

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS
CUIDADORES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL DISTRITO
DE YAURISQUE – 2024**

PRESENTADO POR:

Br. KATHERINE MELYDA LICERAS DAVILA

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

ASESOR:

Dr. SILVESTRE NICASIO QUISPE SUNI

CUSCO-PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: Calidad de atención de enfermería percibida por los cuidadores de niños menores de 5 años en el distrito de Yaurisque - 2024

presentado por: Dr. Katherine Melyda Liceras Dávila con DNI Nro.: 75760442 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de Licenciada en Enfermería

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 07 de noviembre de 2024

Firma

Post firma Ximena Quispe Luján

Nro. de DNI 23896337

ORCID del Asesor 0000-0002-1552-5219

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: old: 27259402855360 ✓

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCION KATHERIN.pdf

AUTOR

KATERIN LICERAS

RECUENTO DE PALABRAS

27358 Words

RECUENTO DE CARACTERES

139844 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

102 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 7, 2024 6:36 AM CST

FECHA DEL INFORME

Nov 7, 2024 6:37 AM CST**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de publicaciones
- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

PRESENTACIÓN

SRA. DECANA DE LA FACULTAD Y ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

Conforme al reglamento de grados y títulos que se encuentra en vigencia en la Facultad De Enfermería De La Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, en cumplimiento de la misma, tengo el agrado de presentar la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS CUIDADORES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL DISTRITO DE YAURISQUE – 2024”

Deseando que los resultados alcanzados sean un aporte significativo para las instituciones involucradas en el campo de salud y la sociedad en general.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad de San Antonio Abad de Cusco, Facultad de Enfermería, por brindarme la oportunidad de formarme en sus aulas como profesional.

También agradezco a los profesores por compartir sus conocimiento y sabiduría, ya que fortalecieron y respaldaron el proceso de enseñanza – aprendizaje.

A mi asesor Dr. Silvestre Nicasio Quispe Suni y a mis dictaminantes Dra. Nancy Berduzco Torres y Dra. Martha Hermenegilda Gonzales Sota por su predisposición, paciencia y apoyo brindado para la realización de la presente tesis.

A la municipalidad de Yaurisque, gerencia de desarrollo social y a la coordinación de visitas domiciliarias quienes apoyaron con la autorización de la presente investigación.

A las cuidadoras que participaron en la investigación quienes fueron gentiles y amables al confiar sus experiencias vividas.

La tesista.

DEDICATORIA

A DIOS quien ilumina mi camino, por darme un día más de vida, por darme esperanza y fuerzas cada día, por ayudarme a superar todos los obstáculos.

A mis padres Victoria y Yuri por el apoyo incondicional que me brindan día a día en la toma de decisiones y para formarme por el buen camino.

A mis hermanos María y Amaru quienes siempre me brindaron su apoyo en este proceso de mi vida.

Finalmente, a todos mis amigos, compañeros y familiares que estuvieron en todo mi proceso de formación.

La tesista.

ÍNDICE

pag

PRESENTACIÓN	i
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCION	x

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema	1
1.2	Formulación del problema.....	5
1.2.1	Objetivos de la investigación.....	5
1.2.2	Objetivo general.....	5
1.2.3	Objetivos específicos	6
1.3	Justificación	6

CAPÍTULO II: DESARROLLO TEMÁTICO

2.1	Antecedentes	8
2.1.1	Antecedentes internacionales	8
2.1.2	Antecedentes nacionales	10
2.2	Bases teóricas	13
2.2.1	Calidad.....	13
2.2.2	Calidad de atención en salud.....	14
2.2.3	Modelos de evaluación de calidad de atención.....	15
2.2.4	Servicio de crecimiento y desarrollo	20

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLOGICO

3.1	Metodología	24
3.2	Participantes	26
3.3	Criterios de inclusión y exclusión	27
3.3.1	Criterios de inclusión.....	27
3.3.2	Criterios de exclusión.....	27
3.4	Técnicas.....	28
3.5	Instrumentos	28
3.6	Procedimiento de recolección de datos	30
3.7	Procesamiento de información y análisis de datos	30
3.8	Aspectos éticos.....	32

CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANALISIS

4.1	Resultados del estudio.....	33
4.2	Discusión	51
	CONCLUSIONES.....	57
	SUGERENCIAS	59
	Anexos	64

INDICE DE TABLAS

Pag

Cuadro 1	35
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la atención brindada respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 2	36
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el horario de atención indicado respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 3	36
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la atención por orden de llegada respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 4	38
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la respuesta a quejas respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 5	39
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el tiempo de espera para ser atendido respecto a la capacidad de respuesta de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 6	40
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la disponibilidad de ayudar y/o atender respecto a la capacidad de respuesta de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 7	41
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la privacidad respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 8	42
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre las actividades que realiza la enfermera respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 9	43
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la explicación de procedimientos respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 10	44
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la respuesta a dudas respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024	
Cuadro 11	45

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la confianza respecto a la privacidad respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Cuadro 12..... 46
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el trato de la enfermera respecto a la empatía de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Cuadro 13..... 48
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el interés de la enfermera respecto a la empatía de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Cuadro 14..... 49
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el ambiente respecto a los elementos tangibles del consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Cuadro 15..... 50
Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre los materiales respecto a los elementos tangibles del consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

RESUMEN

La percepción de los cuidadores de niños atendidos en el consultorio de crecimiento y desarrollo influye en el cumplimiento de los controles, por tanto, es importante que el personal de enfermería ofrezca una atención de calidad.

Objetivo: Conocer las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención en el consultorio de Crecimiento y desarrollo (CRED) en el distrito de Yaurisque - 2024. **Metodología:** El estudio es cualitativo con diseño fenomenológico. La muestra se saturó con 20 cuidadores, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se usó como instrumento una entrevista semiestructurada usando como referencia el modelo SERVQUAL.

Resultados: Las percepciones de los cuidadores fueron: la enfermera suele ser igualitaria, aunque en oportunidades tuvo comportamientos discriminatorios, cumple con los horarios indicados, atienden por orden de llegada, no resuelven quejas, brinda atención rápida y oportuna, a puerta cerrada respetando la privacidad del niño, aunque en oportunidades otro personal interrumpe la consulta, no realizan examen físico minucioso, no evalúan el desarrollo psicomotor, la enfermera absuelve dudas, brinda información, en pocas ocasiones hacen uso del idioma quechua, suelen tener buen trato, considerando alguna excepciones, ambientes limpios y fríos, faltan materiales para evaluar el desarrollo. **Conclusión:** las percepciones recabadas revelan áreas de fortaleza y aspectos críticos que requieren atención.

Palabras clave: calidad de atención, percepción, cuidadores, niños, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The perception of caregivers of children treated in the growth and development clinic influences compliance with the controls, so it is important that nursing staff provide quality care. **Objective:** To know the perceptions of caregivers of children under 5 years on the quality of care in the Growth and Development Clinic (CRED) in the district of Yaurisque - 2024. **Methodology:** The study is qualitative with phenomenological design. The sample was saturated with 20 caretakers, the sampling was not probabilistic for convenience. A semi-structured interview was used as an instrument, using the SERVQUAL model as a reference. **Results:** The perceptions of caregivers were: the nurse is usually egalitarian, although in opportunities had discriminatory behaviors, meets the indicated schedules, attend by order of arrival, do not solve complaints, provides fast and timely attention, closed door respecting the privacy of the child, although on occasions other staff interrupts the consultation, do not perform a thorough physical examination, do not evaluate psychomotor development, the nurse absolves doubts, provides information, rarely use the Quechua language, They are usually well treated, with some exceptions, clean and cold environments, lack of materials to evaluate development. **Conclusion:** the insights gathered reveal areas of strength and critical aspects that require attention.

Keywords: quality of care, perception, caregivers, children, growth and development.

INTRODUCCION

En los últimos años ha habido un gran interés por el tema de la calidad, con el surgimiento de la "calidad humana" como fundamento de la calidad organizacional, la cual se ha convertido en una necesidad y un derecho para toda organización (1).

La Organización Mundial de La Salud y la Organización Panamericana de la Salud, afirma que, para mejorar el acceso y coberturas de atención en salud primaria, se debe examinar las tareas que ejercen las enfermeras (2).

En el Perú, el 39,2% de niños menores de 36 meses no recibieron atenciones completas de controles de crecimiento y desarrollo para su edad (3).

El cumplimiento de los controles de crecimiento y desarrollo de los niños depende de cómo la cuidadora percibe la atención del personal de enfermería (4). La labor del profesional de enfermería es ofrecer una atención de calidad alta, la cual es de gran relevancia para custodiar la salud de los pacientes. Al realizar este trabajo, existe una interacción directa con los pacientes, especialmente al momento de realizar el control de crecimiento y desarrollo. Este accionar ayuda a la oportuna detección de alguna alteración en el crecimiento y desarrollo de los niños, en el transcurso de sus primeros años de vida. Por lo cual, es trascendente ofrecer una atención de calidad alta para así lograr una percepción favorable en el usuario y cuidador respecto a la atención recibida (5). La percepción de los cuidadores de niños menores de 5 años es de primordial importancia para evaluar el trabajo que realiza el personal de enfermería en el control del niño, debido a que se pueda tomar medidas para corregir los problemas detectados.

La presente investigación titulada, "Calidad de atención de enfermería percibida por los cuidadores de niños menores de 5 años en el distrito de Yaurisque – 2024", tiene como objetivo conocer las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la atención en el servicio de crecimiento y desarrollo.

Consta de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: comprende el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

CAPÍTULO II: presenta los antecedentes y referencias del estudio.

CAPÍTULO III: comprende la metodología, los participantes, criterios de inclusión y exclusión, técnica, instrumento, procesamiento y recolección de datos, plan de análisis de datos.

CAPÍTULO IV: contiene los resultados de la investigación y la discusión.

La presente investigación también contiene conclusiones y sugerencias.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La relación enfermera-usuario ha experimentado transformaciones trascendentales en los últimos años, y se calculan en términos de calidad, competencia y satisfacción del usuario. Sin embargo, entregar el sistema a su gestión no es fácil ya que necesita de cambios culturales en la institución para que todos los miembros que pertenecen a la institución se comprometan a satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios (1).

La calidad puede definirse como el conjunto de características y actividades que garantizan que los servicios de salud o la atención al cliente satisfagan las necesidades y expectativas individuales, promuevan una atención eficaz, segura y centrada en el usuario (6).

La calidad de la atención es la medida en que los servicios de salud aumenten la eventualidad de obtener resultados deseados. Basada en conocimientos científicos y es esencial para lograr una cobertura sanitaria universal. Mientras que todas las naciones operan para lograr salud para todos, se debe tener en cuenta de manera cuidadosa a la calidad de la atención y los servicios de salud (7).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sustenta que la calidad de atención conlleva garantizar la admisión del paciente realizando diagnósticos y terapias idóneos para obtener una adecuada atención sanitaria, teniendo en cuenta los conocimientos y factores tanto del paciente como de la atención, buscando lograr mejores resultados con el mínimo riesgo de efectos adversos y la completa satisfacción del paciente con el proceso (2).

El Ministerio de Salud (MINS) tiene en cuenta al Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) como una labor de prevención altamente significativa, encargada de vigilar el

óptimo desarrollo de los niños menores de cinco años. En ese entender, el MINSA realiza esfuerzos para perfeccionar la oferta integral de servicios, para que de esta manera se pueda satisfacer la demanda del público infantil. La Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo del menor de cinco años (Nº 137-MINSA/2017/DGIESP) busca “contribuir a la mejora de la salud, nutrición y desarrollo infantil temprano de los infantes menores de cinco años” (8).

En reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) se informa que las personas perciben que el trato y las atenciones obtenidas en los servicios médicos no son adecuados, y que la infraestructura no es cómoda y no genera la confianza necesaria, por tanto, consideran a los servicios de baja calidad (2).

Así mismo la OMS, en el informe sobre las prestaciones de servicio indica que los servicios de salud de baja calidad disminuyen los avances de mejora de las prestaciones de salud. Respecto a investigaciones que se realizaron en ocho países del Caribe y África que tienen mortalidad alta, la minoría califica como “eficaz” a la atención recibida en los consultorios de niños (9).

En Ecuador, según la percepción de los usuarios, que el personal es cordial, amable, respetuoso y justo, brinda confianza y aprecio que garantiza la continuidad de asistencia pero que existe una gran necesidad de una comunicación entendible que ayude a la comprensión de información (10).

Los usuarios chilenos identifican como fortalezas el trato del personal, así como la información brindada sobre el proceso de atención, y como aspectos que pueden mejorar al tiempo que se espera para recibir la atención, la presencia de especialistas y la privacidad en el área de atención (11). En España recalcan la importancia de recibir una adecuada información, la absolución de inquietudes y el trato mejorable del personal (12).

En Perú, al analizar las percepciones sobre la calidad indica que la atención no es oportuna, el personal que labora no está comprometido, la atención es regular, el trato se caracteriza por ser gentiles y pacientes, los consultorios están bien equipados, y que los aspectos en los que mejorar son, el lenguaje entendible, buena información, seguridad, salas de espera limpias (13). Las madres de niños menores de 5 años consideran que las atenciones recibidas son rápidas, la información es clara, el trato es amable pero que hace falta la implementación de otro consultorio, ya que los tiempos de espera para la atención es largo y que los materiales y equipos son antiguos y gastados (14).

