se guardan en su memoria, construye esquemas informativos anticipados, que le hacen fácil el contraste de los estímulos y tomar la decisión de si está de acuerdo a lo indicado en el esquema. Tiene fundamento cuando se está aprendiendo. También, Gestalt hace la definición de las percepciones como procesos que generan representaciones en la mente, de igual manera, hizo la propuesta que las percepciones hacen posible hacer abstracciones de las características con las que se define la esencia de la vida diaria. Las percepciones son procesos en el que los individuos interpretan, estructuran y escogen información para la construcción de percepciones relevantes del entorno. Así mismo, se hace su interpretación como actos constantes de conceptualizaciones; observando, analizando las posturas de con quien se realiza el acto de percibir (30).

Por esta razón, las percepciones constituyen conocimientos iniciales que los individuos obtienen mediante las experiencias. De esta manera, se adquieren y construyen representaciones mentales de lo que pasa en la realidad como resultados de actividades de rectificación, interpretación y selección de lo que se siente (31).

Las percepciones cumplen funciones cruciales en las actitudes de las personas, debido a que influyen en las emociones y en los pensamientos, a su vez esto determina una manera individual de comportamiento. De esta manera, las actitudes se originan de las percepciones, entendidas como procesos que definen lo que se está pensando, experimentando y se ejecutan partiendo de los estímulos (32).

1.2.1.1. Procesos de percepción

- **Proceso sensorial.** En todos los seres vivos, es mediante las sensaciones que se establecen conexiones con el entorno, los cambios que suceden en el organismo, debido a que ningún dato se comprende si no fue previamente procesado por los sentidos. La etapa de inicio en la actividad de captar las informaciones son las sensaciones, hay muchos datos o estímulos físicos, ya sean internos o externos, que dañan los sentidos, y puesto que el cerebro no maneja tantos, no es posible que todos se perciban. Estamos en la obligación de elegir los que más destacan, con mayor potencia o con más relevancia (20).
- **Proceso simbólico.** Nuestra forma de entender y organizar las informaciones que nos llegan mediante nuestros sentidos contribuye a la manera de estructurar nuestra realidad. Esto está relacionado con las percepciones por medio de símbolos, donde los conceptos específicos se vinculan con cada objeto que se percibe (20).
- **Proceso afectivo.** Todos son partícipes de las actividades mentales junto con sus saberes, vivencias y su pasado. Las percepciones son ejercicios de

nuestras totalidades, puesto que no es posible que separemos nuestra forma personal de ser de las experiencias previas que tuvimos con el entorno (20).

1.2.1.2. Percepción del cuidado en enfermería

Las percepciones maternas acerca de los cuidados que proporcionan los enfermeros es la forma en que las mismas viven, sienten y aprecian los cuidados que ellas y sus menores niños obtienen del profesional enfermero, específicamente en momentos como se hospitaliza a los recién nacidos o cuando se les proporcionan atenciones a los niños sanos (33).

Las percepciones que presentan los enfermeros que están relacionados con la imagen como profesional y el cuidado de los pacientes, se conectan con las funciones de administración y los elementos técnicos, por esto, los valores de las actividades de respaldo no son expresadas ni son reconocidas como cruciales. Debido a esto, los enfermeros realizan ajustes de los servicios de salud para que estén alineados con las expectativas y requerimientos de los pacientes en lo referente a materiales, avances actuales de la ciencia y recursos humanos, aunque no alcancen una óptima calidad (20).

Cuando se une la psicología con la mente se recogen datos en tiempo real, las interacciones con mucha empatía que suceden entre el profesional enfermero y los usuarios. La forma de procesar estas informaciones tiene influencia en el estado emocional y de la mente de los que trabajan en ese entorno, también generan reacciones emocionales y físicas que se basan en sus impactos personales. Lo que afecta a los sentimientos como a los pensamientos del personal de enfermería y de los pacientes. Cuando las personas tienen la percepción de que se les está brindando atenciones como personas únicas, hay mayor probabilidad de que cumplan con los planes y sugerencias de cuidados que se establecen (20).

1.2.1.3. Percepción materna

La maternidad tiene una forma particular de ver cómo se comporta una enfermera evaluando los componentes espirituales, emocionales, psicológicos y humanos,

cada uno mediante el desarrollo de saberes y destrezas en salud en la actualidad como en el futuro. Se tiene el pensamiento de que las visiones de las madres son resultados de las interacciones de elementos como trayectoria profesional, la educación, creencias religiosas y culturales, así mismo las guías sobre los cuidados, entre otros. Estos elementos, de igual manera, influyen en las percepciones sobre las atenciones que reciben (26).

Las madres son consideradas como beneficiarias de los sistemas de salud, debido a esto la opinión que tengan relacionado a cómo se obtiene dicha atención, es reflejada en factores como el trato que les brinda el profesional sanitario, el costo, el tiempo de espera, limpieza de ese lugar, el nivel de interacciones entre los pacientes y los enfermeros, los accesos a los servicios, la confianza en esas instituciones, las habilidades técnicas y los seguimientos proporcionados por los equipos de varias disciplinas, entre otros (34).

De esta manera las perspectivas que brindan las madres deben ser tomadas en cuenta como elementos importantes para incrementar la calidad de atención. Es importante que se escuche lo que recomiendan o reclamen las madres acerca de la atención que recibieron (34).

1.2.2. Calidad

La palabra calidad fue derivada del latín *qualitatis* o *qualitas*, que es traducida como perfección. La palabra "propiedad" es definida por la RAE como propiedad o conjunto que es inherente a algo, que hace posible la evaluación de su valor. La calidad es comprendida como una cualidad o atributo que hace posible diferenciar servicios, individuos y bienes (35).

La calidad es definida como la agrupación de atributos científicos, técnicos, humanos y materiales que se deben brindar cuando se cuida la salud de los pacientes, con la finalidad de obtener la mayor cantidad de años de vida con buena salud ya un precio económico y social viable tanto para el sistema como para sus miembros (36). La calidad en las atenciones sanitarias se debe ajustar a normativas técnicas que comprende competencias para proporcionar el cuidado, personas que

tengan conocimientos, medicamentos, materiales, infraestructura y equipos, así mismo, a los requerimientos emocionales de los beneficiarios que necesitan un trato respetuoso y cordial. Es mucho más complejo hacer la síntesis de la calidad del servicio en procesos interpersonales, abarcando reglas y valores que se establecen en la sociedad que controlan las interacciones de la mayoría de las personas y en sucesos específicos (36).

Parasuraman et al. (37), hicieron mención de que la calidad del cuidado puede ser descrita como la diferencia entre la expectativa del usuario previamente al servicio y sus opiniones acerca de lo que rindió la atención que recibió. Se hace la consideración de la calidad como un examen y postura global hacia las excelencias en la atención. No solo se hace la definición por los resultados finales, también se lo hace por los procesos de atención y las interacciones entre los clientes y los proveedores, también, realizaron un estudio usando un modelo SERVQUAL, que les hizo fácil realizar 5 factores o dimensiones que hacen la evaluación de la calidad de los servicios. Las referidas dimensiones incluyen: empatía, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

1.2.2.1. Calidad de la atención en salud

La calidad en los cuidados de salud hace alusión a cómo las atenciones médicas brindadas alcanzan estándares de excelencia y hacen el cumplimiento de las expectativas y demandas del paciente. La calidad es considerada como un atributo de las asistencias sanitarias, cruciales para lograr las metas a nivel nacional en salud, potencializar el estado de salud de los pobladores y garantizar un futuro sostenible del sistema de cuidado en estos ámbitos (38).

Los lineamientos de las políticas en salud establecieron la calidad de los cuidados como un derecho de la población, mediante el cual los ciudadanos logran cuidados humanizados, respaldado por saberes tecnológicos y científicos, que garanticen que el usuario esté satisfecho. Haciendo más fácil poder regular los sistemas de salud, demandando aumentar la competitividad profesional, que respete las variaciones culturales de los ciudadanos, capaces de identificar las singularidades

de quienes solicitan los servicios, ejerciendo constantemente su dignidad, sus derechos y su autonomía. Calidad de servicio que tenga orientación de manera holística hacia la persona, las familias y las comunidades, así mismo sus interacciones con el ambiente todos los niveles de atención de salud, tanto secundaria y primaria (39).

Según la OMS la calidad del servicio corresponde al nivel en el que los cuidados de salud para comunidades e individuos aumentan la probabilidad de obtención de los resultados que se esperan. Tiene fundamentos en conocimientos profesionales que se respaldan por las evidencias y es importante para que se alcance la cobertura global de salud. A medida que los países tienen el compromiso de obtener la salud global, resulta fundamental la evaluación meticulosa de la calidad de las atenciones y servicios médicos (40).

Según la OPS la calidad de servicio en la provisión de servicios de salud tiene la característica de ser un cuidado que se enfoca en las comunidades, familias e individuos, con niveles ideales de acceso equitativo, eficiencia, oportunidad, eficacia y seguridad como cualidades. El logro de estas atribuciones se determina por la presencia de los cuidados y su apropiada administración y organización. La optimización de la calidad del servicio cuando se brinda cuidados de salud necesita el robustecimiento y transformación de los sistemas de salud (41).

La calidad de servicio son acciones que implican lograr un óptimo cuidado de la salud, logrando los mejores resultados con menores riesgos iatrogénicos, con la mayor comodidad del usuario en los procesos (42).

1.2.2.2. Calidad de la atención de enfermería

Partiendo de un enfoque fenomenológico y filosófico, la enfermería es definida como arte y ciencia humana que evalúa las interacciones entre la enfermedad y salud, mediante una relación ética, estética, científica, personal y profesional. Es una disciplina que se dedica a los cuidados integrales de salud, que se respalda por fundamentos humanos, técnicos y científicos. La calidad de servicio en enfermería es definida como las atenciones eficaces, constantes, humanizadas,

individualizadas, lógicas y puntuales que brinda el equipo de enfermería, de acuerdo a normativas establecidas para desempeños profesionales responsables y competentes (38).

La calidad en enfermería viene a ser medidas que se orientan al cubrimiento de demandas de los pacientes con la finalidad de que se logre la excelencia en la calidad de las prestaciones de cuidados. La calidad del servicio de enfermería se consigue por medio de la gestión de los cuidados y las satisfacciones de los requerimientos reales y emocionales de los pacientes (comunidad, individuo y familia), donde los profesionales de salud participan. La calidad del servicio viene a ser una inquietud principal del personal de enfermería y es donde se debe enfocar todas las actividades, con la finalidad de lograr mejoras en las atenciones proporcionadas a los usuarios (43).

Un cuidado de enfermería de alta calidad necesita no solo las habilidades profesionales correctas de los equipos de enfermería, también se requiere habilidades interpersonales que hagan más fácil comunicaciones eficaces, respaldos emocionales y empatía dirigido a los niños y padres. Al brindar cuidados integrales y personalizados por parte del personal de enfermería, los progenitores se sienten con más seguridad y confianza en los cuidados de salud, lo que incrementa de forma significativa su nivel de satisfacción (44).