También existen registros que indican que las enfermeras no abordan al lactante teniendo en cuenta sus distintas necesidades, descuidan la parte social, interpersonal e intrapersonal, la atención se reduce a la evaluación antropométrica y omitiendo la evaluación del desarrollo (15).

En Chiclayo, las madres indican que las enfermeras no absuelven sus dudas, incumplen el tiempo de atención y actividades primordiales, en algunas ocasiones hay falta de paciencia, brindan información con contenido insuficiente y diverso (16).

El distrito de Yaurisque, perteneciente a la provincia de Paruro, departamento de Cusco, está conformado 6 comunidades, Inacona, Itunca, Pomate, Araycalla, Huancayqui y San Juan de Taray, el cual cuenta con un establecimiento de salud nivel I – 3, en el que se observa el esfuerzo del personal de enfermería para brindar un buen servicio en el consultorio de crecimiento y desarrollo.

Los días en que la concurrencia es alta en el consultorio, se observa que la enfermera se enfoca de manera exclusiva en cumplir con los procedimientos y la documentación, sin prestar mucha atención a las necesidades y expectativas del paciente.

A diferencia de días en que la concurrencia es baja, donde la enfermera además de realizar las actividades programadas, trabaja también en atender el estado de ánimo de los niños, brindando un espacio seguro, fomentando la comunicación y confianza a través de juegos o actividades.

En relación al ambiente en el que se realiza la atención de crecimiento y desarrollo este es generalmente limpio y ordenado, aunque en ocasiones se encuentra desatendido, cuenta con instrumentos y equipos necesarios, pero que no se encuentran en un adecuado estado.

Por parte de los cuidadores, se evidenciaron comentarios positivos sobre la atención que recibieron como: *la enfermera es bien buena, a mi hijito le pesa, le mide para ver si ha crecido y me explica que cositas debo darle de comer.* Y comentarios negativos referentes a la atención: *una vez le pesaron mal a mi hija, me gritaron y me mandaron con la otra doctora, me mandaron a medicina y me dijo que le habían pesado mal, solo me gritaron.*

Respecto a la fiabilidad de la atención, indicaron: *hasta donde he visto a todos nos tratan igual, a veces uno no demora mucho, rápido me atienden, no espero mucho, otros días si, tenemos que esperar, la atención es por orden de llegada, a los que están adelante tenemos que esperar que atiendan.*

En relación a las actividades que realizaba el personal en el consultorio, la privacidad, la información que recibían indicaron: *casi siempre es igual lo pesan lo miden, ven si le toca vacuna, tienen que explicarme lo que hacen, si no como sin que me digan nada voy a hacer vacunar a mi hijo, tienen que decirme para que son esas vacunas, no me preguntan nada, no me explican que cosas debo darle, yo siempre me pregunto, cuando no entiendo, tengo que estar preguntando, cuando le pregunto a*

veces no me responde y se pone a escribir en sus papeles, interrumpen mi cita a cada rato, no hay privacidad.

Algunas cuidadoras también destacaron diferencias en el trato: *Me dicen qué comiditas tengo que darle, pero hay enfermeras que están de buen humor y otras que están amargadas, no tienen paciencia. Hay un enfermero que es muy amable, siempre prefiero que me toque con él. A veces se molestan cuando hablamos en quechua, y eso me desanima de venir, porque algunas nos atienden de mal humor.*

Además, surgieron comentarios sobre el ambiente físico del consultorio: *Hace mucho frío y abren mucho la puerta, lo que hace que a mi hijo le dé moquera. Me gusta el ambiente, es bonito y está limpio, aunque algunas veces he notado que está un poco sucio. Debería haber más juguetes para que las wawas se distraigan.*

Finalmente, algunas madres compartieron sus sentimientos respecto a la atención recibida: *A veces me siento triste porque mi hijito no sube de peso y me gritan, lo que me desanima más. Mis ánimos bajan mucho cuando eso pasa.*

Con base en lo anterior, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles son las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención recibida en el servicio de Crecimiento y desarrollo (CRED) en el distrito de Yaurisque - 2024?

1.2.1 Objetivos de la investigación

1.2.2 Objetivo general

Describir las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención en el consultorio de Crecimiento y desarrollo (CRED) en el distrito de Yaurisque - 2024

1.2.3 Objetivos específicos

1. Identificar las características generales de los cuidadores de niños menores de 5 años del distrito de Yaurisque – 2024.
2. Describir las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque – 2024.
3. Describir las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la capacidad de respuesta de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque – 2024.
4. Describir las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque – 2024.
5. Describir las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la empatía de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque – 2024.
6. Describir las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre los elementos tangibles del consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque – 2024.

1.3 Justificación

La asistencia de los menores de 5 años a sus controles de crecimiento y desarrollo son de gran importancia, debido a que en estas consultas se vigila el adecuado desarrollo del niño, por medio de actividades preventivas y promocionales de la salud, donde se detectan de manera precoz enfermedades o trastornos, posibilitando su diagnóstico y su pronta intervención. La infancia es el futuro de cualquier país y su desarrollo y crecimiento saludable es de primordial importancia para cualquier

sociedad, por ello es importante que la enfermera brinde una atención de calidad, ya que esto influye en la adhesión a los controles de crecimiento y desarrollo del niño, por este motivo el estudio se llevó a cabo con el fin de recolectar información directa de los cuidadores, para que el personal de salud y las autoridades del gobierno puedan desarrollar estrategias de intervención.

Los resultados del estudio servirán para formular un plan de mejora para la atención de los menores de 5 años, puesto que aportan conocimiento de las deficiencias que sirven para fortalecer las habilidades del servicio de crecimiento y desarrollo y reforzar el cuidado humanizado del niño.

Los hallazgos de esta investigación serán útiles como fuente para poder plantear y realizar futuras investigaciones con enfoque cualitativo.

CAPÍTULO II: DESARROLLO TEMÁTICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

ARPI A; "Percepción del paciente sobre la atención médica en el primer nivel de atención en el período 2019-2020". Busca conocer la percepción del paciente respecto a la atención médica en el primer nivel. Estudio fenomenológico e interpretativo. Con una muestra saturada con 15 entrevistas. Se identificaron 6 categorías: definición del paciente, el buen profesional, proximidad a la salud, comunidad conocedora, empatía del personal y desertación puertas afueras. Los pacientes reconocieron: cordialidad durante el desarrollo de la consulta, trato amable, respetuoso y justo, confianza y aprecio que garantiza la continuidad de asistencia, el interés y afabilidad mostrada es de gran importancia para los pacientes, y surge el requerimiento de una comunicación entendible que les facilite la comprensión de la información brindada. Se concluyó que la percepción de la atención médica satisface las expectativas de los pacientes, pero no conocen las actividades extramurales realizadas por el personal (10).

CUADROS K; "Percepción de la calidad de la atención brindada a los pacientes en un servicio". Cuyo objetivo fue conocer la calidad percibida por los usuarios de una clínica privada de Chile. Investigación cualitativa y descriptiva. Muestra compuesta por 20 pacientes, 5 familiares y 10 personales de salud. Al analizar los discursos se obtuvo 6 categorías: oportunidad, calidez, confort, calidad técnica y capacidad resolutoria. Se distinguen como fortalezas el trato cordial del personal, la accesibilidad y oportunidad de la información al paciente referente a los procesos de atención, la limpieza de las áreas y la atención oportuna. Se detectaron carencias respecto a los tiempos de espera, la participación de especialistas, la privacidad proporcionada por las

áreas de atención, y la falta de preocupación por el paciente. Los usuarios definieron la atención recibida como buena (11).

LOEZAR M; "Percepción de la atención sanitaria en la primera experiencia de maternidad y paternidad". Busco describir las percepciones de madres y padres primerizos sobre la atención sanitaria recibida. Estudio cualitativo. Se entrevistaron a 7 mujeres y sus parejas. Se reconocieron cinco categorías: asistencia sanitaria brindada en la etapa prenatal; a lo largo el parto; cuidados en el posparto; gestación y utilidad de grupos de autoayuda y respuesta sanitaria durante la crianza; siendo esta la más resaltante, donde refieren la importancia de recibir información relevante sobre los cuidados que se deben de tener con los hijos, que el trato del personal es mejorable, y que no deberían de infravalorar sus dudas e inquietudes. En las consultas a los niños, se comunicó que la participación paterna es de gran importancia (12).

MADERO K; "Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo" Determinó el grado de satisfacción de madres sobre la atención recibida por las enfermeras en el servicio de control de crecimiento y desarrollo. Estudio cuantitativo descriptivo de tipo transversal. La satisfacción global de las madres fue alta 77%, respecto a las dimensiones: humana 76%, el profesional muestra interés por conocer sus requerimientos individuales, familiares y la relación con su contexto, saluda cordialmente, tiene un trato respetuoso y paciente, llama al niño por su nombre, oportuna 78% de manera que sea permanente considerando las necesidades a medida que lo solicite, explica los procedimientos a realizar, así como el avance del niño respecto a su peso/talla y su desarrollo, ante un problema detectado deriva ante un especialista, además responde dudas y brinda orientaciones claras y entendibles, continua 72%, ya que se interesan por conocer sobre las causas

de su inasistencia al control de crecimiento, segura 71% los pacientes perciben un cuidado orientando al paciente sobre las actividades de la atención, sin embargo, llama la atención que muy poco personal estimule a los niños con juguetes y ambiente 75% consultorio adecuado, el personal previene las corrientes de aire durante la atención (17).

2.1.2 Antecedentes nacionales

ALVARADO U; "Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021". Metodología cualitativa de nivel descriptivo y diseño fenomenológico, se entrevistó 7 usuarios y 3 personal de salud. Los usuarios manifestaron: Existe demoras en brindar citas, la atención no es oportuna, el profesional no se toma el tiempo adecuado, la atención suele tener retrasos, atienden según la llegada, no todos los profesionales están comprometidos, atención regular, los profesionales fueron amables, pacientes, gentiles y tolerantes, se toman el tiempo necesario para realizar la atención, transmiten confianza y los usuarios sienten seguridad al manifestar sus problemas. Otros opinaron que los profesionales no tienen un lenguaje sencillo, por el tiempo no resuelven sus preguntas, no son empáticos, no dialogaban con los pacientes, eran muy presurosos, no tenían empatía, los ambientes están en regulares condiciones, equipos con buena higiene, limpios y el profesional usa guantes, está bien iluminado y ordenado. Es imperioso que el personal sepa escuchar, sea más empático, hable en lenguaje que sea de fácil entender, proporcione atención centrada en el paciente y dedicarle el tiempo adecuado (13).

JIMÉNEZ J; "Percepción de las madres sobre los beneficios a la salud los niños a partir de la atención en el servicio de control del crecimiento 2017 – 2018". Busco conocer y analizar los beneficios para la salud de los niños a partir de la percepción

de madres. Diseño cualitativo, muestra de 32 madres. Según los resultados, las madres identifican los servicios ofrecidos: control del peso y talla, diagnóstico y tratamiento de anemia, estimulación temprana del desarrollo psicomotor y a la administración de vacunas, la información que brindan es útil, y se consideran bien informadas por el personal, la mayoría de madres refiere haber recibido un buen trato y ninguna señaló haber recibido un maltrato o haber sido discriminadas, el horario de atención les parecen apropiados, señalaron que el tiempo de espera para la atención es mucho, como también que la enfermera inspira confianza y disconformidad en el equipamiento disponible, indican que si bien hay equipos, estos son muy antiguos y gastados. Las madres aspiran que la gestión mejore, sobre todo que haya una disminución en los tiempos de espera, y que la asignación de insumos y equipos se mejor (14).

DAMIAN M; "Cuidado Enfermero en el Control de Crecimiento y Desarrollo del Lactante en un Centro de Salud – Chiclayo 2019" Estudio cualitativo. Se entrevistó a 4 enfermeras y 12 familiares. Los resultados detectaron que no se aborda al niño considerando sus múltiples necesidades, indagan muy poco sobre el entorno en el que está creciendo, los valores y creencias de su familia. Se aprecia inconsistencia entre el saber y el hacer que se observa en la ejecución del Proceso enfermero, observándose que la valoración, en algunas oportunidades, esta reducido en la antropometría, omisión de la evaluación del desarrollo. Las consejerías, están centradas a la dimensión biofísica, ignorando las influencias culturales de las madres. Se detectó en algunas profesionales, debilidades para el cuidado personalizado del lactante, no saludan, no llaman a los niños por su nombre, tiene poco contacto visual, descuidan la privacidad del lactante, y en no pocas ocasiones realizan el control simultáneamente a dos niños (15).

MONDRAGON C; "Percepción materna sobre el control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años en un Centro de salud de Chiclayo, 2024". Estudio cualitativo, participaron 15 madres. Resultados indican que las madres consideran que no se resuelven todas sus dudas, que no se cumplen adecuadamente las actividades de control y seguimiento, y que el tiempo promedio de las consultas es insuficiente. Aunque las madres valoran la relación con el personal de enfermería, ya que se basa en valores y facilita la toma de decisiones compartidas, expresan que en ocasiones falta paciencia y los tiempos de espera son largos. Además, perciben que la educación proporcionada por el personal de enfermería, aunque utiliza términos simples, es limitada y carece de uniformidad. Reflexionar sobre estos resultados podría ayudar a los profesionales de enfermería a mejorar la calidad del cuidado en el control del crecimiento y desarrollo (16).

CASTILLO F; "Percepción y expectativas de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería", Buscó conocer las percepciones y expectativas de los pacientes respecto a la calidad del cuidado de la enfermera. Metodología cualitativa. Participaron 6 pacientes. Los pacientes consideran que el profesional está comprometido con el paciente y realiza un cuidado basado en valores humanísticos y altruista, y de esta manera ofrecer una atención de excelencia. Respecto a la seguridad dan más relevancia a lo físico, transmitir que están ahí, mas no psicológico. Sobre la capacidad de respuesta, las enfermeras cuentan con la experiencia y conocimiento para brindar un cuidado oportuno y adecuado. En cuanto a la empatía, las enfermeras aplican conductas positivas, concordando con las emociones y sentimientos del usuario atendido (18).

MAMANI F; "Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani-

Puno; 2012 y 2020” cuyo objetivo fue conocer y analizar las percepciones que tiene el usuario respecto a la atención recibida en el centro de salud. Investigación cualitativa, estudio intrínseco. Participaron 45 usuarios. Según los resultados la atención suele ser inmediata y por orden de llegada, en ocasiones hay incumplimiento del horario, el personal de enfermería inicia la atención con un saludo estrechando la mano, muestra de la calidez y respeto, existe momentos donde la enfermera no es amable, lo que genera incomodidad en los usuarios, también refirieron que la no siempre controlan sus emociones, a veces realizan agresiones verbales, el personal es expresivo al brindar apoyo emocional, en ocasiones dan abrazos y apretones de mano, esto es valorado por la población, así mismo, hacen que el usuario sienta que el personal se interesa por su recuperación o tratamiento de su enfermedad, el poco dominio de la lengua andina limita la comunicación, los usuarios se sienten escuchados, mas no entendidos, la explicación que brinda la enfermera es vista como mecánica, por el uso de lenguaje técnico que es poco entendido. Los usuarios muestran gestos de satisfacción, ya que responden las dudas que presentan y aprecian los consejos brindados por la enfermera, pero sugieren el uso de un lenguaje sencillo y en su idioma nativo (19).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

La palabra “Calidad” se deriva del latín “qualītis” que se refiere a las características, atributos o cualidades de algo, en el mundo “Calidad” es un término subjetivo considerando que las personas crean su propia definición desde una perspectiva técnica, sobre las características de los servicios del producto determinan la capacidad de satisfacer necesidades, por un lado, y los definen como servicios gratuitos, por el otro (1).

Stoner indica que la calidad es uno de los conceptos más fascinantes en la teoría de la administración, entonces refiere que la calidad es más que crear un producto superior y a buen precio, es también lograr que dicho producto y el servicio continuamente el mejor (20).

Otro autor importante es Juran, quien define a la calidad como "la adecuación para el uso", esto significa que el producto o servicio ofrecido debe de cumplir con los requerimientos y expectativas del cliente (21). Destacan dos tendencias:

- **Calidad objetiva:** es una percepción interna de la calidad, ya que se percibe desde una perspectiva de producción. Se refiere a la capacidad de un servicio a cumplir con los requisitos técnicos o de rendimiento.
- **Calidad subjetiva o percibida:** se entiende como una visión externa de la medida de la calidad, se mide como la evaluación subjetiva del usuario que hace basado en sus expectativas, experiencias y percepciones (22).

2.2.2 Calidad de atención en salud

La calidad de atención es un elemento muy importante en el sistema sanitario ya que esta ayuda a aumentar la posibilidad de lograr las metas de salud, en este entender, para lograr un servicio optimo se debe de brindar una atención integral, eficiente, igualitaria, segura y con materiales adecuados (7).

Así mismo, entendemos calidad como brindar una respuesta adecuada a las situaciones sanitarias de la población, esto implica satisfacer a los pacientes, familia y comunidad (22).

La Organización Mundial de la Salud, lo define como la medida en que los servicios de salud aumenten la eventualidad de obtener resultados deseados. Se fundamenta en saberes científicos y es crucial para lograr una cobertura universal sanitaria y debe de ser: eficaz, seguro y centrado en los individuos (2).

El Colegio de Enfermeros de Perú reafirma que se puede conseguir la calidad de cuidado desde el inicio de la relación enfermero-paciente, alegada en una apropiada comunicación, reuniendo información necesaria para identificar un diagnóstico oportuno, utilizando conocimientos prácticos y científicos, para mejorar o reestablecer la salud (23).

2.2.3 Modelos de evaluación de calidad de atención

2.2.3.1 Teoría de Avedís Donabedian

Este modelo, sugerido por el Dr. Avedis Donabedian en 1966, constituye un aporte esencial al análisis de la calidad en el campo de la salud con una naturaleza multifactorial. La definición de la calidad se ve influenciada por ciertos aspectos 15 que facilitan su análisis: técnico e interpersonal. El aspecto técnico se refiere al uso de la ciencia y la tecnología médica, así como de otras ciencias de la salud, en la solución de un problema de salud personal. Este aspecto técnico va acompañado de las relaciones interpersonales entre el paciente y el personal que ofrece el servicio. Además, Donabedian incluye un tercer aspecto que denomina "las amenidades", el cual comprende las características del entorno en el que se brinda la atención (6).

Donabedian propone que la calidad puede evaluarse a través de tres procesos:

- A. Estructura:** Hace referencia a la anatomía de la calidad, el aspecto palpable; abarca todos los recursos existentes (humanos, materiales, infraestructura, equipo, reglamentación, políticas institucionales) que, de forma directa o indirecta, aportan a la entrega del servicio.
- B. Proceso:** involucra una serie consecutiva de actividades que se realizan de forma directa o indirecta para brindar la atención, como los procedimientos y la interacción.

C. Resultado: se refiere a la repercusión o resultado de la prestación del servicio, que si es positiva, satisficará sus necesidades de atención o, si es negativa, provocará una iatrogenia por un fallo de los proveedores del servicio.

Calidad humana

La calidad humana, se definir como el conjunto de actitudes, valores y comportamientos que una persona manifiesta en sus interacciones sociales, los cuales favorecen un trato respetuoso, empático y ético hacia los demás. Desde una perspectiva organizacional o profesional, se refiere a la capacidad de un individuo para ejercer su función o rol manteniendo un enfoque centrado en la dignidad y bienestar de las personas, contribuyendo al entorno con una conducta que promueve confianza, respeto y responsabilidad social. Esta calidad es fundamental en ámbitos como la atención al cliente, la educación, y la atención en salud, donde se privilegia la interacción humana más allá de la mera eficiencia técnica (24).

El sistema de atención en salud debe estar centrado en el paciente, respetando su individualidad, cultura, contexto social y familiar, así como sus preferencias y requerimientos particulares. Los elementos básicos de la atención deben ser:

1. La individualidad del paciente: todos son únicos y se comportará de manera diferente en función de sus condiciones fisiológicas, emocionales y ambientales, paralelas a su proceso de salud-enfermedad, paralelamente a su proceso de salud-enfermedad.
2. La información: el paciente debe tener la posibilidad de conocer, entender y comprender los procedimientos y tratamientos.
3. El respeto por la intimidad: se debe garantizar la confidencialidad y privacidad de la información personal y médica del paciente.

4. El respeto por los valores culturales, étnicos y sociales del paciente: el sistema de salud debe adaptarse a las particularidades de cada individuo, reconociendo su diversidad.

5. Las necesidades y expectativas del paciente: el sistema de salud debe ser sensible a las necesidades y expectativas específicas de cada paciente al momento de asistir a los servicios de salud (6).

Para el MINSA la dimensión humana se refiere al elemento interpersonal de la atención, y se caracteriza por (24):

- Respeto por los derechos humanos, cultura y las características personales.
- Provisión de información plena, pertinente y comprensible para el usuario y su responsable.
- Demostración de interés a la persona, a sus aprehensión, exigencia y demandas.
- Trato amable, cordial y comprensivo en la prestación del servicio.
- Apego a principios éticos, valores reconocidos por la sociedad y los principios ético-deontológicos que guían a los profesionales sanitarios.

Calidad técnico-científica

La dimensión técnica implica seguir los estándares científicos más avanzados en la atención, Busca de manera constante mejorar prácticas y procedimientos seguros y probados, considerando siempre la calidad ética y el balance riesgo-beneficio al trabajar con el paciente (6).

- Efectividad, lograr un cambio positivo en la salud
- Eficacia, lograr objetivos en el servicio de salud aplicando las normas técnicas y administrativas.

- Eficiencia, continuidad del servicio.
- Seguridad, forma en que se prestan los servicios, buscando optimizar los beneficios y minimizar riesgos.
- Integridad, recibir atención

Entorno de calidad

Se refiere a las instalaciones proporcionadas por el establecimiento con el fin de optimizar la oferta de los servicios y agregar valor añadido para el usuario. Incluye aspectos básicos como de confort, limpieza, privacidad y confianza (6).

2.2.3.2 Modelo SERVQUAL (Service Quality Model)

Modelo elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1985, que tiene como objetivo mejorar la calidad de atención ofertada de una institución. Ofrece datos detallados de; puntos de vista del cliente respecto al servicio de las compañías, comentarios y recomendaciones de los clientes para mejorar aspectos, y percepciones de los trabajadores respecto a la expectativa y la percepción de los usuarios (26).

Fiabilidad

La fiabilidad es la habilidad que una institución posee para ofrecer una atención confiable, segura, juiciosa y cuidadosa, la cual aumenta las probabilidades de un buen funcionamiento. De manera que facilite un servicio apropiado, exitoso y eficiente desde el inicio de la atención, teniendo en consideración el cumplimiento de promesas ofrecidas, la solución de problemas, la rapidez y otros criterios que posibilitaran al usuario saber lo competente y hábil que es la institución (26).

La fiabilidad en la calidad de atención se refiere a la facultad de un servicio para preservar su calidad a lo largo del tiempo. Se mide como una probabilidad y se

basa en un análisis riguroso de la capacidad de los productos y servicios para desempeñar sus funciones específicas (27).

- La eficacia, que sucede cuando se proporciona el servicio o producto sin retraso en términos de tiempo o recursos.
- La eficiencia, que implica a que el servicio proporcionado satisface su compromiso frente al cliente.
- La efectividad, o el procedimiento correctamente estructurado para alcanzar las metas de la compañía y de sus clientes.
- La gestión ante problemas, incluso si son provocados por los clientes, además de adherirse al principio «El cliente siempre tiene la razón», lo crucial es que la entidad pueda responder con rapidez para solucionarlo.

Capacidad de respuesta

Se refiere al proceder ágil y eficiente que posee un establecimiento para brindar asistencia a sus usuarios. El Ministerio de Salud la conceptualiza como la provisión de un servicio rápido, preciso y de calidad dentro de un plazo aceptable, a fin de satisfacer las demandas y exigencias de los usuario (28).

Asimismo, la capacidad de respuesta también hace referencia a la accesibilidad de la institución para el usuario, es decir, la viabilidad de interactuar con él por medio de la disposición para responder preguntas, consultas y quejas, para así poder resolver problemas y atender solicitudes (29).

Seguridad

Hace referencia a la capacidad del personal que brinda el servicio para inspirar confianza y seguridad a los clientes. El conocimiento, interés y destrezas demostradas por el personal generan en los usuarios confianza (29). Por otra parte, el Ministerio de Salud considera a la privacidad, destreza para comunicarse y

confidencialidad. Asimismo, hace referencia a la posibilidad que tiene la persona para confiar sus problemas al establecimiento, esperando que sean resueltas de buena manera. Por lo tanto, la organización debe interesarse y preocuparse por satisfacer los requerimientos de los usuarios (28).

Empatía

Se centra en que el servicio ofrecido pueda brindar un trato individualizado e interesado, tratando de comprender y escuchar las demandas del usuario (29). El Ministerio de Salud refiere que radica en escuchar y comprender las peticiones del usuario, poniéndose en su lugar. De esta manera, es entendida como la practica cortés, amable, respetuosa y atenta (28).

Elementos tangibles

Son las características físicas de un establecimiento que es vista y calificada por los usuarios, considera a la infraestructura y disposición de instrumental y materiales para procedimientos, aseo y mobiliario (29).

2.2.4 Servicio de crecimiento y desarrollo

En Perú se tiene a la estrategia de atención de crecimiento y desarrollo, establecida mediante NST-573-2017/Minsa, que tiene como objetivo promover el óptimo crecimiento y desarrollo del infante menor de 5 años, con la continua y conjunta participación de la familia, el personal de salud y las organizaciones e instituciones comunales. El profesional que realiza el control debe tener en cuenta el contexto cultural familiar y comunal para asegurar una atención de calidad, incluyendo el respeto por la diversidad cultural (8).

El consultorio debe reunir condiciones adecuadas de limpieza, comodidad, privacidad y seguridad, manteniendo una temperatura adecuada y con equipos y materiales en buen estado.

Según la norma técnica, la atención debe de durar 45 minutos e incluir el proceso de valoración, diagnóstico, intervención y seguimiento (8).

Valoración: comprende la recolección, estructuración, verificación y documentación de datos, empleando métodos e instrumentos como la observación, entrevista, exploración física, pruebas de asistencia diagnóstica, interconsulta, entre otros (8).