1.2.2.3. La Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson

Según Watson (1997), los fundamentos de las teorías sobre los cuidados sostienen que las personas no deben ser tratados como si se trataran de objetos y no pueden tomar distancia de ellos mismos, de las demás personas, de la labor en general y de la naturaleza. Sus teorías comprenden toda la profesión de enfermería, atendiendo especialmente los procesos interpersonales entre el paciente y el enfermero. La teoría está enfocada en lo importante que es el cuidado a los seres humanos y en las interacciones transpersonales entre los que cuidan y sus probables efectos beneficiosos tanto para la persona que cuida como para la persona que es cuidada (45).

Jean Watson, hace la definición de que el cuidado del ser humano tiene fundamento en la armonía entre el alma, el cuerpo y la mente, por medio de un vínculo de confianza y apoyo entre la persona que cuida y la que es cuidada. Sus teorías adoptan perspectivas filosóficas (fenomenológicas – existenciales), que tiene fundamento en la espiritualidad, haciendo la consideración de los cuidados como ideales morales y éticos en el ámbito de la enfermería (46).

Jean Watson menciona que los cuidados de los seres humanos engloban, compromisos morales (valorar y resguardar la dignidad de la persona, trasciende las valoraciones médicas), las experiencias, percepciones y los vínculos (exprimiendo profundos intereses de la persona). Las atenciones humanizadas exigen compromisos morales del profesional de salud, demandando por cada individuo, ya sea enfermo o saludable, para aumentar la calidad de su vida, inmerso en la calidad de educación en cada cuidado brindado, mejorando las percepciones de los usuarios con relación a los cuidados humanizados (46).

1.2.2.4. Características de la calidad de atención en salud

- Eficacia: proporcionar cuidados de salud que se fundamenten en información de prueba a quienes lo necesiten.
- Seguridad: realizar la prevención de daños a los individuos a quienes se les brinda el cuidado.
- Centrados en el individuo: brindar un cuidado acorde a las valoraciones de cada persona, requerimientos y preferencias, en el contexto de cuidados de salud que se estructuran en relación con los requerimientos de cada persona.
- Oportunos: reducir los tiempos de espera y retrasos, que en ocasiones dañan tanto a las personas que la reciben como a quienes la proporcionan.
- Equitativos: proporcionar un servicio cuyo grado o nivel no sea alterado por factores de afiliación política, lengua, condición socioeconómica, religión, ubicación geográfica, etnia, raza, género, sexo y edad.
- Integrados: lograr un cuidado conjunto en todos los niveles y entre distintos profesionales que lo brindan, que simplifique la diversidad de cuidados de salud mientras tenga vida.

- Eficientes: realizar la optimización de los beneficios que brindan los recursos que existen y se prevenga los derroches (38).

1.2.2.5. Evaluación de la calidad

Las evaluaciones de la calidad se realizan mediante las percepciones, calidad del profesional y expectativas. Actualmente, la calidad objetiva y percibida son usados como modelos para la medición de la calidad. En su rol del que consume, la persona puede realizar la valoración de manera negativa o positiva las atenciones de salud y, de esta manera, hacer la percepción de la calidad de los cuidados (47).

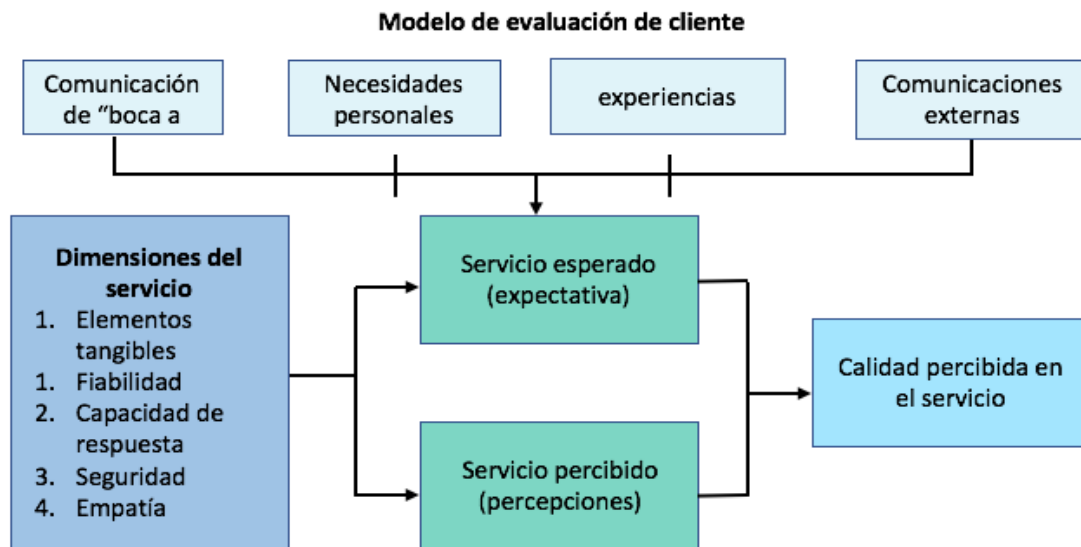
1.2.2.5.1 Metodología SERVQUAL

El modelo SERVQUAL hace el establecimiento de la calidad de atención como el margen o diferencia (P - E) siendo (E) la expectativa y (P) la percepción de los clientes externos. El SERVQUAL es empleado para el establecimiento de la calidad del cuidado que se le brinda al cliente. Este instrumento fue creado por Leonard L. Berry, Parasuraman, Zeithaml, A. y Valerie A. en 1985, propusieron que los cotejos entre la expectativa general de las personas (beneficiarios, pacientes, usuarios, clientes) y su percepción acerca de los servicios que ofrecen las organizaciones, pueden ser indicadores de la calidad del cuidado (48).

El SERVQUAL es un modelo que hace más fácil identificar cinco rasgos distintivos entre la percepción del usuario y la de la persona que lo brinda, lo que ayuda a las instituciones en mejorar la calidad del cuidado. Su finalidad fundamental es reducir las discrepancias entre la percepción y la expectativa del usuario, lo que da como resultado una atención de excelencia. Este modelo tiene beneficios para las estrategias planificadoras como para ejecutar los mejoramientos en la calidad de atención (49).

De esta manera, un usuario aprecia de forma positiva o negativa la calidad de atención donde sus percepciones logradas sean mayores o menores a la expectativa que se estableció. Por esta razón, las instituciones que brindan atenciones cuyas finalidades sean diferenciarse mediante servicios de excelencia, se deben enfocar en sobrepasar las expectativas de sus usuarios o clientes de los

servicios que brindan. Presenta cinco dimensiones para la evaluación de la calidad de los servicios: empatía, elementos palpables, protección, capacidad para responder y confiabilidad (26).



Fuente: Zeithaml, 1992

Dimensiones de la calidad según SERVQUAL

Este modelo es empleado por empresas del sector privado y en el campo de salud para realizar la evaluación de la calidad de los cuidados brindados. Este modelo hace posible la evaluación de la percepción y preferencia de cada persona. Así mismo, contrasta la expectativa del cliente y su auténtica percepción del servicio que obtuvo, y es utilizado para la valoración de la calidad de las atenciones de salud por los médicos (50).

En un inicio, se determinó 10 elementos fundamentales que tienen impacto en la calidad del cuidado fueron: comprensión del usuario, comunicación, accesibilidad, seguridad, credibilidad, cortesía, profesionalidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y elementos tangibles (50).

Ante la observación que se percibió, los autores mencionaron que estas 10 dimensiones que se citaron anteriormente no se separan unas de las otras. Hicieron

indagaciones estadísticas y encontraron relaciones entre dimensiones, lo que hizo posible reducirlas a 5 dimensiones que se definieron para evaluar la calidad del servicio brindado (51).

a) Dimensión fiabilidad

Habilidades para la satisfacción exitosa del servicio brindado de forma correcta. Esta dimensión se refiere a las capacidades de los servicios para que su calidad se mantenga a lo largo del tiempo. Se la evalúa como una posibilidad y tiene fundamento en una exhaustiva investigación de las habilidades de los servicios y productos para hacer sus trabajos particulares cumpliendo con su responsabilidad específica (52).

- La efectividad, que sucede se brinda el producto o el servicio sin necesitar de personas intermediarias y con anticipaciones en lo referente a recursos y tiempo.
- La eficiencia, tiene el significado de que los servicios proporcionados cumplen con las expectativas del usuario.
- La eficacia, que las actividades sean adecuadas y organizadas para lograr las metas de los usuarios como de la institución (52).

b) Dimensión capacidad de Respuesta

Es el compromiso de atención a los clientes y proporcionar servicios eficaces y adecuados frente a un requerimiento, con respuestas de alta calidad y en plazos razonables (52).

De esta forma la capacidad de responder hace referencia a las accesibilidades de las instituciones para los usuarios, es decir, poder relacionarse con ellos y estar dispuestos para responder reclamos, consultas y preguntas, con la finalidad de dar solución a los problemas y satisfacer sus pedidos (52).

c) Dimensión seguridad

Se evalúa si el personal de salud tiene conocimientos y es competente para producir confianza en las informaciones y los tratamientos que se les proporcionan a los pacientes. Se evalúan las discrepancias entre la expectativa del usuario y sus

percepciones de si siente confianza y seguridad cuando recibe el servicio, con la finalidad de que lo percibido este a la par o sobrepase la expectativa poder determinar que los servicios son de calidad. Así mismo, hace referencia a las opciones que presentan las personas para que entreguen sus dificultades a la institución, esperando solucionarlas con satisfacción. De esta manera, la institución debe interesarse y preocuparse por cumplir con los requerimientos de los clientes (52).

d) Dimensión empatía

La empatía es una virtud compleja de conseguir, supone observar más allá de sí mismo y, a la misma vez, poseer la habilidad de estar preocupado por otras personas, tener los mismos sentimientos que ellos intentando comprenderlos. Después de ser niño, se educa al niño para que aprenda a ponerse en el lugar de otras personas, con la finalidad de tomar conciencia de lo que sienten o piensan los demás (52).

Capacidad de una persona de ser empático con otros, satisfacer, comprender, escuchar de forma adecuada los requerimientos de los demás. Cada individuo que asiste al mencionado lugar, ya se encuentra inquieto y lo que no desea es que el personal no atienda su caso. Para que las atenciones sean de buena calidad, es importante la empatía, pues conlleva a la validación, respuesta y la comprensión de emociones de los demás para que se optimicen los resultados de los pacientes y las relaciones (52).

e) Dimensión elementos tangibles

Un elemento tangible de la calidad de servicio en salud es aquel componente físico y material que puede ser observado en el servicio, aquí se incluyen a las tecnologías utilizadas, equipos de medicina, infraestructuras, las instalaciones y la apariencia de los trabajadores. Estos elementos son esenciales, debido a que afectan de forma directa como el usuario percibe la calidad pudiendo desconfiar o confiar en los cuidados de salud (53).

Son las cualidades físicas que los usuarios perciben de la institución. Se vinculan con los aspectos o estados físicos de los equipos, instalaciones, personal, confort, higiene y elementos de comunicación (48).