1. Evaluación de factores de riesgo biopsicosociales
2. Evaluación física y neurológica (inspección, auscultación, palpación y percusión).
3. Evaluación de función visual y auditiva
4. Evaluación para descartar enfermedades prevalentes
5. Cumplimiento del calendario de vacunación y esquema de suplementación de hierro
6. Evaluación de crecimiento y estado nutricional (antropometría)
7. Evaluación del desarrollo psicomotor
 - a. Escala de evaluación de desarrollo psicomotor (EEDP): mide al niño(a) menor de 2 años, evalúa el área de lenguaje, social, coordinación y motora.
 - b. Test de evaluación psicomotriz (TEPSI): mide al niño(a) de 2 a 5 años, en las áreas de coordinación, lenguaje y motricidad.
 - c. Test peruano de evaluación del desarrollo del niño (TPED): es una simplificación del TEPSI y EEDP, mide al niño(a) menor de 30 meses.
8. Tamizaje de violencia y maltrato
9. Evaluación bucal
10. Evaluación ortopédica (displasia congénita de cadera, pie plano y marcha)

Diagnóstico: se refiere al examen de los datos obtenidos durante la evaluación, lo que permite detectar problemas reales y/o potenciales para una intervención efectiva (8).

1. Crecimiento: considerando la tendencia y la velocidad
 - a. Ganancia adecuada (ganancia evidente +/- 2DE alrededor de la medida)
 - b. Ganancia inadecuada (aplanamiento de la curva o ganancia mínima)
2. Desarrollo:
 - a. EEDP: se alcanza el diagnóstico por dos procedimientos, el perfil de desarrollo psicomotor y el coeficiente de desarrollo, que los clasifica en normal (mayor o igual a 85), riesgo (84-70) y retraso (menor a 70).
 - b. TEPSI: se interpreta el diagnóstico por dos procedimientos
 - Puntaje de desarrollo psicomotor (Puntaje T): sumatoria de los ítems aprobados en cada área, obteniendo el puntaje bruto (PB), que se clasifica en: normal (mayor o igual a 40), riesgo (entre 39 a 20) y retraso (menor a 20).
 - Perfil de desarrollo
 - c. TPED: el diagnóstico se realiza trazando una línea sobre las áreas evaluadas según la edad cronológica del niño.
 - Desarrollo normal: no presenta desviaciones en el perfil de desarrollo.
 - Adelanto del desarrollo psicomotor: la línea se desplaza hacia la derecha en comparación con la edad cronológica.
 - Trastorno del desarrollo: la línea se desvía hacia la izquierda en relación con la edad cronológica.

- Riesgo para trastorno del desarrollo: no hay desviación a la izquierda, pero se cuenta con antecedentes de al menos un factor de riesgo.

Intervención: comprende las acciones o actividades a implementar, ya sea a nivel individual, familiar o comunitario. Incluye atención y asesoría en temas como vacunación, lactancia materna, alimentación complementaria y nutrición, estimulación, manejo de enfermedades comunes, rehabilitación y prevención de accidentes. El tipo de orientación se ajusta a la edad y necesidades del niño.

Seguimiento: se lleva a cabo en cada contacto con el niño y mediante visitas domiciliarias.

El monitoreo al niño se lleva a cabo de forma individual, completa, oportuna, periódica y secuencial.

- Individual: cada niño es un ser único, por lo que se debe considerar su contexto particular.
- Integral: abarca todos los aspectos del crecimiento y desarrollo, incluyendo la salud, el desarrollo psicoafectivo y la nutrición.
- Oportuna: se lleva a cabo en momentos clave que corresponden a la edad del niño.
- Periódica: se realiza según un cronograma específico y de acuerdo a la edad del infante.
- Secuencial: cada control se relaciona con el anterior para ver el progreso en crecimiento y desarrollo, especialmente en periodos críticos (8).

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLOGICO

3.1 Metodología

Se realizó una investigación con enfoque cualitativo para entender las interrelaciones de los cuidadores de niños menores de 5 años con el personal de enfermería y las connotaciones subjetivas basadas en las experiencias, emociones o percepciones respecto a la calidad de atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo, que aporta información relevante sobre cómo mejorar la calidad de atención de enfermería (30).

Se eligió esta metodología para investigar la manera las personas perciben y sienten los fenómenos que los envuelven, analizando minuciosamente sus perspectivas, interpretaciones y significados (31).

Se basa en el diseño fenomenológico, ya que se considera el vínculo del cuidador con las experiencias vividas, utilizando una perspectiva que se centra en las experiencias y las percepciones subjetivas de los usuarios; buscando entender la experiencia humana, las emociones y reacciones del cuidador en relación a la atención recibida en el consultorio de crecimiento y desarrollo (32). En el contexto de la enfermería, este método permite estudiar y comprender la interacción humana en el ámbito de la salud y es especialmente útil para explorar el cuidado de los seres humanos y brindar atención integral centrada en las necesidades individuales (33).

Se desarrolló la investigación teniendo como base a las siguientes tres fases planteadas por Nisbet y Watt (34):

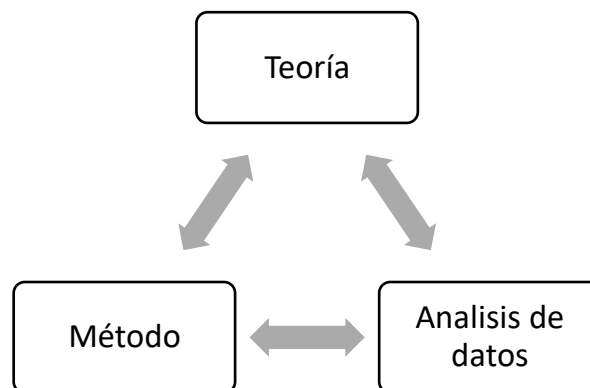
- I. Fase exploratoria: el estudio se planteó debido a las diversas interrogantes que surgieron gracias a la realidad observada y al análisis documental de los diversos antecedentes de la investigación, lo cual permitió formar una idea de la realidad y determinar el objeto de estudio. Es por ello, que esta

fase contribuyó a reconocer el problema y objeto de estudio siendo este la percepción de los cuidadores sobre el control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años.

- II. Fase de delimitación del estudio: se tomó como base la revisión teórica para delimitar el objeto de estudio en sus dimensiones y poder recoger datos mediante la técnica de entrevista y como instrumento una guía de entrevista semiestructurada conformada por 20 preguntas.
- III. Fase de análisis sistemático y elaboración del informe: después que se organizó la información obtenida de los cuidadores, se continuó con su análisis temático, considerando el marco teórico, lo cual permitió describir el objeto de estudio teniendo como base su comprensión; finalmente se realizó el informe donde se plasmó el impacto social de los resultados adquiridos en la investigación.

Así mismo se tuvo en consideración la triada metodológica, la cual se refiere a la integración de tres aspectos claves que guiaron esta investigación y estuvo abordada de la siguiente manera (35):

Figura 1 Triada metodológica



1. Teoría: se usó al modelo SERVQUAL como guía para la investigación, analizando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y entorno, y como estos afectan a la percepción de la calidad de atención.
2. Método: se realizó una entrevista semiestructurada a 20 cuidadores de niños que acuden con regularidad a los consultorios de crecimiento y desarrollo.
3. Análisis de datos: se codificó los datos y se pudo identificar temas como el cumplimiento de compromisos, respuesta a quejas, tiempo de espera, disponibilidad para brindar atención, privacidad, actividades que realiza la enfermera, trato del personal, interés por el usuario, comunicación, ambiente y satisfacción con la atención recibida.

Se realizó la triangulación de datos que consiste en usar diversas fuentes para estudiar un fenómeno y así aumentar la validez y confiabilidad de los resultados, reduciendo el riesgo de sesgo o error casados en una población o contexto limitado. En la presente investigación para realizar la triangulación de datos se usó múltiples fuentes de datos, cuidadoras de diferentes edades, comunidades y niveles de instrucción, esto permitió tener una visión más completa del fenómeno estudiado y hallar patrones comunes o diferencias importantes según el contexto sociocultural y educativo (36).

3.2 Participantes

Los participantes fueron cuidadores de niños menores de 5 años que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del distrito de Yaurisque.

Para determinar el número de participantes, se usó el principio de saturación de información, que indica que se reunió información hasta que los nuevos participantes añadidos ya no aportan nueva información (30).

El tipo de muestreo aplicado en el estudio es por conveniencia ya que se tomó a los sujetos disponibles y voluntarios con quienes se pudo tener contacto, que luego evolucionó a un muestreo por avalancha, ya que, al inicio, los cuidadores que se ofrecieron a participar eran muy pocos, lo cual ocasionaba que no haya mucha diversificación de información, posteriormente se pidió a las participantes que ayuden a contactar a nuevos cuidadores, obteniendo así una muestra de 20 participantes. Respecto a la elección del tamaño muestral se considera a Hernández quien recomienda que para un enfoque fenomenológico se entreviste a un mínimo de 10 individuos (30).

Para garantizar la confidencialidad de los participantes, estos se identificaron con una letra "E" que significa entrevistado, acompañado de un número (E1, E2, E3, E4,... E20).

3.3 Criterios de inclusión y exclusión

3.3.1 Criterios de inclusión

- Cuidadores de niños menores de 5 años.
- Cuidadores que manifiesten su voluntad de participar en la investigación.
- Cuidadores que acuden al Centro de salud.

3.3.2 Criterios de exclusión

- Cuidadores menores de 18 años.
- Cuidadores que no deseen participar en el estudio.
- Cuidadores que tengan alguna dificultad física o mental que impida su participación.

3.4 Técnicas

Entrevista

En la investigación cualitativa, la entrevista es la forma más importante de recopilar información. Es necesario tener habilidades teóricas y prácticas. Una buena entrevista comienza preguntándose lo que se busca conocer para señalar el rumbo hacia el objetivo y, a la vez, demanda actitudes, conductas y destrezas como la escucha activa, la empatía para construir una relación basada en la confianza, administración del tiempo, habilidad organizativa y conciencia ética.(37).

El entrevistador preparó una lista de preguntas antes de la entrevista, pero las preguntas no son formuladas de forma rígida ya que el entrevistador puede adaptarse a las respuestas y la conversación de la persona entrevistada. Esta técnica es útil para explorar temas complejos y profundizar en la experiencia del cuidador, buscando que exprese de la manera más minuciosa sus vivencias, creencias y sentimientos sobre la calidad de atención que recibe por parte de la enfermera (38).

La entrevista semiestructurada se caracteriza por la interacción entre el entrevistador y el entrevistado, que permite una conversación fluida y un intercambio de información de calidad (39).

3.5 Instrumentos

Guía de entrevista

Se utilizó una guía de entrevista semiestructurada, tomando en cuenta el modelo SERVQUAL, estuvo conformada por 20 preguntas, que sirvió como guía para el entrevistador, y que puede adaptarse a las respuestas y los comentarios del entrevistado (39).

Las preguntas de la guía de entrevista están formuladas en términos abiertos, utilizado para garantizar que la entrevista se enfoque en los temas de interés y que la

información recopilada sea fiable y valiosa. Además, la guía de entrevista permite comparar las respuestas de diferentes participantes y hallar patrones (38).

La guía de entrevista incluyó datos generales de los participantes y preguntas abiertas sobre la calidad de atención de enfermería percibida por los cuidadores, la cual estuvo dividida por categorías:

- a. Si acude con regularidad al consultorio de CRED y cuál es la percepción general de la atención de la enfermera
- b. Fiabilidad: compuesta por 5 preguntas, que buscaban conocer como era la atención brindada, el cumplimiento de compromisos (referido al cumplimiento del horario indicado y la atención por orden de llegada), la respuesta a quejas y sentimientos de los cuidadores tras haber sido atendidas en el consultorio de CRED.
- c. Capacidad de respuesta: constituida por 2 preguntas, referentes a los tiempos de espera y la disponibilidad de la enfermera para brindar la atención.
- d. Seguridad: compuesta por 5 preguntas, que buscan conocer la privacidad, las actividades que realiza la enfermera, si explica los procedimientos que realiza, la respuesta a dudas y la confianza.
- e. Empatía: conformada por 3 preguntas, hacen referencia al trato de la enfermera y al interés por el usuario (explicación clara y entendible, preocupación por los cuidados que deben de tener con los niños).
- f. Elementos tangibles: constituido por 2 preguntas para conocer la percepción sobre el ambiente (consultorio), los materiales y equipos disponibles.

Las preguntas realizadas estuvieron adaptadas según el vocabulario de las madres, en su mayoría se hizo uso de un lenguaje sencillo que facilitó la comunicación.

3.6 Procedimiento de recolección de datos

- Se solicitó la autorización de la municipalidad de Yaurisque para la realización de las entrevistas (Anexo 4).
- Se coordinó con la Sub Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Yaurisque, quienes brindaron el padrón nominal de niños menores de 5 años, así mismo, nos pusieron en contacto con algunas actoras sociales, quienes ayudaron en la identificación y contacto con las posibles participantes en el estudio.
- La recolección de datos se realizó entre los meses de marzo y abril del año 2024, se realizó visitas domiciliarias a las madres que aceptaron su participación, se le informó el objetivo del estudio, la forma en la que realizara la entrevista, luego se dio lectura al consentimiento informado para que pueda ser firmado, previa aceptación del mismo (Anexo 2). Así mismo, se indicó que la entrevista será grabada en audio para su posterior transcripción.
- La realización de las entrevistas semiestructuradas (Anexo 1) tuvo una duración de 15 - 30 minutos aproximadamente. Se inicio con la recolección de datos generales del participante, posteriormente se realizó preguntas abiertas para generar más confianza, se adaptó las preguntas según el participante y se finalizó con una pequeña retroalimentación y resolución de posibles dudas del participante.

3.7 Procesamiento de información y análisis de datos

Tras la finalización de recolección de datos se realizó la transcripción literal de las entrevistas realizadas a los cuidadores en formato Word. Para garantizar la precisión, las grabaciones fueron revisadas varias veces y se respetó el lenguaje y expresiones del cuidador.

un código fue usado en los documentos, esto da una idea de relevancia o frecuencia de temas.

Por último, se exporto los resultados en informes detallados que incluyen códigos, citas (textos codificados) y los análisis temáticos.

3.8 Aspectos éticos

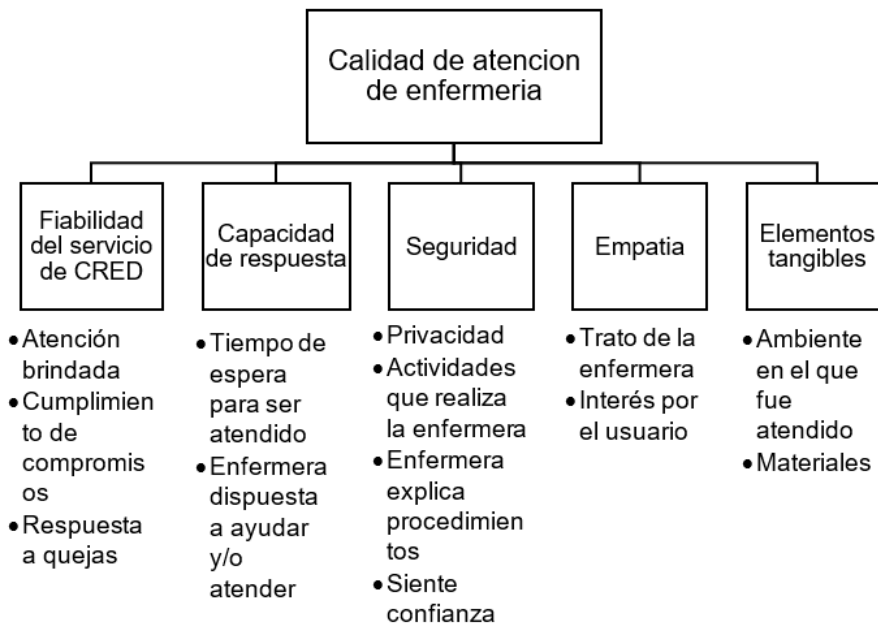
Se hizo uso del consentimiento informado, en el que se detallaba el propósito y los fines de la investigación, para que la persona decida participar en la investigación. De igual manera se indicó que tenía la opción de retirarse o no en el momento que crea conveniente y que se respetará su privacidad y se le mantendrá en el anonimato, con el uso de seudónimos.

Durante la realización del estudio se resguardo en todo momento el bienestar de los participantes. La información que ellos brindaron solo fue utilizada por la investigadora, y los hallazgos obtenidos serán usados para fines netamente académicos.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y ANALISIS

4.1 Resultados del estudio

La información hallada en la investigación realizada a los cuidadores de niños menores de 5 años del distrito de Yaurisque, son relatos de manifestaciones que han sido transcritas de manera literal y anónima, respetando el criterio de confidencialidad. Se buscó conocer las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención en el servicio de crecimiento y desarrollo (CRED) en el distrito de Yaurisque – 2024. Identificando las dimensiones de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, teniendo en cuenta el modelo SERVQUAL. Las manifestaciones de los participantes, están representada por la letra "E" y un número, para preservar la confidencialidad de los participantes. En los resultados se consideran las manifestaciones más resaltantes y no se mencionan las repetitivas. Las percepciones de la calidad de atención se organizaron por la siguiente red semántica:



Características generales de los cuidadores de niños menores de 5 años del distrito de Yaurisque-2024

Los cuidadores participantes en el estudio todas son del sexo femenino, 8 tienen de 18 a 30 años, 11 tienen de 31-40 años y 1 tiene más de 41 años, según el grado de instrucción 12 cuidadoras tienen secundaria completa, 4 son técnicas, 2 tienen primaria incompleta y 2 secundaria incompleta, respecto a la comunidad 7 pertenecen a Incacona, 5 a Huancarqui, 2 a Pomate, 2 a San Juan de Taray, 2 a Itunca y 2 a Araycalla, en relación a la edad del niño, 14 tienen de 6 meses a 3 años, 5 tienen de 3 a 5 años y 1 tiene menos de 6 meses, referente al idioma hablado las 20 cuidadoras hablan quechua y español.

Cuadro 1

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la atención brindada respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Trato igualitario	Trato diferente	
Atención brindada	<p>E3: <i>Mmm... no, a todos por igual.</i></p> <p>E5: <i>Los días que me han atendido, he visto que atienden igual, bien no más.</i></p> <p>E9: <i>Bueno normalmente así no más, nunca la he visto tampoco le han atendido mal a otra persona, porque no voy mucho que digamos también a la posta, solo por los controles.</i></p> <p>E10: <i>A todos les tratan por igual. Solo que demora un poco, hay algunos enfermeros que la atienden rápido entonces rápido está saliendo. Hay otras enfermeras que demoran en un solo paciente horas y horas lo estás esperando sentada afuera</i></p>	<p>E2: <i>Cuando tenía mi primer hijito, me decían, ay, ¿qué es esto? Tú eres primeriza, espéranos un ratito y atendían a otras antes de mí. Yo no conocía pues tanto al centro de salud... Ahorita te vamos a atender como eres del lugar también. Así me decían.</i></p> <p>E4: <i>... a otras mamás si he visto que les tratan feíto, ya no les decimos nada, ya ya no más nos tenemos que humillar, porque en otra vez no nos quieren atender</i></p> <p>E8: <i>No. normal, pero hay algunas enfermeras que no saben hablar quechua. No entiende, te dicen, no entiendo, ¿por qué no me traes para que me haga entender, así? En eso, sí, a las personas adultas van y en eso, así le dicen.</i></p> <p>E14: <i>Sí, a veces llegaba y siempre me ponían casi al último... había una temporadita casi diario he traído porque estaba mal, totalmente mal estaba...</i></p>	<p>Respecto a la atención brindada a los cuidadores por parte del personal de enfermería se muestra que, según la experiencia vivida de los cuidadores participantes, hay quienes indican que el trato es igualitario y que no presenciaron o fueron discriminados, esto coincide con la manifestación de la mayoría de los discursos, sin embargo, también hay quienes manifiestan que, en algún momento de su atención, los trataron de mala manera, les hacían esperar mucho tiempo, dando prioridad a otros usuarios o en su defecto les negaban la atención, así mismo, observaron ese tipo de trato hacia personas que vienen de las comunidades del distrito, a aquellas que hablan en su totalidad el idioma quechua.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 2

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el horario de atención indicado respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Atienden en el horario indicado	No atienden en el horario indicado	
Horario de atención indicado	<p>E1: <i>La atención es todo el día, pero nos programan si podemos turno tarde o turno mañana</i></p> <p>E2: <i>Sí, atienden de las ocho hasta las ocho de la noche. Todo, todo, este, personal completo.</i></p> <p>E4: <i>De ocho. De ocho hasta las ocho de la noche. Yo traigo siempre hasta control nueve en punto y me estoy regresando a las diez, once de esa hora. sí y en las tardes nunca he traído.</i></p> <p>E18: <i>Nueve de la mañana. Desde las nueve de la mañana. hasta la una está abierto, después a las tres ya en la tarde atiende. y cuando hay emergencia sí te atiende en cualquier hora.</i></p> <p>E19: <i>Creo, se atienden desde las 8 hasta las... 9 no más creo. pero siempre te atienden en esas horas.</i></p>	<p>E3: <i>Desde las ocho en punto hasta las ocho de la noche. Hay veces se van a salir, esto, mmm, los enfermeros salen a la calle, van a la casa, así, y espérate, ya van a regresar, me han dicho</i></p> <p>E5: <i>Desde las ocho y media. Hasta cinco, pero después también está abierto a emergencia nomás. Sí, pero hasta las cinco, así nomás se atiende. Una vez he ido, así como... Más o menos como cuando estaba dos, tres meses, creo, mi bebé. Tardecita he ido y era a las cinco, cuatro, ya creo. Y sí, no me han querido atender porque me han dicho que se puede resfriarse el bebé así.</i></p> <p>E7: <i>hay veces, mmm, ya no quieren atender ya, por la hora de las tardes, o sea, nos dicen regresa porque la enfermera no está ahí, regresamos, y ya no quieren atender, nos dicen al día siguiente tienes que regresar. Y ahí es lo que las enfermeras se molestan cuando nos dicen, o sea, ayer era su cita y no le puedes traer al día siguiente, o sea, no le puedes traer al día, el día que te dé la gana</i></p>	<p>Referente a las experiencias de los cuidadores, se muestran dos puntos de vista, la mayoría indica que el servicio de enfermería cumple con el horario indicado, que atiende en la mañana y en la tarde, teniendo así al personal disponible en esos horarios, lo cual causa conformidad a los cuidadores, una minoría, indica que no cumplen con el horario debido a distintos escenarios ocurridos, como que el enfermero no se encontraba en el centro de salud o que este personal decidió no atenderlo y le indico regresas al día siguiente, eso causa inconformidad ante los usuarios que tienen que desplazarse largos trayectos para asistir a los controles de sus niños.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 3

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la atención por orden de llegada respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Positivo	Negativo	
Atención por orden de llegada	<p>E3: <i>si, por orden de llegada es</i></p> <p>E4: <i>La atención es según a la llegada, eso si respetan</i></p> <p>E6: <i>Por orden de llegar. Siempre. Eso es normal.</i></p> <p>E12: <i>Sí, es por orden. Es por orden de llegada. Cuando tú vas y primero sacas tu historia, entonces ya la historia lo llevan a la enfermería y en ahí, o sea, dependiendo en qué momento le has entregado tu historia, te llaman.</i></p> <p>E16: <i>Sí, tengo que esperar a que atiendan a las que llegaron primero y después me llaman.</i></p>	<p>E11: <i>Sí, por orden de llegada, pero a veces que es la conocida o que es... Sí, le dan preferencia. Siempre pasa, sí. una está esperando y a veces la que viene último, no sé si será su conocido, permanentemente se verán con la licenciada. Y dicen: No, pasa, pasa, a veces pasa eso.</i></p> <p>E12: <i>... antes como una marginación me hacían, tú no has estado acá, entonces al último no, a otras prefería atenderles, más que todo del triaje.</i></p>	<p>Al consultar a los cuidadores si la atención se realizaba por orden de llegada, indicaron dos posturas, la mayoría indico que la atención se realiza respetando el orden de llegada de las cuidadoras al centro de salud, y la minoría manifiesta que no siempre se respeta el orden de llegada y que en algún momento observaron que atendían a otras personas antes que a ellas.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 4

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la respuesta a quejas respecto a la fiabilidad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Manifestaciones	Interpretación del investigador
Respuesta a quejas	<p>E4: <i>Solo hable con la jefa no más, que no me querían dar referencia, dijo: seguro no estaba grave, mi hijita tenía su faringe total inflamado ya ni podía pasar ni su tetita, cuando le lleve al pediatra, me dijo: te demorabas un día más y tu hijita moría...</i></p> <p>E7: <i>Mmm... sí, por, por lo que le han pesado mal a mi hija y me han dicho que era una practicante.</i></p> <p>E13: <i>He hablado con la jefa del establecimiento que me dijeron qué es buena, y me dijo, le vamos a dar una llamada de atención.</i></p> <p>E20: <i>Sí, porque no atienden bien, es que están paseando por otro lado, así, por eso reclamo. Hay veces entramos en carro. Por eso está apurado el chofer también, por eso apuro a la enfermera, yo también le digo que me atienda rápido.</i></p>	<p>Los cuidadores manifiestan que no suelen realizar quejas, menos de la mitad de las participantes indico que en algún momento de su atención realizo una queja, los temas principales fueron sobre los procedimientos realizados por la enfermera (como el error al controlar el peso al menor), la demora de la atención y la inoperancia en derivar problemas complejos a especialistas, dichas quejas fueron comunicadas más no fueron resueltas o tomadas en cuenta, razón por la cual, los cuidadores refieren que es en vano quejarse.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 5