1.2.3 Crecimiento y Desarrollo (CRED)

Procedimientos activos por medio del cual los individuos obtienen de forma gradual aumentar las eficacias funcionales de su sistema por medio de fenómenos de integración, diferenciación y maduración de sus roles, en campos como social, ético, cultural, ecológico, sexual, nutricional, cognitiva, psicológica y biológica. Se afecta por elementos ambientales, culturales y genéticos. La definición de desarrollo y crecimiento implica visiones perspectivas, evolutivas y dinámicas de los seres humanos y es una cualidad distintiva en el cuidado de los niños. Este control posibilita a los cuidadores, madres y padres el monitoreo del desarrollo y crecimiento de sus menores hijos o hijas, debido a que hacen más fácil la detección inmediata de casos de riesgo en ellos, tomando como ejemplo de si presenta baja talla y peso previstos para sus edades o de desnutriciones agudas o crónicas (54).

1.2.3.1 Crecimiento

De acuerdo al Ministerio de Salud son procesos de incremento en la masa del cuerpo de un ser viviente que sucede por el aumento del número de células o de su volumen. Se influencia por elementos neuroendocrinos, genéticos, emocionales, culturales, sociales, económicos y nutricionales, entre otros aspectos (54).

1.2.3.2 Desarrollo

Según el Ministerio de Salud son procesos activos por medio del cual los seres vivientes obtienen de manera gradual aumentar las eficacias funcionales de cada sistema por medio de fenómenos de integración, diferenciación y maduración de las funciones que cumplen, en campos sociales, éticos, culturales, ecológicos, sexuales, nutricionales, cognitivas, psicológicas y biológicas. Se afecta por elementos ambientales, culturales y genéticos (54).

1.2.3.3 Control del Crecimiento y Desarrollo CRED

Son un conjunto de actividades sistemáticas y regulares realizadas por los profesionales enfermeros o médicos, con la finalidad de supervisar de forma individual, oportuna y adecuada de cómo se desarrollan y crecen los niños, con la finalidad de realizar la identificación temprana de trastornos, alteraciones, los riesgos y enfermedades, lo cual es beneficioso para que se diagnostique e intervenga apropiadamente para disminuir deficiencias y riesgos. Es secuencial, regular, adecuado, completo y esencial para que se realice la evaluación de la salud de los niños (54).

1.2.3.4 Calidad del cuidado en enfermería en CRED

El personal de enfermería que labora en los CRED debe ser dotado de recursos humanos que estén capacitados con la finalidad de brindar la atención que sea compasiva como de alta calidad. Esto garantiza que la intervención sea apropiada, efectiva y oportuna. La enfermera cumple una función educativa esencial, ya que tiene comunicación con la comunidad, familiares y padres, y también con el mismo niño, para que se promueva el desarrollo y crecimiento óptimo. También, ayuda a los desarrollos integrales de los niños, fomentando que se integren en la futura sociedad y el enriquecimiento de su formación (55).

1.3. VARIABLE DE ESTUDIO

Percepción materna de la calidad de atención en el consultorio CRED.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor final	Escala de medición
Percepción materna de la calidad de atención en el consultorio de CRED	Es la opinión o evaluación que tienen las madres sobre la calidad de atención que reciben por parte del personal de enfermería en la evaluación en el control de crecimiento y desarrollo.	La calidad de atención será evaluada mediante una encuesta que evaluará la percepción que tienen las madres sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio CRED. Este cuestionario se estructurará consta de 20 ítems dividido en 5 dimensiones y será evaluado como alta, regular y mala.	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo y orden • Privacidad • Equipos adecuados • Desempeño • Amabilidad del personal • Trato y cortesía • Tiempo de atención • Información recibida • Calidad de atención • Confianza • Interés • Orientación y explicación • Paciencia y comprensión • Limpieza y uniforme • Información brindada • Equipos modernos • Ubicación sala de espera • Iluminación 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción alta: 74 a 100 puntos. • Percepción regular: 47 a 73 puntos. • Percepción mala: 20 a 46 puntos 	Ordinal

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Enfoque de investigación

El enfoque fue cuantitativo debido a que emplea datos numéricos y técnicas estadísticas para analizar, interpretar y pronosticar fenómenos, con el objetivo de definir directrices de comportamiento y verificar teorías (57).

2.3. Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, porque a través de la teoría, se intentó solucionar problemas prácticos, se fundamenta en los descubrimientos, hallazgos y soluciones propuestas en el propósito del estudio. Usualmente, este tipo de investigación se aplica en campos como la medicina o la ingeniería (58).

2.4. Diseño de investigación

Este estudio se caracterizó por ser de diseño no experimental y de corte transversal; las investigaciones no experimentales son aquellas, que se llevan a cabo sin alterar de manera deliberada sus variables; en otras palabras, son investigaciones donde no se modifican deliberadamente las variables independientes para observar su impacto en otras variables. En la investigación no experimental, lo que se realiza es observar fenómenos tal como suceden en su entorno natural, con el objetivo de examinarlos (57). Y fue de corte transversal, porque se encuestó una sola vez a la muestra en un momento determinado.

2.5. Nivel de investigación

El nivel descriptivo es un período de investigación que se centra en describir las características de una situación, fenómeno o problema, contestando preguntas como qué, quién, dónde y cuándo, pero no su origen (el por qué). Emplea instrumentos como análisis estadísticos univariados y encuestas para proporcionar una representación exacta y cuantificable de la realidad analizada, lo cual sirve

como una etapa preliminar a investigaciones más extensas, como las explicativas o experimentales (58)

2.6. Población y muestra

Una de las finalidades esenciales de los estudios e investigaciones científicas es llevar a cabo generalizaciones en base a las muestras. Las muestras representan grupos reducidos de los individuos de una población, la población agrupa a todos los integrantes del colectivo. Es habitual y demanda considerables inversiones de tiempo realizar la evaluación completa de la población en estudio, puesto que se necesita identificar a los integrantes y a la población para conformar una muestra y hacer la generalización de los datos obtenidos a la población (59).

2.6.1. Población

La población se conformó por 140 madres que acudieron al control de desarrollo y crecimiento del Centro de Salud de Carmen Alto en el mes de agosto del 2025.

2.6.2. Muestra

La muestra de este estudio fue calculada mediante la fórmula para cálculo de muestras en poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = 140 Tamaño de la población

Z = 1,96 Parámetro estadístico que depende del Nivel de confianza (95%)

e = 0,48 Error de estimación máximo aceptado (4,8%)

p = 0,5 Probabilidad de que ocurra (50%)

q = (0.5) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (50%)

$$n = \frac{140 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,48^2 * (140 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 105$$

Por tanto, de acuerdo a la fórmula, la muestra estuvo conformada por 105 madres que asistieron al servicio CRED en el centro de salud Carmen Alto.

2.6.2.1. Criterios de inclusión

- Madres que asistieron al servicio CRED para que se evalúe el desarrollo y crecimiento de sus menores hijos.
- Madres que quisieron ser partícipes de la investigación y firmaron el consentimiento informado.

2.6.2.2. Criterios de exclusión

- Madres que solo asistieron al centro de salud para regularizar el esquema de vacunación del niño.
- Madres que solo asistieron al establecimiento de salud para que sus hijos sean vacunados.
- Madres que tuvieron dificultades que le impidieron la comunicación o tuvieron alguna discapacidad mental.
- Madres que no lograron completar de forma correcta la encuesta.
- Madres que no quisieron ser partícipes de la investigación.

2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnica

La técnica que se empleó para la recolección de la información fue la encuesta, Arias (57), es un método que se lleva a cabo mediante un cuestionario, se orienta de manera exclusiva a individuos y brinda datos sobre sus percepciones, conductas o puntos de vista.

2.7.2. Instrumento

Se empleó un cuestionario, que según Baena (59); es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogaciones, donde hay factores que son tomados en cuenta para el diseño de las preguntas como son: su tipo, la manera de redacción y su ubicación en el instrumento. En esta investigación se hizo uso de un cuestionario que se adaptó de los autores Gutiérrez y Sullcahuamán (27), quienes hicieron una investigación similar en el 2022, para el análisis de las percepciones de las madres

sobre la calidad de servicio proporcionado por el enfermero. Las características de dicho cuestionario son:

- Validez: Se dio mediante el juicio de 4 profesionales expertos en la temática, en el área de la salud pública.
- Confiabilidad: Se realizó una prueba piloto con una muestra de 20 madres, logrando obtener un valor que de acuerdo al análisis de Alfa de Cronbach fue de 0,872.

Calificación final de la Percepción de la calidad de atención

- Estructura: Posee 20 preguntas, divididas en las siguientes dimensiones:
 Dimensión fiabilidad: 5 preguntas (1 al 5)
 Dimensión capacidad de respuesta: 3 preguntas (6 al 8)
 Dimensión seguridad: 3 preguntas (9 al 11)
 Dimensión empatía: 4 preguntas (12 al 15)
 Dimensión elementos tangibles: 5 preguntas (16 al 20)
- Construcción de alternativas:
 De acuerdo a la escala Likert: Muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4), muy bueno (5)
- Puntuaciones:

Variable	Mala	Regular	Buena
Calidad de atención	20 - 67	68 - 77	78 - 100

Dimensiones	Mala	Regular	Buena
Fiabilidad	5 – 15	16 - 19	20 - 25
Capacidad de respuesta	3 - 8	9 - 11	12 - 15
Seguridad	3 - 9	10 - 11	12 - 15

Empatía	4 - 12	13 - 15	16 - 20
Elementos tangibles	5 - 15	16 - 18	19 - 25

2.8. Plan de recolección de datos

- El permiso fue solicitado al Gerente del Centro de Salud Carmen Alto para identificar la población y aplicar el instrumento de investigación.
- Se explicó a las madres el propósito de la encuesta y se hizo firmar el consentimiento informado.
- Se aplicó la encuesta a las madres que asistieron al consultorio CRED.

2.9. Procesamiento y análisis de datos

Después que se ejecutaron las encuestas utilizando el instrumento de investigación, los datos obtenidos fueron ingresados al programa Microsoft Excel, para que después se lleven al programa SPSS, y de esta manera se obtengan los datos por medio de tablas de frecuencia.

3.10. Consideraciones éticas

Para realizar la investigación se logró obtener el permiso de las autoridades del centro de salud, también fueron considerados los siguientes principios de ética.

- Autonomía: con relación a las madres, se respetaron sus decisiones de participación en la investigación, se les aseguró su privacidad y se les aclaró que sus colaboraciones fueran voluntarias en su totalidad y mencionando sus deseos de poder participar mediante la firma del consentimiento informado, también se les mencionó la finalidad de la investigación y se les informó que los datos obtenidos serán utilizados solo en trabajos de investigación.
- Beneficencia, con la finalidad de incrementar los beneficios para las personas que participaron y reducir los probables daños o riesgos. Cada participante que conformaba parte de la muestra tuvo la libertad de opinión en todo momento, de ser parte de la investigación o de participar en la investigación, sin estar sujeta a represalias por eso.
- No maleficencia, debido a que la investigación no presentó riesgos para las personas que participaron y en casos donde ellos sintieron que estuvieron en

riesgos, fueron totalmente libres de no ser parte de la investigación, sin temor a represalias.

- Justicia, debido a que todas las personas que participaron gozaron de los principios de igualdad, quienes fueron tratados con respeto y se les agradecieron por colaborar con el trabajo de investigación.

CAPÍTULO III
RESULTADOS
TABLA N° 01

Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

Percepción de la Calidad de atención	N	%
Mala	14	13,3%
Regular	72	68,6%
Buena	19	18,1%
Total	105	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a madres que acuden al consultorio CRED, Centro de salud Carmen Alto - 2025.

En la Tabla N° 01, se muestra que 68,6% de las madres presentaron percepciones regulares acerca de la calidad de cuidado, 18,1% tuvieron percepciones buenas y que 13,3% mencionaron tener percepciones malas.

TABLA N° 02

Percepción materna de la dimensión fiabilidad en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

Percepción de la fiabilidad	N	%
Mala	9	8,6%
Regular	63	60,0%
Buena	33	31,4%
Total	105	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a madres que acuden al consultorio CRED, Centro de salud Carmen Alto - 2025

En la Tabla N°02 se muestra que en la dimensión fiabilidad 60,0% de las madres presentaron percepciones regulares, 31,4% percepciones buenas y que 8,6% tuvieron percepciones malas.

TABLA N° 03

Percepción materna de la dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

Percepción de la Capacidad de Respuesta	N	%
Mala	4	3,8%
Regular	59	56,2%
Buena	42	40,0%
Total	105	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a madres que acuden al consultorio CRED, Centro de salud Carmen Alto - 2025

En la Tabla N° 03 se observa que en la dimensión de capacidad de respuesta 56,2% de las madres presentaron percepciones regulares, el 40,0% tuvieron percepciones buenas y el 3,8% mencionaron tener percepciones malas.

TABLA N° 04

Percepción materna de la dimensión seguridad en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

Percepción de la Seguridad	N	%
Mala	8	7,6%
Regular	52	49,5%
Buena	45	42,9%
Total	105	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a madres que acuden al consultorio CRED, Centro de salud Carmen Alto - 2025

En la Tabla N°04 se observa que en la dimensión seguridad, 49,5% de las madres presentaron percepciones regulares, 42,9% percepciones buenas y 7,6% tuvieron percepciones malas.

TABLA N° 05

**Percepción materna de la dimensión empatía en el consultorio de CRED,
Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.**

Percepción de la Empatía	N	%
Mala	9	8,6%
Regular	53	50,5%
Buena	43	40,9%
Total	105	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a madres que acuden al consultorio CRED, Centro de salud Carmen Alto - 2025

En la Tabla N°05 se observa que en la dimensión empatía, 50,5% de las madres presentaron percepciones regulares, 40,9% tuvieron percepciones buenas y 8,6% mencionaron tener percepciones malas.

TABLA N° 06

Percepción materna de la dimensión elementos tangibles en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

Percepción de los Elementos Tangibles	N	%
Mala	10	9,5%
Regular	43	41,0%
Buena	52	49,5%
Total	105	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a madres que acuden al consultorio CRED, Centro de salud Carmen Alto - 2025

En la Tabla N°06 se muestra que, en la dimensión de elementos tangibles, 49,5% de las madres presentaron percepciones buenas, 41,0% tuvieron percepciones regulares y 9,5% mencionaron tener percepciones malas.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Las percepciones maternas sobre los cuidados que proporcionan los enfermeros son las formas en que estas viven, sienten y aprecian los cuidados que ellas y sus menores hijos reciben del profesional de enfermería, especialmente en las ocasiones en que se hospitalizan a los recién nacidos o cuando se le proporcionan atenciones al niño sano (33). La calidad de atención viene a ser un atributo de las asistencias en salud, fundamental para que se logren las metas a nivel nacional en salud, mejorar el estado de salud de las personas y garantizar un futuro con sostenibilidad del sistema de cuidado en este campo (38). Las percepciones maternas sobre la calidad de atención proporcionada en los consultorios CRED son elementos fundamentales para mejorar constantemente en las atenciones recibidas por el personal de enfermería; debido a que las madres que reciben atenciones de alta calidad presentan mayores probabilidades de cumplir con lo sugerido por el profesional de salud, seguir con el control que se le programe, y confiar en los sistemas de salud para su menor hijo. Las percepciones negativas podrían resultar en el cese del programa o en la falta de asistencias.

La finalidad de la investigación fue determinar las percepciones maternas acerca de la calidad de las atenciones de enfermería en el consultorio CRED del establecimiento de salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025. Las finalidades específicas fueron identificar las percepciones maternas de la calidad de atención por cada dimensión de la variable, como elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad.

En la Tabla N° 01, se muestra que 68,6% de las madres presentaron percepciones regulares acerca de la calidad de cuidado, 18,1% tuvieron percepciones buenas y que 13,3% mencionaron tener percepciones malas. Estos resultados coincidieron con la investigación de Luna y Fraga (25) realizado en Lima en el 2024, donde predominaron las percepciones regulares con 42,7%, que fue seguida de 36,3% que tuvieron percepciones bajas y 21,1% mencionaron tener percepciones altas, también presenta semejanza con la investigación de Gutiérrez y Sullcahuamán (27),

realizado en Callao en el 2022, donde se determinaron que las percepciones de la calidad de las atenciones fueron regulares en 85,0% y el 15,0% de percepciones maternas fueron malas.

Así mismo, difiere del trabajo de investigación de Quenaya (12), donde se encontraron percepciones favorables en el 90,4%, de igual forma difiere de lo estudiado por Muschi (22), debido a que encontró 93,0% de percepciones maternas fueron favorables. De acuerdo a la OMS, la calidad de los cuidados viene a ser el nivel en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de que se obtengan los resultados de salud que se esperan para las comunidades y las personas. Tiene fundamento en conocimientos profesionales que se respaldan por las evidencias y es fundamental para que se alcance la cobertura global en salud. A medida que los países se proponen a lograr la salud a nivel universal, resultan cruciales las evaluaciones minuciosas de calidad de los servicios y atenciones médicas como en los consultorios CRED (40).

En relación a las percepciones regulares que mostraron las madres sobre la calidad de las atenciones de los enfermeros en el consultorio CRED, presenta como significado que, las madres realizan estimaciones de que los servicios proporcionados satisfacen las expectativas básicas, pero no presentan estándares de calidez, equidad y calidad en las atenciones de los servicios de CRED, no hay satisfacciones totales, pero también no existen quejas resaltantes, lo que significa campos de oportunidades para que se optimicen los consultorios. Se necesita que la DIRESA, facilite y promueva los accesos de los enfermeros a capacitaciones, especializaciones en el campo de CRED y garantizar que estos profesionales cuenten con saberes completos y actualizados de las normativas, que rigen en los controles de crecimiento y desarrollo.

En relación al objetivo específico 1, el cual fue identificar las percepciones maternas de la dimensión fiabilidad, en el consultorio CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025; en la Tabla N°02 se muestra que en la dimensión fiabilidad 60,0% de las madres presentaron percepciones regulares, 31,4% percepciones buenas y que 8,6% tuvieron percepciones malas. Estos resultados coinciden con la

investigación de Muschi (22), donde se determinó que el 57,4% fueron percepciones maternas regulares acerca de la calidad de las atenciones en el consultorio CRED, así mismo coincide con el trabajo de investigación de Gutiérrez y Sullcahuamán (27) donde determinaron que el 73,8% de las percepciones maternas fueron regulares acerca de la calidad de servicios en la dimensión fiabilidad. De igual manera, coinciden con la investigación de Luna y Fraga (25), donde encontraron que el 49,1% de las percepciones maternas fueron regulares en la dimensión fiabilidad, Sin embargo, difiere de la investigación de Cacsire (23) donde se encontraron que 97,8% de las percepciones maternas fueron buenas, También hay diferencias con la investigación de Pucllas (26), donde el 60,0% de las percepciones maternas fueron favorables en relación a esta dimensión.

Con la información encontrada en la dimensión fiabilidad, donde hay predominio de percepciones maternas regulares, se puede inferir que las madres sintieron que las atenciones proporcionadas por las enfermeras no siempre fueron seguras, confiables o constantes, debido a que la confiabilidad, también denominada como fiabilidad o congruencia, es una de las dimensiones importantes para la valoración de la calidad de los cuidados de salud. Las madres sintieron que los profesionales del servicio de CRED cumplieron las medidas que se prometieron a las pacientes, también como con las atenciones de forma continua y sin errores, o los hechos de fomentación para que los pacientes confíen en las competencias y conocimientos del personal de salud y con respuestas apropiadas frente a eventos inesperados. Por esta razón, es importante el fortalecimiento de la supervisión y acompañamiento del servicio de CRED, garantizando los recursos requeridos (materiales, infraestructuras y humanos) que hacen posible que el profesional enfermero proporciona atenciones integrales, oportunas y centradas en los requerimientos de los niños.

Con relación a la finalidad específica 2, la cual fue identificar las percepciones maternas de la dimensión capacidad de respuesta en el servicio CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025; y conforme a los datos de la Tabla N° 03 se observa que en la dimensión de capacidad de respuesta 56,2% de las madres presentaron percepciones regulares, el 40,0% tuvieron percepciones buenas y el

3,8% mencionaron tener percepciones malas. Estos resultados fueron similares con la investigación de Gutiérrez y Sullcahuamán (27) donde determinaron que las percepciones maternas regulares acerca de la calidad de servicios en esta dimensión fueron del 52,5%, de la misma manera, presenta semejanza con la investigación de Pucllas (26), quien determinó que 45% de las percepciones maternas fueron favorables y que 55% de las percepciones maternas fueron desfavorables. Sin embargo, presenta diferencias con el trabajo de investigación de Flores (24), quien hizo su estudio en Lima en el 2024, determinando un 79,0% de percepciones maternas de calidad de servicio alto. De la misma manera, se diferenció con el estudio de Cacsire (23) quien determinó 96,7% de percepciones maternas fueron buenas.

Las percepciones regulares que mostraron las madres en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado, tiene como significado que la calidad es solo aceptable, que no se cumple en su totalidad con lo esperado por las madres, o que requieren realizar mejoras notables en lo referente a la pertinencia y rapidez de la solución proporcionada frente a las preguntas que realizan las madres, también tiene el significado de que se presentan faltas o retrasos de eficiencia no tan óptimas para las madres. Por esta razón, se requiere la implementación de acciones que estén orientadas a fortalecer las competencias de los enfermeros en las comunicaciones y evaluaciones efectivas, garantizando seguimientos personalizados y constantes a los niños, mejorando la organización del servicio CRED para que se eviten sobrecargas en el servicio, fomentando climas de confianza y respeto que motivan las participaciones activas de las madres en los cuidados de sus menores hijos.