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el tiempo de espera para ser atendido respecto a la capacidad de respuesta de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Depende de las personas que hayan antes	Espero mucho	
Tiempo de espera para ser atendido	<p>E1: <i>Cuando están muchas personas antes si se espera, cuando este vacío rápido te atiende</i></p> <p>E2: <i>Depende. A veces cuando yo puedo sacar mi seguro más antes, me lo llevo a otro consultorio. Pongo en apuros a las enfermeras también. porque los seguros se van a otra oficina. No regresa a veces al mismo lugar. pero cuando está lleno esperamos hasta que sea nuestro turno.</i></p> <p>E6: <i>Según estas, si están artos ya te esperas una hora, así, una hora y media, según a la llegada. Si está arto ya en mi adelanté, tengo que esperar...</i></p> <p>E10: <i>No, casi no, tienes que esperar hasta que se terminen los que están en tu adelante, siempre tienes que esperar tu turno, llegando tarde tú, quieres entrar primero, tienes que saber esperar.</i></p> <p>E12: <i>so sí, lo hacen rápido, dependiendo pues, cuántos personales están llegando, si eres la única o hay tres o dos, rápido lo hacen. Pero si en caso hay varios, entonces demora, ¿no? tienes que esperar.</i></p> <p>E15: <i>Mmm... le espero poco. Si es que no hay muchos pacientes, al toque nuestra atención. Si hay pacientes, tenemos que esperarlos</i></p>	<p>E5: <i>Ah, sí, tengo que esperar porque están... A veces no, hay... Antes que yo hay algunas mamitas que están esperando. O también la enfermera está ocupada en otras cosas que yo no sé. En ese caso sí, tengo que llamar. Por favor, atiéndeme ya.</i></p> <p>E13: <i>A veces sí, no sé qué cosa harán, pero la cosa es que estoy esperando ahí. Pero a veces está vacío, no hay nadie y se van a conversar y tengo que estar esperando.</i></p> <p>E17: <i>Esperamos cuando hay otros pacientes. Y cuando no hay... También esperamos hasta que tomen desayuno, cuando es temprano cuando le da la gana recién salen, siempre nos hacen esperar</i></p>	<p>Respecto a esta subcategoría, se consultó a los cuidadores si consideraban que el tiempo que esperaban para ser atendido les parecía mucho, los participaron indicaron que este tiempo dependía de la cantidad de personas que había antes que ellos, podían esperar mucho o poco tiempo, así mismo una minoría indican que consideran que esperan mucho para ser atendidos, ya que observan que las enfermeras se ocupan en otras cosas antes de atenderles, esto causa inconformidad en las cuidadoras.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 6

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la disponibilidad de ayudar y/o atender respecto a la capacidad de respuesta de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Si atiende	No atiende	
Enfermera dispuesta a ayudar y/o atender	<p>E3: <i>Sí. rápido no más atiende.</i></p> <p>E4: <i>No demoran mucho, por ejemplo, en enfermería te atienden bien más o menos todavía, pero cuando vas al médico ahí esperas, vas a las ocho y te atiende las once, y muuuucho se demora...</i></p> <p>E6: <i>Más bien ahora ya no se quiere hacer pesar. Ya se da ya cuenta. Lo mira la señora enfermera y llora. Mmm. y la enfermera a veces, cuando me toca la buena, le habla bonito a mi hijo. Y llora siempre.</i></p> <p>E8: <i>Ah, normal, he ido a la posta con atender, con emergencia no he ido.</i></p> <p>E10: <i>No, inmediato lo han atendido</i></p> <p>E15: <i>Sí. De, bueno manera, sí, rápido nos atienden.</i></p> <p>E20: <i>Sí, cuando enferma, sí, rápido me atienden</i></p>	<p>E2: <i>Si pue, te conté, esa vez que lo vacunaron y se puso mal no me creían que mi hija estaba mal. y cuando volví con mi hermana me atendieron y le dieron paracetamol constante y recién dejó de convulsionar.</i></p> <p>E12: <i>Hay mamitas que vienen, yo he visto varias veces, también he llegado a discutir con una enfermera porque había llegado una mamá, ¿no?, que estaba un poquito mal de salud, no entendía quechua la enfermera. Entonces, la mamita, como le estaba hablando en castellano, ella no entendía, entonces en ahí la enfermera levantó la voz y le dijo, ¿a qué vienes si no entiendes castellano? O sea, si no entiendes castellano deberías de traer a alguien, así</i></p> <p>E14: <i>De ahí cuando, bueno, lo primero que me percató de mi hija, si está mal de algo, prefiero llevar más al médico todavía. Al médico le pregunto. Esta vez no, la anterior, recién estaba un poco agripadita y le pregunté al licenciado que si normal le podían poner vacuna, pero me lo lleve, pero más le empeoró y por eso ahora está hecho regresar. Lo he hecho regresar y ahora lo he llevado al médico, pero más antes siempre lo llevo al médico. Y después al consultorio.</i></p>	<p>En esta subcategoría se consultó a los cuidadores sobre su percepción respecto a la disponibilidad de las enfermeras, la mayoría indica que la enfermera suele atender rápido y está dispuesta a brindar una atención cálida, por otra parte, también manifiestan que en ciertas ocasiones no sintieron que la enfermera quisiera atenderlos o ayudarlos, lo que resultó en malas experiencias que generaron incomodidad y desconfianza hacia el personal de enfermería.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 7

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la privacidad respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Sub categoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Hay privacidad	No hay privacidad	
Privacidad	<p>E1: <i>hay privacidad, eso sí, nos atienden a puerta cerrada</i></p> <p>E4: <i>Atienen con la puerta cerrada, pero antes con sus colegas está hablando primero y después te hace pasar al consultorio, desde que he ido la primera vez, siempre es así.</i></p> <p>E6: <i>Con la puerta cerrada, para que pese, calatito nomás. Cuando está cerrado le toca la puerta, entonces le dice ocupado estoy, ahorita salgo, así le dice.</i></p> <p>E10: <i>atienden con la puerta cerrada. Sí, porque siempre hay privacidad, porque estás destapando a tu hijita, tienes que desvestirle prácticamente...</i></p> <p>E12: <i>Sí. a puerta cerrada y nadie interrumpe.</i></p> <p>E15: <i>A nosotros nos atienden con la puerta cerrada. hay veces cuando estamos conversando, tocan la puerta, pero no les atienden, nos atienden a nosotros primero.</i></p>	<p>E5: <i>Cuando le están atendiendo, a veces puerta abierta. A veces a puerta cerrada me atienden, a veces sí entran algunos, digamos, me atienden la licencia. Pero si le necesitan algo, ya están entrando.</i></p> <p>E7: <i>Algunas enfermeras sí la cierran la puerta, pero algunas no, así no ma lo dejan. Doctoras sí ingresan y salen. Se pone a hablar con la persona que ha interrumpido. O sea, se pone a hablar y, o sea, le dicen vamos, le dice que le está esperando y se va ahí y nos hace esperar.</i></p> <p>E9: <i>no hay privacidad, porque bueno así en abierto nos atienden, se entran salen, doctoras así</i></p> <p>E13: <i>Si, a veces, porque algunas veces interrumpen y dicen que tal paciente va a ingresar o a veces la licenciada está saliendo</i></p> <p>E17: <i>Si nos atiende cerrado, pero siempre entran otros doctores mientras se está atendiendo, sus colegas entran siempre abriéndose e interrumpen, están discutiendo, ese rato que me están atendiendo entre colegas están conversando, Sobre que estoy apurada está atendiendo a su colega todavía.</i></p>	<p>Según la experiencia de los cuidadores sobre la privacidad en el consultorio, la mayoría indica que atienden a puerta cerrada, nadie interrumpe la atención y que la enfermera garantiza la privacidad del paciente durante la atención, esto hace que la cuidadora se sienta segura, pero algunos participantes indican que en su experiencia, les toco pasar por una atención carente de privacidad, donde las atendieron a puerta abierta u otro personal interrumpió la atención que estaba recibiendo.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 8

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre las actividades que realiza la enfermera respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Le mira todo	No lo mira bien	
Actividades que realiza la enfermera	<p>E8: <i>me dice de que estás mal o... De que, que le duele, A mi bebé le controla su peso, talla. Por ejemplo, si llevo con algún malestar, este, o por, le ha dado hace poco un granito, la ha acabado. He llevado de emergencia, así, a todo, le ha visto de qué, qué, así, todo lo revisa. Todo lo revisa.</i></p> <p>E15: <i>Nos saluda, después nos pide la tarjeta del bebé, ve si vinimos en la fecha o no, después toma pesito y ya todo lo revisa, rapidito, pero todo lo mira, después nos habla cómo está.</i></p>	<p>E1: <i>la licenciada no le mira bien por eso que a veces trato de llevarle a particular, para que me lo vea como esta, como los niños en estos tiempos sufren de displasia, en el particular me lo observaron eso, no en la posta</i></p> <p>E5: <i>Pues, la talla de mi bebé y su medición de su estómago. De su cabecita. Sí. Y... Es lo mismo. en algunas partes sí, un poco se descuida. Digamos, de displasia que ella tiene, no, no miran esas cositas. No le han detectado. A ver si tiene o no tiene. Esas cositas no miran. Ellos no han detectado nada. O sea, no, más importante es peso y talla y hacer firmar las FUAS.</i></p> <p>E12: <i>Lo primero que te dice es quitale su ropita al bebé. Y ya luego, ya ponlo, ya sabes dónde, para que lo pese, ahí recién viene y lo pesa, lo entalla. Solo eso. Talla y peso y la cabecita creo, cuando es un poco más bebé ¿no? De los dos añitos. Cuando la mamá, sí, tú le dices, revísamelo esta partecita, no sé si está bien, esta partecita, esto le duele, entonces cuando tú le dices sí, pero cuando no le dices, no.</i></p>	<p>Se consulto si los cuidadores consideraban que los procedimientos que realizaba la enfermera eran suficientes y si creían que ellas eran minuciosas, una gran parte manifestó que no creían que revisaban bien a sus hijos, que solo se concentraban en la antropometría, el estado nutricional y las inmunizaciones, mas no realizaban un test de desarrollo psicomotor, ni un examen físico minucioso, teniendo como consecuencia un tardío diagnóstico de enfermedades, como la displasia de cadera, experiencia vivida por tres madres, lo cual ocasionó que no confíen en la atención de la enfermera y prefieran llevarlos a otro establecimiento.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 9

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la explicación de procedimientos respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Si explica	No explica	
La enfermera explica los procedimientos que realiza	<p>E2: <i>si explica, acá es entendible. A veces en quechua nos explica así. Y acá la mayoría hablamos quechua. Y ellos interpretan más eso.</i></p> <p>E5: <i>De las vacunas, sí. Esta vacuna es de tal, para tal, para tal, sí, eso me explica.</i></p> <p>E11: <i>Sí, sí, sí, siempre me ha dicho. Cuando le ha sacado la sangre, desde ahí también me dijo que era para su hemoglobina, ¿no? Para ver si su hemoglobina está baja, está alta, si tiene anemia o no. Me parece, ¿no? Sí, sí, me ha llegado a explicar</i></p> <p>E14: <i>Sí, me dice, ay, por ejemplo, ahora, el último, esa enfermera me dijo que le vamos a poner tres vacunas y una en la boquita, como que serían cuatro. Entonces, me explicó para estas cosas esto, esta vacuna le va a doler un poquito, esto va a ser para tal, para cual, me dice, ¿no? Me explica así.</i></p> <p>E15: <i>Sí, sí nos explica con las palabras entendibles para poder permitir nosotros también para que sacan la sangre, porque están tomando el peso, todo nos explica.</i></p> <p>E18: <i>Sí, de lo que hace me explica y me dice que le ayude para hacer unas cosas.</i></p>	<p>E1: <i>No, solo le mide su cabecita eh.... Le pesa, le talla y ella no habla, no nos dice ni porque, a que se debe, porque le está poniendo ni nada</i></p> <p>E4: <i>Una que otra enfermera no más, por ejemplo, cuando realizan sus vacunas, como se un poquito, entonces esta tal vacuna y me lo vacuna, cuando no hay vacuna me citan otro día</i></p> <p>E7: <i>No, desde que le he llevado a mi bebé, no, nunca me han dicho. Solo, o sea, para... Desde su peso y su talla, solo para saber si está creciendo o no, nada más.</i></p>	<p>Respecto a si la enfermera explica o no los procedimientos que realiza, la gran parte indica que la enfermera explica los procedimientos que realiza, como el test de hemoglobina, las vacunas, esto lo hace de manera clara y entendible, algunas haciendo uso del idioma quechua, así mismo la enfermera pide ayuda para realizar algunos procedimientos, otros por lo contrario indican que algunas enfermeras no explican, que son mecánicas, no les indican las razones por las cuales realizan los procedimientos.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 10

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la respuesta a dudas respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posturas		Interpretación del investigador
	Si responde	No responde	
La enfermera responde preguntas	<p>E2: <i>Si pregunto, siempre nos responde. Por ejemplo, cuando le damos el sulfato ferroso a veces le estriñen a los bebés. Todos nos quejamos de eso. Licenciada, esto le pasa, no ha orinado dos días así. Denle juguito de papaya, siempre nos decía eso.</i></p> <p>E6: <i>Sí. Cuando lo vacunan, le pregunto, si va a dar fiebre, fuerte fiebre, qué voy a hacer, así. Me dice: vas a dar paracetamol nomás y con agua fresca, no aplastes lo que estamos vacunando, Eso, con manzanilla, con liantín, así con trapo blanquito, con tu mano sucia no, te laves limpio y tu mano así</i></p> <p>E8: <i>Mmm, sí, mmm, por ejemplo, mi hijito, que 10 años tiene, había tenido fimosis. Y nunca me han dicho en la posta que debería hacer, este, estimulación, hacer estimulación, nada, y yo no sabía. Y me, este, he enterado que tenía fibrosis. Y de ahí yo me he preguntado cómo es, cómo va a ser, tal vez este bebé también tiene así, cómo tengo que lavar, bañar, no.</i></p> <p>E10: <i>Yo siempre le pregunto y siempre me responde En cualquier pregunta que yo le hago todo me responde</i></p> <p>E15: <i>Sí, cuando no lo entiendo las palabras que me dice, yo le pregunto. y ella sí, sí nos responde de buena manera nos responde.</i></p> <p>E17: <i>si le pregunto y si me responde bien, pero mi hijo no quiere comer pue, y la enfermera me da orientaciones, me dice licuado aunque sea le debes dar.</i></p>	<p>E1: <i>a veces nos responde con paciencia y otras veces no, solo dicen ya le han puesto su vacuna eso es todo, y ya, como están con la hora también, será por eso</i></p> <p>E7: <i>Algunas sí, pero las demás no. Bueno, una sola, una doctora nomás, o sea, pregunta y empieza a hablar otras cosas.</i></p> <p>E19: <i>Hay veces, no más y me responde con palabras para entender no mas</i></p>	<p>Al consultar a los cuidadores sobre si la enfermera responde sus dudas, respondieron en su mayoría que sí, que les absuelven las dudas con palabras entendibles y simples, y otros indican que no les responden o evaden sus preguntas.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 11