En cuanto al objetivo específico 3, respecto de identificar la percepción materna de la dimensión seguridad en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025, en la Tabla N°04 se observa que en la dimensión seguridad, 49,5% de las madres presentaron percepciones regulares, 42,9% percepciones buenas y 78,6% tuvieron percepciones malas. Estos datos obtenidos coinciden con la investigación de Luna y Fraga (25), quienes encontraron en la dimensión de seguridad que 51,5% de las madres presentaron percepciones regulares y

36,8% tuvieron percepciones bajas, también coincide con la investigación de Pucllas (26), donde se determinó 69% de percepciones maternas favorables y 31% de percepciones desfavorables. Así mismo, presenta diferencias con el trabajo de investigación de Cacsire (23) quien encontró que 92,4% de las percepciones maternas fueron buenas, 7,6% de las percepciones maternas fueron regulares. Así también, tiene diferencias con el trabajo de investigación de Flores (24), quien determinó 89,5% presentaron percepciones maternas altas y 7,1% percepciones medias.

De acuerdo a estos resultados, las percepciones maternas en la dimensión seguridad fueron regulares, lo que muestra la presencia de esfuerzos básicos para la protección del bienestar e integridad de sus menores hijos, a pesar que se identificaron debilidades o sucesos que ocasionan dudas acerca de la seguridad de las atenciones, como en las vacunaciones sin riesgos o las mediciones confiables de las medidas antropométricas. Esto muestra que, si bien se hace el cumplimiento de condiciones mínimas, no se garantiza totalmente la seguridad, lo que podría afectar la confiabilidad materna en la calidad del cuidado. Por esta razón, se evidencia a que se fortalezca esta dimensión por medio de actividades que ayuden a mejorar la confianza, disminuyan los riesgos que se perciben y se refuerce la preparación del profesional en aspectos claves que se relacionan con la seguridad de los niños en su control CRED.

Con relación a la finalidad 4, el cual fue identificar la percepción materna de la dimensión empatía en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025; En la Tabla N°05 se observa que en la dimensión empatía, 50,5% de las madres presentaron percepciones regulares, 40,9% tuvieron percepciones buenas y 8,6% mencionaron tener percepciones malas. Estos resultados coinciden con la investigación de Gutiérrez y Sullcahuamán (27), quienes encontraron en esta dimensión que 58,8% de las madres presentaron percepciones regulares, así mismo son similares al estudio de Pucllas (26), quien determinó 54% de percepciones maternas desfavorables y 46% de percepciones

favorables. Sin embargo, estos resultados se diferencian de la investigación de Flores (24), quien determinó 85,7% de percepciones maternas con una calidad alta.

Las percepciones regulares de la empatía en el servicio CRED, implican que las madres percibieron que sus tratos con los profesionales no fueron ni muy empáticos ni muy insensibles, sino que las percibieron aceptables, sin que sobresalgan por comprensiones intensas de lo que sienten ni por ausencias significativas de ella, esto podría mostrar que las atenciones fueron respetuosas y funcionales, pero no presentan vínculos humanos extras que ocasionan experiencias realmente confiables y positivas. Para que las atenciones sean de buena calidad, es fundamental la empatía, puesto que supone comprender, respetar y validar las emociones de otras personas para que se optimicen los resultados de los pacientes y las relaciones. Por esta razón, se requiere el fortalecimiento de las habilidades comunicativas y empáticas, llevando a cabo capacitaciones sobre la promoción de salud, construyendo materiales de educación a los que se puedan acceder y usando recursos con didáctica que sean actualizados, con la finalidad de mejorar las relaciones con las madres y aumentar sus percepciones positivas en relación a la calidad de servicio proporcionada.

Por último, en cuanto al objetivo específico 5, sobre identificar percepción materna de la dimensión elementos tangibles en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025; en la Tabla N°06 se muestra que, en la dimensión de elementos tangibles, 49,5% de las madres presentaron percepciones buenas, 41,0% tuvieron percepciones regulares y 9,5% mencionaron tener percepciones malas. Estos resultados coinciden con la investigación de Cacsire (23), quien determinó que, en esta dimensión, 88,0% de las percepciones maternas fueron buenas, también coincide con el estudio de Flores (24), quien encontró que 79,5% presentaron percepciones maternas altas en esta dimensión, de la misma manera coincide con la investigación de Galindo (28), quien determinó en esta dimensión, 53,0% de las madres presentaron satisfacciones altas. Sin embargo, estos datos obtenidos son diferentes al de la investigación de Luna y Fraga (25), quienes determinaron que 47,4%

percepciones maternas fueron medio en esta dimensión, de igual forma, no coinciden con la investigación de Gutiérrez y Sulcahuamán (27), quienes encontraron que un 83,8% de percepciones maternas fueron regular.

De acuerdo a los resultados, las altas percepciones que presentaron las madres, presentan percepciones positivas sobre la limpieza, equipos modernos, las apariencias personales y los diseños generales del centro de salud, es decir, la institución proyecta y comunica imagen de cuidado y profesionalismo por medio de su ambiente tangible y visible. Por esta razón, se requiere hacer mantenimientos continuos de la infraestructura y poseer equipos en buenos estados, hacer encuestas a madres para que se las entiendan cómo perciben realmente los elementos tangibles, hacer capacitaciones permanentes del personal sobre la atención de calidad a los clientes, presentaciones personales, como también monitorizaciones internas programadas, para que se verifiquen los estándares físicos de los cuidados.

CONCLUSIONES

1. Se logró identificar que 68,6% de las percepciones maternas sobre la calidad de atención fueron regulares, 18,1% tuvieron percepciones buenas y 13,3% percepciones malas, esto mostró un predominio de la percepción regular de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.
2. Se identificó que en la dimensión fiabilidad un 60,0% de las percepciones maternas fueron regulares, 31,4% tuvieron percepciones buenas y 8,6% presentaron percepciones malas.
3. Se identificó que en la dimensión de capacidad de respuesta el 56,2% tuvieron percepciones maternas regulares, 40,0% presentaron percepciones maternas buenas y que el 3,8% presentaron percepciones malas.
4. Se identificó que en la dimensión seguridad el 49,5% de las percepciones maternas fueron regulares, 42,9% presentaron percepciones buenas y 7,6% presentaron percepciones malas.
5. Se identificó que en la dimensión empatía el 50,5% de las percepciones maternas fueron regulares, 40,9% presentaron percepciones buenas y 8,6% presentaron percepciones malas.
6. Se identificó que en la dimensión de elementos tangibles el 49,5% de las percepciones maternas fueron buenas, 41,0% presentaron percepciones regulares y 9,5% presentaron percepciones malas.

RECOMENDACIONES

1. A la DIRESA, promover y facilitar el acceso del personal de enfermería a programas de procesos de capacitación, especialización en el área de CRED y asegurar que las enfermeras (os) cuenten con un conocimiento completo y actualizado de la normativa, que rige el control del crecimiento y desarrollo. Esto se plantea como una estrategia esencial para fortalecer sus competencias y optimizar la calidad de la atención brindada del niño.
2. Al Gerente del Centro de Salud, fortalecer el acompañamiento y supervisión del consultorio de CRED, garantizar los recursos necesarios (humanos, materiales y de infraestructura) que permitan al personal de enfermería brindar una atención integral, oportuna y centrada en las necesidades del niño.
3. A la jefa del servicio de CRED, implementar acciones orientadas al fortalecimiento de las competencias del personal de enfermería en evaluación y comunicación efectiva, garantizar un seguimiento individualizado y constante a los niños, mejorar la organización del consultorio CRED para evitar la sobrecarga de atención, fomentar un clima de respeto y confianza que motive la participación activa de las madres en el desarrollo y cuidado de sus hijos.
4. Al personal de enfermería del consultorio CRED, fortalecer sus habilidades de comunicación y empatía; realizando capacitaciones de promoción de la salud, elaborando materiales educativos accesibles y utilizando recursos didácticos actualizados, con el fin de mejorar la interacción con las madres y elevar su percepción positiva sobre la calidad de la atención brindada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Flores Y, Ortiz E, Cárdenas V. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2012 [citado 30 de septiembre de 2025];20(2):274-81. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/xYqvXpwbZwBJnkgGR564HmG/?lang=es>
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. 2025 [citado 28 de junio de 2025]. Disponible en:
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
3. Guanais F. Gente Saludable. 2023 [citado 28 de junio de 2025]. Salud con calidad, sin excusas - Gente Saludable. Disponible en:
<https://blogs.iadb.org/salud/es/salud-con-calidad-sin-excusas/>
4. IPSOS. Monitor Global de Servicios de Salud 2023. septiembre de 2023 [citado 28 de junio de 2025]; Disponible en:
https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2023-10/lpsos-Global-Health-Service-Monitor-2023_ESPLATAM_PERU_V2.pdf
5. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. América Latina y el Caribe - Panorama Regional de la Seguridad Alimentaria y la Nutrición 2023. América Latina y el Caribe - Panorama Regional de la Seguridad Alimentaria y la Nutrición 2023 [Internet]. 9 de noviembre de 2023 [citado 28 de junio de 2025]; Disponible en:
<https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/85d72c87-1973-4817-b022-1405c06f967b/content/sofi-statistics-rlc-2023/stunting-among-children.html>
6. Fernández C, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés M, Fernández C, et al. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet]. 4 de abril de 2022 [citado 28 de junio de 2025];11(1):e2635. Disponible en:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=es&nrm=iso&tlng=es
7. Torres D, Schumacher B, Landeta D. Percepción de la calidad de atención en servicios de salud del Área de Materno Infantil. Ciencia Latina Revista

Multidisciplinar [Internet]. febrero de 2024 [citado 13 de junio de 2025];(1). Disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921/14591>

8. Pinchao L, García C, Portela N, Campos N. Percepción de los padres en relación con la atención de enfermería en el servicio de hospitalización pediatría. Revista Científica Salud Uninorte [Internet]. 20 de mayo de 2024 [citado 13 de junio de 2025];40(2):532-46. Disponible en:
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/15708/214421447442>
9. Ruíz J., Tamariz M, Méndez L., Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS Revista de Enfermería [Internet]. 2020 [citado 28 de junio de 2025];14(1):1-9. Disponible en:
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
10. Sociedad de Comercio Exterior del Perú. El 94.5% de establecimientos de salud del primer nivel de atención pública presenta capacidad instalada inadecuada. ComexPerú [Internet]. 2023 [citado 30 de septiembre de 2025]; Disponible en:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-945-de-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion-publica-presenta-capacidad-instalada-inadecuada>
11. Arce M, Aliaga R. Quality of care and user satisfaction in an Emergency Service of a Social Security Hospital. Acta Med Peru [Internet]. 2023 [citado 28 de junio de 2025];40(4):308-21. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
12. Quenaya R. Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo del niño(a), puesto de salud Villasocca, Acora 2024 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. [Puno]: Universidad Privada San Carlos; 2025 [citado 28 de junio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1197>
13. Tapia R. Percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico de la unidad de recuperación, hospital regional docente de

- Cajamarca, 2020. [Internet] [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias]. Universidad Nacional de Cajamarca. [Cajamarca]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021 [citado 28 de junio de 2025]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4094>
14. Escobar A, Cirineo J. Satisfacción de madres de RN sobre calidad de atención de enfermería en el Servicio de CRED del Centro de Salud Chilca - Huancayo 2022 [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad Continental; 2022 [citado 28 de junio de 2025]. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12472/2/IV_FCS_5_04_TE_Escobar_Cirineo_2022.pdf
 15. Callo de La Torre C. 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 [Internet] [Tesis presentada para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Arequipa]: Universidad Católica de Santa María; 2023 [citado 28 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12788>
 16. Rodríguez J. Calidad de atención y Satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2021 [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo; 2022 [citado 30 de septiembre de 2025]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85417/Rodr%C3%ADguez_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Tueros E, Peralta S. Calidad de atención y nivel de satisfacción en madres de niños que acuden al consultorio CRED del Puesto de Salud Iguain, Ayacucho 2024 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2024 [citado 8 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/cbe2c23f-bfed-4fb7-90af-325c64cc4c13>
 18. Tineo L. Calidad de atención y satisfacción de usuarios Centro Salud Chontaca Ayacucho 2022 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad San Martín de Porres; 2024 [citado 30 de septiembre de 2025]. Disponible en:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14417/tineo_l.pdf?sequence=13&isAllowed=y

19. Briones N, Zambrano L, Bravo D, Álava E. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. Revista UNESUM-SALUD [Internet]. 2024 [citado 13 de junio de 2025];(1). Disponible en:
<https://revistas.unesum.edu.ec/salud/index.php/revista/article/view/40/94>
20. Rivera A. Percepción de la calidad de atención de los padres de menores asistentes al programa de crecimiento y desarrollo en la institución prestadora de servicios de salud indígena Minga Salud, Santacruz- Nariño [Internet] [Tesis de Maestría en Administración en Salud]. Universidad Mariana; 2023 [citado 13 de junio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.umariana.edu.co/bitstream/handle/20.500.14112/27967/INFORME%20FINAL%20DE%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1>
21. Jaramillo C., Fabara G., Falcón R. Evaluación calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa (Hospital General Docente Ambato). Digital Publisher CEIT [Internet]. octubre de 2020 [citado 13 de junio de 2025];(6-1):4-23. Disponible en:
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324/559
22. Muschi N. Percepción de las madres de niños menores de tres años sobre la calidad de atención de enfermería en el control de Crecimiento y Desarrollo en un establecimiento de salud, Lima, 2024 [Internet] [Tesis de grado]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2025 [citado 26 de agosto de 2025]. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_ed369454b45f5203d3137a49520f7e02
23. Cacsire S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los padres de niños atendidos en CRED de un establecimiento I-2, Lima, 2023 [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2024 [citado 13 de junio de 2025]. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134046/Cacsire_JS_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Flores K. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2024;13(2): e3923. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet]. 2024 [citado 13 de junio de 2025];(e3923). Disponible en:
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v13n2/2393-6606-ech-13-02-e3923.pdf>
25. Luna K, Fraga J., Sánchez D. Calidad de atención de enfermería en usuarios atendidos en el servicio de tópico del centro materno infantil Jicamarca - Lurigancho, 2024 [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. [Lima]: Universidad María Auxiliadora; 2024 [citado 13 de junio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2578/TESIS%20FRAGA-LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Pucllas K. Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el servicio de atención integral del niño CMI Buenos Aires CMI Chorrillos, PRIVADA [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Lima]: Universidad Privada San Juan Bautista; 2022 [citado 13 de junio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.upsjb.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/0429093d-cc29-416d-ab60-823ef7a5ea73/content>
27. Gutiérrez J, Sullcahuamán S. Calidad de atención y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Policlínico Essalud Abancay - 2021 [Internet] [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Crecimiento, Desarrollo del Niño y Estimulación de la Primera Infancia]. [Abancay]: Universidad Nacional del Callao; 2022 [citado 13 de junio de 2025]. Disponible en:
https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6597/TESIS_2DA_ESP_SULLCAHUAM%C3%81N_GUTIERREZ_FCS_2022.pdf?sequence=4&isAllowed=y
28. Galindo M. Calidad de atención y satisfacción de las madres en el consultorio crecimiento y desarrollo del niño y la niña menor de 5 años del Hospital de Apoyo San Miguel - Ayacucho [Internet] [Tesis para optar el grado académico de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud]. [Ayacucho]: Universidad Nacional

de San Cristóbal de Huamanga; 2025 [citado 13 de junio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/17cae7c6-854b-4306-a6ec-a805d4ac6165/contente>

29. Rojas G y Berrocal G. Percepción de las madres de niños menores de 5 años sobre cuidado de enfermería en consultorio crecimiento y desarrollo, centro salud de Sarhua-2022 [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Ayacucho]: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2023 [citado 13 de junio de 2025]. Disponible en:
<https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/29f2ef7d-ed20-4e71-9135-7b471092ea1b/content>
30. Leonardo G. La definición del concepto de percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt. Rev Cienc Soc [Internet]. agosto de 2004 [citado 13 de junio de 2025];18:89-96. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
31. Moya P. Primacía de la percepción y otras notas características de la teoría del conocimiento de Merleau-Ponty. Veritas [Internet]. abril de 2020 [citado 13 de junio de 2025];45:99-120. Disponible en:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n45/0718-9273-veritas-45-99.pdf>
32. Peter R. Percepción y perspectiva: vicios (distorsiones) e inversiones de nuestra visión de la realidad humana y de sus valores debido a la percepción y sus alteraciones. Correlatos [Internet]. enero de 2018 [citado 13 de junio de 2025];1(1). Disponible en:
https://www.upaep.mx/templates/cefes/docs/03_percepcion_perspectiva.pdf
33. Suárez Baquero DFM, Bejarano Beltrán MP. Percepción del cuidado de enfermería de las gestantes del curso de maternidad y paternidad. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet]. 2015 [citado 13 de octubre de 2025];(2). Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9030872.pdf>
34. Mendoza L, Ramos M. Percepción materna sobre calidad de atención de enfermería en evaluación del desarrollo psicomotor durante la primera infancia, centro de salud San Cristóbal-2020 [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Huancavelica]: Universidad Nacional

- de Huancavelica; 2021 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/29ac30c1-26ab-434c-9639-385274cec6fe/content>
35. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. Ciencia, Docencia y Tecnología [Internet]. 2 de enero de 2023 [citado 15 de junio de 2025];34(67). Disponible en: https://www.redalyc.org/journal/145/14574631001/html/?utm_source=chatgpt.com
 36. Bautista L. La calidad en salud es un concepto histórico vigente. Revista Ciencia y Cuidado [Internet]. enero de 2016 [citado 15 de junio de 2025];13(1). Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/731/710>
 37. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. More on improving service quality measurement. Journal of Retailing [Internet]. 1 de marzo de 1993 [citado 15 de junio de 2025];69(1):140-7. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435905800077>
 38. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de gestión del cuidado de enfermeros. 2024 [citado 15 de junio de 2025]; Disponible en: <https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2025/02/LIBRO PARTE FINAL 2025.pdf>
 39. Llanos M. Nivel de satisfacción de madres sobre la calidad de atención de enfermería - programa de crecimiento y desarrollo. Hospital General Jaén, 2018 [Internet] [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Enfermería]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5162/1/TM_LlanosTantaleanMariana.pdf
 40. OMS. Calidad de la atención [Internet]. 2025 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
 41. OPS/OMS. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS [Internet]. 2021 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

42. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Medicina Legal de Costa Rica [Internet]. marzo de 2004 [citado 15 de junio de 2025];21(1). Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
43. Ramírez C, Perdomo A, Galán F. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Avances en Enfermería [Internet]. 2013 [citado 15 de junio de 2025];31(1):42-51. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8947698>
44. Dávalos A, García K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario, consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño (a) [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2024 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/839e7432-7c5e-4db8-bb42-ce132dbc9556/content>
45. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enfermería. [Internet]. 2015 [citado 15 de junio de 2025];31 (3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006
46. Julca M, Guzmán M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. Apuntes de Bioética [Internet]. 30 de julio de 2024 [citado 15 de junio de 2025];7(1):70-86. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/download/1078/1822/>
47. Avendaño R, Pocco S. Calidad de atención relacionado al nivel de satisfacción del control de crecimiento y desarrollo en madres con niños de 0 a 11 meses que acuden al Centro de Salud San Jerónimo – 2022 [Internet] [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. [Andahuaylas]: Universidad Tecnológica de Los Andes; 2022 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en:

<https://repositorio.utea.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e4cfa2a2-46b4-498f-a573-64525a63abc8/content>

48. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2012 [citado 15 de junio de 2025]; Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
49. Castillo Chung DA. Nivel de satisfacción de las madres y calidad de atención del profesional de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Tacabamba, 2021 [Internet] [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. [Chota]: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5145>
50. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. J Mark [Internet]. otoño de 1985 [citado 15 de junio de 2025];49(4):41. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
51. Pazmiño A. y Flor C. Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles [Internet] [Tesis de Grado]. [Quito]: Universidad San Francisco de Quito; 2008 [citado 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.usfq.edu.ec/jspui/bitstream/23000/632/1/87580.pdf>
52. Cervantes C, Lara H, Gómez, G de los Á. Empatía y Calidad de Servicio. “Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de trabajo”. 593 Digital Publisher CEIT [Internet]. 20 de diciembre de 2021 [citado 26 de agosto de 2025];6(6-1):147-58. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/869
53. Miguel Y, Ortiz B, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y Enfermería [Internet]. diciembre de 2014 [citado 26 de agosto de 2025];20:81-94. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441817008.pdf>

54. MINSA. Gobierno del Perú. 2024 [citado 16 de junio de 2025]. Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) para menores de 11 años - Orientación - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano. Disponible en: <https://www.gob.pe/32588-control-de-crecimiento-y-desarrollo-cred-para-menores-de-11-anos>
55. MINSA. Norma técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Gobierno del Perú [Internet]. 2017 [citado 16 de junio de 2025]; Disponible en: <https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
56. Dávila G. El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias. Laurus [Internet]. 2006 [citado 12 de octubre de 2025];12:180-205. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
57. Hernández R, Fernández C, María del Pilar Baptista Lucio D, Méndez Valencia Christian Paulina Mendoza Torres S. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill [Internet]. 2014 [citado 8 de junio de 2025];36-8. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
58. Arias J. Diseño y metodología de la investigación [Internet]. Sexta. Enfoques Consulting EIRL, editor. 2021. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
59. Cruz del Castillo C., Olivares S. y González M. Metodología de la investigación [Internet]. Grupo Editorial Patria; 2014 [citado 26 de agosto de 2025]. 227 p. Disponible en: https://www.academia.edu/74069063/Investigaci%C3%B3n_de_la_investigaci%C3%B3n_Cinthia_Cruz_del_Castillo
60. Baena G. Metodología de la investigación [Internet]. Tercera. Grupo editorial Patria, editor. 2017 [citado 28 de agosto de 2025]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

ANEXOS

ANEXO N°01



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO CRED

I. INSTRUCCIONES:

Buen día, somos egresadas de la Facultad de Enfermería de la UNSCH y el presente cuestionario, tiene por objetivo recolectar su valiosa información sobre su percepción de la calidad de la atención de enfermería en el servicio CRED. Por favor sírvase contestar todas las preguntas, sabiendo que sus respuestas son de carácter anónimo y solo serán usados con fines de investigación, gracias.