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre la confianza respecto a la privacidad respecto a la seguridad de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posición		Interpretación del investigador
	Si confía	No confía	
Confía en la enfermera	<p>E2: <i>Sí confío, como las conozco, nada más por eso</i></p> <p>E5: <i>Confío porque son años ya licenciados, o sea, algunos son con experiencia, ¿no? Pero, digamos, hay algunos que vienen prácticamente, digamos, en medicina, ¿no? los que vienen de practicantes, no los confío</i></p> <p>E7: <i>sí. Mmm, porque me dice, así le tienes que poner, cuando le pongo a la balanza, ella lo acomoda y me dice que le tengo que agarrar de la manito</i></p> <p>E9: <i>Siento confianza porque las enfermeras a mí, no se si a todas, a mi me atiende con amabilidad, con sus bromas, así</i></p> <p>E10: <i>Sí, porque es parte de su trabajo y saben lo que hacen.</i></p> <p>E11: <i>Sí, confío en ella. Bueno, por su formación, como es licenciada no creo que haga algo malo, ¿no? En su salud de mi niña</i></p> <p>E14: <i>Sí, tengo confianza a veces, yo confío en ellos porque son licenciados en realidad ¿no? entonces yo confío en ellos y por eso también me pregunto, sí.</i></p> <p>E15: <i>Sí, como es un profesional, lo hace de buena manera, es amable y también para el bien de mi hijita, como se ve con el tiempo, que no se enferme para eso.</i></p>	<p>E1: <i>otras enfermeras no se ganan la conversación, o sea no... ella misma no te... No te da esa confianza</i></p> <p>E20: <i>No, es que yo no tengo tanta confianza en nadie</i></p>	<p>Respecto a la confianza que sienten sobre la atención brindada por la enfermera, la gran mayoría indica tenerles confianza, debido a que conocen a las enfermeras, reconocen su experiencia laboral, formación, profesionalismo y por la amabilidad que muestran, por las indicaciones que les da, el lenguaje verbal y no verbal usado, así mismo, hay quienes manifiestan no confiar debido a que creen que la enfermera no sabe ganar su confianza.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 12

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el trato de la enfermera respecto a la empatía de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posición		Interpretación del investigador
	Bueno	Malo	
Trato de la enfermera	<p>E2: Siempre han sido pacientes para mí, amables, buenas, pero cuando hay alguna emergencia no más, no nos atienden, y otras veces por irresponsabilidad de nosotras se molestan un poco.</p> <p>E5: Sí, buena. A lo que he ido las enfermeras son amables, respetuosas.</p> <p>E10: Para mí que son buenas, que tienen paciencia, porque ellos también tienen sus hijos y tienen paciencia, Las enfermeras que me han tocado, siempre son así, te hablan, son buenas, te dan consejos, cómo hay que criar, cómo hay que hacerles comer. Para mí que las enfermeras son buenas porque tienen experiencia. Luego me explica, me dice si mi hija ha subido o no su peso.</p> <p>E11: son amables, a mí me ha tocado, ¿no? Así, licenciadas, que sí me han tratado bien, que me la ha tratado bien mi hijita. Solo quizás en esos pequeños detalles, ¿no? Que a veces te has de esperar con la llamada y en los pequeños detalles</p>	<p>E1: no son tan pacientes, debe ser por el tiempo que trabajan</p> <p>E4: Pésimo, porque una profesional no debería de tratar así a las personas, una que otras son discriminadas, otras digamos que cuando tienen confianza te favorece a ti, lo que no me gusta es que deberían de tratar a las personas por igual, no le llevo mucho, a sus controles no más le llevo a mi hija. Una que otra es paciente, pero las demás son renegonas, o sea que te contestan con mal carácter, no son amables, en otras palabras</p> <p>E8: Algunas, pero algunas son normales. Algunas son aburridas porque te dicen, ay, a esta hora traes, por ejemplo, cuando llevas tarde, dicen, ay, estas trayendo tarde, ya tengo que salir a almorzar, a la última hora no más ya traes, así te dice. Algunas ya también, ya normal te lo atienden.</p> <p>E13: No sé, este, no sé, hay días que de repente uno puede venir molesto, no sé, no puedo decir tanto porque yo no estoy todos los días, en los días que me ha tocado, sí ¿no?, hay algunas enfermeras que, como te digo, están molestas,</p>	<p>Respecto al trato recibido, señalaron en su mayoría que las enfermeras suelen ser buenas, amables, respetuosas y pacientes, esto hace que las cuidadoras asistan puntualmente a sus controles, pero también en algunos momentos no son pacientes, son renegonas y algunas veces aburridas, esto genera un grado de temor e incomodidad en las madres, que manifiestan que ya no les da ganas de volver.</p>

	<p>E14: <i>Sí, siempre, ahora también, como me atienden, así siempre respetuosos, yo también, así como confianza, ya vengo como a mi casa, entonces, de alguna forma, pues, me atienden, me explican, no, todo bien. Pero sí, desde ese, desde dos meses que he traído de bebida, desde ahí si me he llevado bien con ellos. Mas antes si, será porque antes no vivía aquí, Siempre me han puesto a un lado hasta casi dos meses y me he hecho sufrir</i></p> <p>E15: <i>Bueno, amable atiende, es respetuosa. Nunca me ha faltado el respeto.</i></p>	<p><i>renegando, que no han almorzado, que no han desayunado, ahí me esta diciendo.</i></p> <p>E19: <i>Algunos te atienden bien, algunos aburrido te atienden, algunas son bien buenas y otras medio renegonas</i></p>	
--	--	---	--

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 13

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el interés de la enfermera respecto a la empatía de la atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Manifestación	Interpretación del investigador
<p>Enfermera explica cómo se encuentra el niño</p>	<p>E2: <i>si explica, acá es entendible. A veces en quechua nos explica así. Y acá la mayoría hablamos quechua.</i></p> <p>E5: <i>me explica, falta su pesito, hazle comer más, eso me explican y me hace entender.</i></p> <p>E7: <i>Sí, eso sí nos informa. Y... Con cuánto de peso está, cuánto de peso ha ganado, y su talla también.</i></p> <p>E11: <i>si, si me ha llegado a explicar cuando le detectaron anemia a mi hijita, me explico que su tallita está bien pero su hemoglobina está bajo.</i></p> <p>E17: <i>Sí, me dicen como esta mi hijito... como esta pequeñito, eso me dicen.</i></p> <p>E20: <i>Si, me dice si está creciendo bien o no, si, como me explica bien, entiendo...</i></p>	<p>Respecto a si los cuidadores consideran que la enfermera explica el estado de su niño, todas coinciden en que la enfermera les explica de manera clara y entendible, haciendo uso del idioma quechua para su mejor comprensión, sobre todo respecto a su estado nutricional.</p>
<p>La enfermera explica cuidados</p>	<p>E1: <i>Si, nos han capacitado cuando recién nació, como es la forma de darles de tetar a los bebes, cada cuanto tiempo para que no baje de peso, en el momento de dormir también, como hay que recostarles a los bebes, todo eso nos capacitaron...</i></p> <p>E6: <i>Me dice: vas a dar paracetamol nomás y con agua fresca, no aplastes lo que estamos vacunando, Eso, con manzanilla, con liantín, así con trapo blanquito, con tu mano sucia no, te laves limpio y tu mano así.</i></p> <p>E11: <i>me explicaron que debía apoyarle con alimentos, me dijo esto debes de hacer, A qué hora tienes que darle ese desayuno, su meriendita, Me explica. Todo me ha explicado, o sea. Qué alimentos le tengo que dar en desayuno, que primordial es darle siete harinitas, o maca, kiwicha, esas cosas, ¿no? Sí me ha llegado a explicar.</i></p> <p>E18: <i>si, me dice que cosas debo de hacer para que crezca bien, como debo darle su comida, lavarle sus manos y esas cosas</i></p> <p>E19: <i>si, me explica, tenemos cuidados de frío y alimentar bien, eso nos dice.</i></p>	<p>En la experiencia de los cuidadores, manifiestan que la enfermera explica los cuidados que tienen que tener con su niño, los temas tratados son: lactancia materna, alimentación complementaria, lavado de manos, cuidados después de la aplicación de las vacunas y consejería ante el friaje, los cuidadores indican estar agradecidas con estas recomendaciones y las toman en cuenta día a día para así poder mejorar la salud de sus hijos.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 14

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre el ambiente respecto a los elementos tangibles del consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Postura		Interpretación del investigador
	Adecuado	Inadecuado	
Ambiente en el que fue atendido	<p>E3: <i>está limpio, si, está bien para mí, hay mesas, para pesar, medir, carritos, sonajas, rompecabezas, esos hay</i></p> <p>E7: <i>siempre he visto que estaba limpio. Todas las cosas que utilizan están limpias. Está bien adornado, le ponen imagencitas para los niños y que estén viendo los niños</i></p> <p>E10: <i>Es bonito, es limpio, hay juguetes para los niños para que jueguen, para que se distraigan hasta que estés conversando con la enfermera</i></p> <p>E17: <i>Amplio es, limpio siempre esta, bonito esta, hay adornos, hay en su rinconcito hay para que juegue la wawa, su balanza, para que le mida</i></p> <p>E18: <i>Está ordenado, limpio está. Siempre está limpio, la luz también es buena, hay silla, balanza, lo que tiene que tallar, lo que mide su cabeza, hay juguetes, en un rincón para que juegue.</i></p>	<p>E6: <i>si es amplio, y si se arregla para que atiendan, pero otros vienen a veces no limpia hay los polvos</i></p> <p>E11: <i>me parece bien no más, siempre está limpio, un poco frío, sí, creo que sí.</i></p> <p>E12: <i>No es limpio. Eso también, hay ¿cómo se llama? Tela de araña. Yo digo, ¿qué cosa hacen? ¿Por qué no se lo limpian? ¿No tendrá tiempo? ¿Qué será? Me pongo en su lugar y digo, seguramente no tiene tiempo. Por un ratito, pues, así está lleno de telarañas.</i></p>	<p>Respecto al ambiente, los cuidadores muestran dos posturas, la mayoría percibe que el ambiente es bonito, amplio, limpio, ordenado y está bien adornado y tiene una iluminación adecuada, así como una pequeña cantidad considera que si bien el ambiente es amplio hace frío, pudiendo generar resfriados, y en ocasiones el ambiente se encontraba sucio, con polvo y tela de araña.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

Cuadro 15

Percepciones de los cuidadores menores de 5 años sobre los materiales respecto a los elementos tangibles del consultorio de crecimiento y desarrollo en el distrito de Yaurisque - 2024

Subcategoría	Posición		Interpretación del investigador
	Bien equipado	Faltan cosas	
Materiales	<p>E2: <i>hay todo, la camilla para los bebés, está implementado. Hay dos habitaciones, en la primera está donde atienden y en la otra habitación están algunos jueguitos viejitos ya, donde esta pal peso para la talla</i></p> <p>E6: <i>Hay para que quitemos la ropa hay una cuna, hay balanza para que pesen, para que entalle, después para que vacunen, hay juguetes chachitos. En las paredes, hay señores que están lactando.</i></p> <p>E11: <i>tiene todo lo necesario</i></p> <p>E15: <i>Si, si hay las suficientes cosas, a lo que veo ahí tiene sus juguetes del bebé, su escritorio, que tiene para pesar medir, sus materiales de la enfermera para que puede trabajar, esas cosas tienen</i></p> <p>E18: <i>Sí hay. Sí hay, todo lo que se necesita.</i></p>	<p>E4: <i>faltan cosas para el bebe, pa que le vean si se está desarrollándose bien.</i></p> <p>E5: <i>talvez habria un lugarcito donde entretener a los bebitos, para jugar, limpiecito, un pisito, una mesita, a veces los niños no dejan firmar y no hay con que se distriegan, esito le faltaria</i></p> <p>E13: <i>Falta muchas cosas, debería haber un espacio donde, donde los niños, después de haberse atendido, para que puedan jugar, o sea, algún espacio, así como una piscina, así como hay en los jardines, entonces, mientras que la mamá está escuchando lo que le está explicando la enfermera, entonces los niños deberían estar jugando en la piscina, pero no, no hay, entonces tengo que estar ahí agarrando, está llorando el niño y me está explicando, a veces ni siquiera entendemos todos igual ¿no? Eso faltaría ahora para lo que es la colchoneta, así, para esas cositas, así, falta implementar.</i></p> <p>E17: <i>Faltaría más para que jueguen porque así a veces lloran, cuando se haga vacuna cuando hay juguetes, le dan, las wawas se calman</i></p>	<p>En relación a los materiales, los cuidadores en su mayoría perciben que el ambiente no está bien equipado, que faltan algunos materiales para el niño, como la batería de evaluación de desarrollo infantil, juguetes distractores y un área para que los niños puedan estar, la minoría considera que el ambiente está bien equipado y que hay todos los materiales necesarios para la atención de sus niños, como la balanza, tallímetro, camilla y algunos juguetes que se encuentran viejos y malogrados.</p>

Fuente: Entrevista semiestructurada

4.2 Discusión

El objetivo del estudio fue conocer las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención en el servicio de Crecimiento y desarrollo (CRED) en el distrito de Yaurisque – 2024, con el propósito de generar evidencia científica que permitirá plantear propuestas de mejora para la atención de los menores de 5 años, puesto que aportan conocimiento de deficiencias para fortalecer las habilidades del servicio de crecimiento y desarrollo, que ayuda a poder mejorar el servicio y reforzar el cuidado humanizado del niño.

Los resultados obtenidos referente a la categoría **fiabilidad**, se refiere a como el servicio de crecimiento y desarrollo puede funcionar de manera adecuada, ofreciendo así un servicio correcto y exitoso, teniendo en cuenta la atención brindada, el cumplimiento de promesas ofrecidas y la solución de problemas, esto hace que los cuidadores vean al servicio como competente y hábil.

Los cuidadores reconocen que el personal de enfermería suele ser igualitario, aunque en algunas ocasiones mostraron tratos diferenciados, preferenciales o discriminatorios, como a la población que acude de las comunidades que tenían como único idioma el quechua, esta situación es de gran importancia ya que esto influye en la asistencia de las cuidadores al consultorio, así mismo, reconocen que la atención de enfermería en el servicio de niño sano, es en la mañana y tarde, que en su mayoría el personal está disponible en ese horario, teniendo unas pocas excepciones, que causan inconformidad en el usuario, además que las atenciones suelen ser respetando el orden de llegada de los cuidadores, referente a las quejas, más de la mitad de las madres no realizaron quejas, pero las que sí lo hicieron, refieren que sus quejas a veces no son resueltas o tomadas en cuenta, por eso refieren que es en vano quejarse y lo consideran una pérdida

de tiempo. Los resultados se pueden asemejar con lo manifestado por (Jiménez:2019) quien refiere que las madres reconocen haber recibido un buen trato y ninguna señaló haber recibido maltrato o haber sido discriminada, que el horario de atención les parece adecuado. (Alvarado:2021) indica que existen demoras en brindar citas, la atención no es oportuna, el profesional no se toma el tiempo adecuado, hay retrasos en la atención, atienden por orden de llegada. (Mamani:2020) indica que en ocasiones hay incumpliendo del horario, la atención suele ser inmediata y por orden de llegada.

Respecto a la categoría **capacidad de respuesta**, considera si el enfermero es ágil y eficiente para brindar atención a los cuidadores, si los tiempos de espera para ser atendidos son largos y si la enfermera está dispuesta a ofrecer el servicio.

Se identificó que la rapidez de atención está influida por la cantidad de atenciones, manifiestan que cuando hay muchas personas tienen que esperar que sea su turno y por lo contrario, cuando no hay muchas personas, suelen atenderles rápido, también indican que sienten incomodidad cuando el personal se dedica a hacer otras actividades en vez de atenderles, respecto a la disponibilidad de ayudar de los enfermeros, se identificaron en su mayoría respuestas positivas, quienes indican que el enfermero normalmente está presto a ayudar y atender, a excepción de unas cuantas que manifestaron que no sintieron que la enfermera quería atenderlos o ayudarlos, más por lo contrario les negaban la atención o la aplazaban. Los resultados equiparan con lo concluido por (Jiménez:2019) quien indica que la mayoría de las madres señalaron que era “mucho el tiempo de espera para la atención” y manifestaron “mucho demora la atención en el CRED a pesar de estar citada, esta espera se

demora hasta 3 horas”, el cual era motivo de disconformidad. Así mismo son similares a los resultados de (Castillo:2018) quien expone respecto a la capacidad de respuesta que el personal de enfermería tiene la experiencia y el conocimiento adecuado para brindar un cuidado eficiente y oportuno.

En cuanto a la categoría **seguridad**, hace referencia a la capacidad del personal de enfermería para inspirar confianza y seguridad a las cuidadoras, se estima la privacidad, el conocimiento y destrezas del personal, la comunicación y la confianza brindada en la atención.

Se identificó que la privacidad es un aspecto importante en su atención, la mayoría realiza la atención a puerta cerrada, existen ciertas interrupciones, pero que son poco frecuentes; respecto a la atención directa brindada por la enfermera, hay un grado de descontento, ya que las enfermeras solo suelen concentrarse en la antropometría y estado nutricional de niño, mas no realizan un examen físico minucioso, como tampoco un test de desarrollo psicomotor, lo cual ocasiona diagnósticos tardíos de alteraciones, trastornos y enfermedades, y por consecuencia una intervención tardía, también es importante valorar el desarrollo en sus distintas áreas: motor, lenguaje, social y cognitivo; indican también que la enfermera explica los procedimientos que realiza y también absuelven las dudas de las cuidadoras y explican de manera entendible, haciendo uso del idioma quechua, lo cual facilita la relación enfermera-paciente. En relación a la confianza, manifiestan que confían en la enfermera, tanto por su formación, experiencia laboral, profesionalismo, amabilidad y la manera de lenguaje verbal y no verbal. Los resultados son contrarios a lo manifestado por (Loezar:2022) quien recalca la importancia de recibir información relevante sobre los cuidados que se deben de tener con los hijos, que el trato del personal debe

mejorar y que no deberían de infravalorar sus dudas. Y similares a (Jiménez:2019) que indica que las madres identifican los servicios ofrecidos que son: control del peso y talla de los niños, detección y tratamiento de la anemia, estimulación precoz del crecimiento psicomotor y la gestión de vacunas administración de vacunas. (Arpi:2020) indica que uno de los motivos más importantes para asegurar la continuidad de asistencia al consultorio es la confianza que sienten los usuarios hacia el personal que labora en el establecimiento de salud.

Respecto a la categoría **empatía**, se centra en que el servicio de crecimiento y desarrollo pueda brindar un trato individualizado e interesado, tratando de comprender y escuchar las demandas del usuario y cuidador.

Se identificó que el trato de las enfermeras es diferente, hay en su mayoría quienes son buenas, amables, respetuosas y pacientes, así como quienes son malas, renegonas, y aburridas, quienes generan un grado de temor en las madres, que manifiestan que ya no les da ganas de volver. Respecto al interés que brinda la enfermera por el usuario, las cuidadoras manifiestan que la enfermera explica el estado del niño y los cuidados que deben de tener de manera clara y entendible, que las recomendaciones ofrecidas son valoradas. Estos resultados guardan relación con lo indicado por (Arpi:2020) quien indica que la cortesía a lo largo del desarrollo de la consulta, trato amable, respetuoso y justo, confianza y aprecio, garantiza la continuidad de asistencia ya que tiene gran valor para los pacientes, así mismo surge el requerimiento de una comunicación entendible que les facilite la comprensión de la información brindada. Además, (Alvarado:2021) refiere que, para los usuarios, los profesionales fueron amables, pacientes, gentiles y tolerantes, se toman el

tiempo necesario para realizar la atención, transmiten confianza y los usuarios sienten seguridad al manifestar sus problemas. Otros opinaron que los profesionales no tienen un lenguaje sencillo, por el tiempo no resuelven sus preguntas, no son empáticos, no dialogan con los pacientes, eran muy presurosos, no tenían empatía, en este entender es imperioso que el personal sepa escuchar, sea más empático, y hable en lenguaje que sea de fácil entender y le dedique el tiempo que necesite. (Mamani:2020) indica que la enfermera saluda de forma amigable, muestra calidad y respeto, aunque en ocasiones pierde el control de sus emociones, a veces realizando agresiones verbales, actitud que causa incomodidad en los usuarios, también indican que a veces la enfermera usa lenguaje técnico y sugieren el lenguaje sencillo y uso de su idioma nativo.

Por último, referente a la categoría **elementos tangibles**, referida a las características físicas del consultorio que es percibida y valorada por los cuidadores, incluyendo la infraestructura, los equipos, materiales, el aseo y mobiliario.

De acuerdo a la percepción de los cuidadores, consideran que el ambiente en el que son atendidos es limpio, amplio, ordenado, esta adornado y es agradable, pero que la temperatura es un tanto baja. Respecto a los materiales y equipos, manifiestan que hay los equipos para la antropometría, materiales de la enfermera y en su mayoría coinciden que deberían de mejorar el "área de juego" del niño, que faltan baterías de desarrollo y juguetes distractores ya que los que hay, están viejos y malogrados. Esta circunstancia impacta de manera negativa en la valoración del progreso que lleva a cabo el profesional de enfermería, dado que cada elemento de la batería tiene un papel particular en la valoración de los

hitos que componen el test; por lo tanto, cada elemento que no se incluya será un logro no apreciado del niño. Los datos obtenidos se pueden relacionar con lo indicado por (Madero:2023) que señala en cuanto al ambiente donde se realiza el control manifiestan que es adecuado, se previene las corrientes de aire durante la atención, no obstante, llama la atención que pocos enfermeros estimulan con juguetes a los niños durante la consulta. También se puede contrastar con (Alvarado:2021) quien indica que los ambientes están en regulares condiciones, están bien iluminados, limpio y ordenado, además que los equipos tienen buena higiene y el profesional usa guantes. (Cuadros:2023) indica que la limpieza de las áreas y el confort son fortalezas en el establecimiento estudiado.

CONCLUSIONES

1. Respecto a las características generales de los cuidadores, la totalidad es de sexo femenino, la mayoría se encuentran en el grupo etario de 31-40 años, tienen secundaria completa, son amas de casa, pertenecen a la comunidad de Incacona, sus hijos tienen entre 6 meses a 3 años y hablan el idioma quechua y español.
2. Se describió las percepciones respecto a la categoría fiabilidad, hay percepción positiva respecto al trato igualitario, el respeto de compromisos y la atención por orden de llegada y negativa como la ineficiente resolución de las quejas realizadas por las cuidadoras.
3. Se describió las percepciones respecto a la categoría capacidad de respuesta, indican que la rapidez de atención está influida por la cantidad de atenciones y que el enfermero suele estar presto a ayudar, teniendo unas cuantas excepciones, como cuando el personal realiza otras actividades que no corresponden a su labor.
4. Se describió las percepciones respecto a la categoría seguridad, se encuentran conformes con la privacidad y la información que brindan, pero inconformes con la falta de un examen físico completo y minucioso, así como la ausencia de evaluación del desarrollo psicomotor.
5. Se describió las percepciones respecto a la categoría empatía, la mayoría percibe de manera positiva la empatía del personal de enfermería, a pesar de que reconocen cierta variabilidad en el trato, valoran el interés que muestran, ya que explican el estado de los niños y ofrecen recomendaciones útiles.

6. Se describió las percepciones respecto a la categoría elementos tangibles, indicaron que el ambiente es amplio y limpio, pero con temperatura un tanto fría, también que hay materiales que usa la enfermera, pero faltan algunos juguetes y baterías de desarrollo.
7. La investigación dio a reveló las percepciones de los cuidadores de niños menores de 5 años sobre la calidad de atención en el servicio de Crecimiento y desarrollo (CRED) en el distrito de Yaurisque – 2024, las cuales son importantes para lograr una mejora del servicio de crecimiento y desarrollo.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda al personal de enfermería, fortalecer sus competencias para que realicen una valoración completa del niño, como un examen físico completo y no descuidar los test de desarrollo psicomotor. También seguir fomentando el trato humanizado hacia los niños y sus cuidadores, que asisten al consultorio CRED, de modo que los cuidadores puedan percibir que nos importa y preocupa la salud y desarrollo de su niño.
2. A los centros de salud, tener en consideración y mostrar mayor interés en las posibles quejas que puedan realizar los cuidadores, así mismo debe mejorar la disponibilidad de mobiliario, equipos e insumos, especialmente renovando el equipo viejo y desgastado, y aumentar la cantidad de juguetes para la estimulación psicomotriz de los niños.
3. A los estudiantes de la facultad de enfermería planear y ejecutar estudios de investigación cualitativas, para así conocer mejor la realidad de los usuarios de las comunidades, para que cada vez podamos mejorar la atención ofrecida.
4. A los investigadores, considerar los hallazgos para plantear nuevas interrogantes que exploren aspectos más específicos de la calidad de atención desde la perspectiva de los cuidadores.

Referencias bibliográficas

1. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Rev Cuba Hematol Inmunol Hemoter. junio de 2014;30(2):179-83.
2. Bleich SN, Ozaltin E, Murray CKL. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? Bull World Health Organ. abril de 2009;87(4):271-8.
3. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: indicadores de resultados de los programas presupuestales primer semestre 2023. Perú: Ministerio de Economía y Finanzas; 2023 p. 151.
4. Morales H, Paganini J. Estándares e indicadores para la acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe. 1994;26:134.
5. Velasquez Flores JA. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería de pacientes en observación. servicio de emergencia EsSalud CASE Arequipa 2017. 2018.
6. Donadecian A. La calidad de atención. Calidad Asistencial. 2001;16:29-38.
7. Cabadas R. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