Llene adecuadamente las respuestas con un aspa (X) que usted crea conveniente respondiendo con objetividad y sinceridad las siguientes preguntas:

II. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTADA

1. Edad

2. Grado de instrucción

Primaria () Secundaria () Superior técnico () Superior universitario ()

3. Edad del niño o niña

a. 0 a 12 meses

b. 13 a 24 meses

c. 25 a 36 meses

d. 37 a 48 meses

e. 49 a 60 meses

III. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Marque con un aspa (X) en cualquiera de los casilleros, según lo que Ud. ha percibido cuando el profesional de enfermería ha atendido a su niño en el control de crecimiento y desarrollo:

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Muy buena

N°	Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿Cómo califica usted el tiempo de espera en la atención del servicio de crecimiento y desarrollo?					
2	¿Cómo califica usted la atención del personal de turno con respecto al orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo califica usted la privacidad brindada por el personal de salud durante su atención del control de CRED?					
4	¿Cómo califica usted los equipos con los que fue atendido durante el control y desarrollo?					
5	¿Cómo califica usted el desempeño de atención del personal del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Carmen Alto?					
N°	Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6	¿En qué medida califica usted la amabilidad del personal al ser atendido en el consultorio de CRED?					
7	¿Cómo califica usted el trato o cortesía del personal de enfermería al ser atendido en el consultorio de crecimiento y desarrollo?					
8	¿Cómo califica usted el tiempo que le brindó el personal de enfermería de turno para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
N°	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
9	¿Cómo califica usted la información recibida por parte del personal de enfermería de turno?					
10	¿Cómo califica usted la labor ejercida por el personal de enfermería durante su atención?					
11	¿Cómo califica usted la confianza brindada por el personal de enfermería durante su atención?					

N°	Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5
12	¿Cómo califica usted al personal de enfermería durante su atención sobre el interés que mostró para solucionar sus inquietudes?					
13	¿Cómo califica usted la amabilidad de atención del personal de enfermería en el consultorio de CRED?					
14	¿Cómo califica usted la orientación y explicación para su tratamiento brindada por el personal de salud posterior a su problema de salud?					
15	¿Cómo califica usted la paciencia y comprensión brindada por el personal de enfermería en el consultorio CRED?					
N°	Dimensión: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
16	¿Cómo califica usted la limpieza y el uniforme que lleva el personal de enfermería?					
17	¿El servicio de crecimiento y desarrollo cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
18	¿Cómo califica usted la limpieza y orden de las instalaciones del consultorio de CRED del Centro de Salud Carmen Alto?					
19	¿Cómo califica usted la ubicación de la sala de espera del consultorio de CRED?					
20	¿Cómo califica usted la iluminación del consultorio de CRED?					

- Adaptado de Gutiérrez y Sullcahuamán (27)

¡Gracias por su participación !

LEYENDA

- Estructura: Posee 20 preguntas, divididas en las siguientes dimensiones:
 - Dimensión fiabilidad: 5 preguntas (1 al 5)
 - Dimensión capacidad de respuesta: 3 preguntas (6 al 8)
 - Dimensión seguridad: 3 preguntas (9 al 11)
 - Dimensión empatía: 4 preguntas (12 al 15)
 - Dimensión elementos tangibles: 5 preguntas (16 al 20)
- Construcción de alternativas:

En forma Likert: Muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4), muy bueno (5)

- Baremos y puntuaciones:

Variable	Mala	Regular	Buena
Calidad de atención	20 - 67	68 - 77	78 - 100

Dimensiones	Mala	Regular	Buena
Fiabilidad	5 - 15	16 - 19	20 - 25
Capacidad de respuesta	3 - 8	9 - 11	12 - 15
Seguridad	3 - 9	10 - 11	12 - 15
Empatía	4 - 12	13 - 15	16 - 20
Elementos tangibles	5 - 15	16 - 18	19 - 25

ANEXO N°02

Validación de Juicio De Expertos

FORMATO DE JUCIOS DE EXPERTOS

Aspectos generales:

- 1.1 Apellidos y nombre del informante (experto): Espinosa Mendoza Edith.
- 1.2 Grado académico del experto: Doctora en Salud Pública
- 1.3 Profesión del experto: Enfermera
- 1.4 Institución donde labora el experto: UPSCH.
- 1.5 Cargo de desempeño: Docente
- 1.6 Denominación del instrumento:
- CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.
- 1.7 Autor del instrumento: adaptado de Gutiérrez J, Sullcahuamán S.
- 1.8 Título de investigación: **PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED, CENTRO DE SALUD CARMEN ALTO, AYACUCHO-2025.**

Criterios de validación:

CRITERIOS	INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión	X		
2.OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	X		
3.CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría	X		
4.COHERENCIA	Existe la relación de los contenidos con el indicador de la variable	X		
5.PERTINENCIA	Las categorías de respuesta y sus valores son apropiados	X		
6.SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento	X		
SUTAMATORIA PARCIAL		6		
SUMATORIA TOTAL		6		

Observaciones:


Dra. Edith Espinoza Mendoza
Doctora en Salud Pública
SELLO Y FIRMA DEL EXPERTO

Ayacucho, agosto del 2025.

FORMATO DE JUCIOS DE EXPERTOS

Aspectos generales:

- 1.1 Apellidos y nombre del informante (experto): Barbara Palomino, Edward Eusebio
 1.2 Grado académico del experto: Doctor en Salud Pública
 1.3 Profesión del experto: Licenciado en Enfermería
 1.4 Institución donde labora el experto: Facultad de Ciencias de la Salud - UNSCH
 1.5 Cargo de desempeño: Docente
 1.6 Denominación del instrumento:
 • CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.
 1.7 Autor del instrumento: adaptado de Gutiérrez J, Sulcahuamán S.
 1.8 Título de investigación: **PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED, CENTRO DE SALUD CARMEN ALTO, AYACUCHO-2025.**

Criterios de validación:

CRITERIOS	INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión	X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría	X		
4. COHERENCIA	Existe la relación de los contenidos con el indicador de la variable	X		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuesta y sus valores son apropiados	X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento	X		
SUTAMATORIA PARCIAL		6		
SUMATORIA TOTAL		6		

Observaciones:

Ayacucho, julio del 2025.

SELLO Y FIRMA DEL EXPERTO

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Aspectos generales:

- 1.1 Apellidos y nombre del informante (experto): Machaca Rojas, Zolima E
 1.2 Grado académico del experto: M.C. en S.T.V.F. en Gerencia de Servicios Salud
 1.3 Profesión del experto: Enfermera
 1.4 Institución donde labora el experto: C. de S. San Juan Bautista
 1.5 Cargo de desempeño: Integrante del Equipo Niño.
 1.6 Denominación del instrumento:

- CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

1.7 Autor del instrumento: adaptado de Gutiérrez J, Sulcahuamán S.

1.8 Título de investigación: **PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED, CENTRO DE SALUD CARMEN ALTO, AYACUCHO-2025.**

Criterios de validación:

CRITERIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.	X		
4. COHERENCIA	Existe la relación de los contenidos con el indicador de la variable.	X		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuesta y sus valores son apropiados.	X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.	X		
SUMATORIA PARCIAL		6		
SUMATORIA TOTAL		6		

Ayacucho, agosto del 2025.


 RED DE SALUD HUAMANGA
 CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA

 Ma. Zolima Machaca Rojas
 C.P. 36877

SELLO Y FIRMA DEL EXPERTO

FORMATO DE JUCIOS DE EXPERTOS

Aspectos generales:

- 1.1 Apellidos y nombre del informante (experto): LEGUÍA FRANCO WILBER
 1.2 Grado académico del experto: MAESTRO
 1.3 Profesión del experto: UIC EN ENFERMERÍA
 1.4 Institución donde labora el experto: C.S.C. ALTO - UNSCH
 1.5 Cargo de desempeño: ASISTENCIAL (NTO) - DOCENCIA
 1.6 Denominación del instrumento:
 • CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.
 1.7 Autor del instrumento: adaptado de Gutiérrez J, Sullcahuamán S.
 1.8 Título de investigación: **PERCEPCIÓN MATERNA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED, CENTRO DE SALUD CARMEN ALTO, AYACUCHO-2025.**

Criterios de validación:

CRITERIOS	INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión	✓		
2.OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.	✓		
3.CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría	✓		
4.COHERENCIA	Existe la relación de los contenidos con el indicador de la variable	✓		
5.PERTINENCIA	Las categorías de respuesta y sus valores son apropiados	✓		
6.SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento	✓		
SUTAMATORIA PARCIAL				
SUMATORIA TOTAL				

Observaciones:


 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
 RED HUAMANGA - CLAS CARMEN ALTO
 Lic. Wilber A. Leguía Franco
 M. SALUD PÚBLICA
 C.R.E. 2000
SELLO Y FIRMA DEL EXPERTO

Ayacucho, agosto del 2025.

ANEXO N°03

Solicitud al Centro de Salud de Carmen Alto



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Ayacucho, agosto 20 de 2025

OFICIO N° 045 -2025-UNSCH- FCSA/D

Señor:

EDME GONZALES AEDO

Gerente del Centro de Salud Carmen Alto.

CIUDAD. -

ASUNTO: Autorización para desarrollo de trabajo de investigación.

Es grato dirigirme a usted a nombre de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, con la finalidad de presentar a las egresadas **Janeth Adela VALLEJO DE LA CRUZ Y Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO**, quienes están ejecutando el Proyecto de Tesis titulado: **Percepción materna de la Calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho – 2025**. Por lo cual solicito a usted autorizar y brindar facilidades para que tenga acceso al personal de salud de la Institución e informaciones necesarias que recabar en la Micro Red Clas del Centro de Salud de Carmen Alto.

Seguro de contar con su apoyo, aprovecho la circunstancia para manifestarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

C. C.
Archivo
JAYM/wrf

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Facultad de Ciencias de la Salud

Dr. José A. Yarleque Mujica
DECANO





ANEXO N°04
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO..... con DNI..... he sido informada que las señoritas bachilleras de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, están investigando sobre la Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025. Declaro que he recibido información suficiente sobre la investigación para la cual se le pide mi participación. Se me garantizó que toda la información es privada y me reservo el derecho a abandonarla en cualquier momento. Comprendo que mi participación es voluntaria y que incluye participar en el llenado del cuestionario. Por lo dicho **ACEPTO VOLUNTARIAMENTE PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN MENCIONADA.**

Para que conste firmo al pie de este documento.

Ayacuchode 2025

.....

Firma

ANEXO 05

RESULTADO ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

TABLA N° 06

Datos sociodemográficos de las madres que acuden al consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

		N	%
Edad	18 – 23 años	17	16,19%
	24 – 29 años	28	26,67%
	30 - 35 años	36	34,29%
	36 a más años	24	22,86%
Grado de instrucción	Primaria	10	9,52%
	Secundaria	67	63,81%
	Superior técnico	20	19,05%
	Superior universitario	8	7,62%
Edad del bebé	0 – 12 meses	41	39,05%
	13 – 24 meses	32	30,48%
	25 – 36 meses	19	18,10%
	37 – 48 meses	8	7,62%
	49 a 60 meses	5	4,76%
TOTAL		105	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a madres que acuden al consultorio CRED, Centro de salud Carmen Alto - 2025

ANEXO 07

Base de datos del trabajo de investigación de analizados en el programa estadístico SPSS

*SPSS 2025 AGOSTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Madre	Númérico	8	0	id	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Númérico	8	0	Edad	{1, 18 a 23 ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Sexo	Númérico	8	0	Sexo	{1, Femenin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Gra_ins	Númérico	8	0	Grado de instru...	{1, Primaria}	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Edad_bb	Númérico	8	0	Edad del bebé	{1, 0 a 12 m...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	p1	Númérico	8	0	p1	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	p2	Númérico	8	0	p2	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	p3	Númérico	8	0	p3	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	p4	Númérico	8	0	p4	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	p5	Númérico	8	0	p5	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	p6	Númérico	8	0	p6	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	p7	Númérico	8	0	p7	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	p8	Númérico	8	0	p8	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	p9	Númérico	8	0	p9	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	p10	Númérico	8	0	p10	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	p11	Númérico	8	0	p11	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	p12	Númérico	8	0	p12	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	p13	Númérico	8	0	p13	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	p14	Númérico	8	0	p14	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	p15	Númérico	8	0	p15	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	p16	Númérico	8	0	p16	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	p17	Númérico	8	0	p17	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	p18	Númérico	8	0	p18	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	p19	Númérico	8	0	p19	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Búsqueda

20:40 19/09/2025

*SPSS 2025 AGOSTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Madre 1 Visible: 26 de 26 variables

	Madre	Edad	Sexo	Gra_ins	Edad_bb	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2
2	2	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	1	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
4	4	3	1	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
5	5	3	1	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	2	1	2	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	7	3	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	8	4	1	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	9	1	1	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2
10	10	2	1	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
11	11	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	12	1	1	2	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3
13	13	2	1	1	1	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
14	14	3	1	2	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
15	15	3	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4
16	16	4	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
17	17	4	1	2	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	18	4	1	1	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
19	19	2	1	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
20	20	4	1	1	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
21	21	3	1	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	22	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Búsqueda

20:42 19/09/2025

*SPSS 2025 AGOSTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Madre 1

Visible: 26 de 26 variables

	Madre	Edad	Sexo	Gra_ins	Edad_bb	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	
23	23	4	1	2	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	24	1	1	2	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4
25	25	2	1	2	4	3	2	1	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
26	26	1	1	3	1	2	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3
27	27	3	1	1	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	28	3	1	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	29	3	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
30	30	4	1	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
31	31	3	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	32	3	1	3	2	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
33	33	2	1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
34	34	4	1	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
35	35	3	1	3	2	1	3	5	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	3	3
36	36	3	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
37	37	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
38	38	4	1	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
39	39	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	40	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	41	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	42	3	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
43	43	3	1	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	44	2	1	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Búsqueda

20:42 19/09/2025

*SPSS 2025 AGOSTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Madre 1

Visible: 26 de 26 variables

	Madre	Edad	Sexo	Gra_ins	Edad_bb	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	
45	45	1	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
46	46	2	1	2	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
47	47	1	1	2	1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	48	3	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	49	4	1	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
50	50	4	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
51	51	2	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
52	52	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	53	4	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
54	54	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
55	55	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
56	56	3	1	2	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
57	57	3	1	2	1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
58	58	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
59	59	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	60	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
61	61	2	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
62	62	4	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
63	63	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
64	64	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	65	3	1	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
66	66	1	1	2	1	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Búsqueda

20:43 19/09/2025

*SPSS 2025 AGOSTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Madre 1 Visible: 26 de 26 variables

	Madre	Edad	Sexo	Gra_ins	Edad_bb	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
67	67	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
68	68	1	1	2	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
69	69	2	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
70	70	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
71	71	4	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
72	72	4	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
73	73	4	1	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
74	74	1	1	3	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
75	75	1	1	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
76	76	3	1	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
77	77	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	78	2	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	79	3	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
80	80	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	81	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
82	82	1	1	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
83	83	1	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
84	84	3	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
85	85	3	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
86	86	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	87	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	88	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Búsqueda

20:43 19/09/2025

*SPSS 2025 AGOSTO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Madre 1 Visible: 26 de 26 variables

	Madre	Edad	Sexo	Gra_ins	Edad_bb	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
88	88	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
89	89	4	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	90	2	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	91	2	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
92	92	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
93	93	4	1	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
94	94	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	95	4	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
96	96	4	1	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
97	97	3	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
98	98	1	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
99	99	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
100	100	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
101	101	2	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
102	102	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
103	103	2	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
104	104	2	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
105	105	3	1	2	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
106																							
107																							
108																							
109																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Búsqueda

20:43 19/09/2025

ANEXO N°08

Aplicación de la encuesta a las madres que asistieron al consultorio CRED





ANEXO N° 09

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025?	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Determinar la percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar la percepción materna de la dimensión fiabilidad en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025. ● Identificar la percepción materna de la dimensión capacidad de respuesta en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025. ● Identificar la percepción materna de la dimensión seguridad en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025. 		<p>Percepción materna de la calidad de atención del personal de enfermería.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	<p>Tipo de investigación Tipo aplicada, de diseño no experimental y nivel descriptivo.</p> <p>Población La población fue de 140 madres que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Carmen Alto.</p> <p>Muestra La muestra representativa estuvo constituida por 105 madres que asistieron al servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Carmen Alto.</p> <p>Análisis estadístico</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar la percepción materna de la dimensión empatía en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025. ● Identificar la percepción materna de la dimensión elementos tangibles en el consultorio de CRED, Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho-2025. 			<p>Análisis estadístico haciendo uso del software estadístico IBM SPSS Statistics v 22 y Microsoft office Excel v 2019 con tablas y figuras.</p>
--	--	--	--	--

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N°808 -2025- FCSA -UNSCH-D

En la ciudad de Ayacucho siendo las 11: 10 horas del día 31 de octubre del año dos mil veinticinco, se reunieron en el Auditorio de la Escuela Profesional de enfermería los docentes miembros jurados de la Escuela Profesional de Enfermería, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulada: **Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025**, presentado por la Bachiller: **Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO** y **Janeth Adela VALLEJO DE LA CRUZ**, para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Miembros del Jurado de Sustentación conformado por:

Presidente : Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino (Delegado por el decano)
Miembros : Prof. Julia Cristina Salcedo Cancho
: Prof. Luz Elena Quispe Loayza
Asesor : Prof. Lidia González Paucarhuanca
Secretaria Docente : Prof. Nancy Aquino Risco

Con el quorum de reglamento se inició la sustentación de tesis, el presidente del Jurado Evaluador Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino, quien solicita a la secretaria Docente a dar lectura a los documentos presentados por la recurrente, y da algunas indicaciones a las sustentantes. Da inicio a la primera parte de la exposición la Bachiller **Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO** y continúa la segunda parte de la presentación la Bachiller **Janeth Adela VALLEJO DE LA CRUZ**, una vez concluida con la exposición, el presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, dudas y o aclaraciones, iniciando la: Prof. Julia Cristina Salcedo Cancho, Prof. Luz Elena Quispe Loayza, de igual forma el Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino realiza las preguntas, dudas y aclaraciones; inmediatamente se da pase a la asesora de tesis Prof. Lidia González Paucarhuanca, para que pueda aclarar algunas preguntas, interrogantes o aclaraciones. El presidente invita a las sustentantes abandonar el espacio del auditorio de la escuela profesional de Enfermería para que puedan proceder con la calificación.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: **Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO**

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino	18	18	18	18
Prof. Julia Cristina Salcedo Cancho	18	18	18	18
Prof. Luz Elena Quispe Loayza	18	18	18	18
Prof. Lidia González Paucarhuanca	18	18	18	18
PROMEDIO FINAL: DIECIOCHO (18)				

Bachiller: Janeth Adela VALLEJO DE LA CRUZ

JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	P. FINAL
Prof. Edward Eusebio Barboza Palomino	18	18	18	18
Prof. Julia Cristina Salcedo Cancho	18	18	18	18
Prof. Luz Elena Quispe Loayza	18	18	18	18
Prof. Lidia González Paucarhuanca	18	18	18	18
PROMEDIO FINAL : DIECIOCHO (18)				


De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar por Unanimidad a la Bachiller **Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO** que obtuvo la nota final de **DIECIOCHO (18)**, y la Bachiller **Janeth Adela VALLEJO DE LA CRUZ** que obtuvo la nota final de **DIECIOCHO (18)**, para lo cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las trece horas del mismo día se da por concluido el presente Acto Académico.



.....
Presidenta



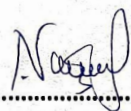
.....
Jurado 1



.....
Jurado 2



.....
Asesor



.....
Secretaria Docente

Ayacucho, 31 de octubre del 2025



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

Nro: 029- 2025

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS CON DEPÓSITO

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA; (segunda instancia de verificación de la originalidad de los trabajos de investigación de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución N° 039-2021-UNSCH-CU),

DEJA CONSTANCIA:

Que:

Bach. Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO

Bach. Janeth Adela VALLEJO DE LA CRUZ

Con el informe de tesis titulado: **Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025.** ha sido verificado y sometido al sistema de análisis TURNITIN CON DEPOSITO mediante el cual se concluye que presenta un porcentaje de **12% de similitud.**

Por lo que, se concede la Constancia de Originalidad con Depósito.

Ayacucho, 21 de octubre de 2025.

Dr. Edward E. Barboza Palomino

Adscripción: Departamento Académico de Enfermería

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE ENFERMERIA
Escuela de Formación Profesional de Enfermería

Edward E. Barboza Palomino
DIRECTOR

Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025

por Cynthia Karyn MENDOZA CANCHO - Janeth Adela VALLEJO DE LA
CRUZ

Fecha de entrega: 21-oct-2025 10:59a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2788018190

Nombre del archivo:

3_Percepción_materna_de_la_calidad_de_atención_de_enfermería_en_el_consultorio_de_CRED_Centro_de_Salud_Carmen_Alto_Ayacucho-2025..docx (21.1M)

Total de palabras: 17462

Total de caracteres: 99737

Percepción materna de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED, Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho-2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.umariana.edu.co Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.unh.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
10	repositorio.upsjb.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
11	repositorio.usmp.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
12	"América Latina y el Caribe - Panorama Regional de la Seguridad Alimentaria y la Nutrición 2023", Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO), 2023	<1 %
Publicación		
13	repositorio.ucv.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo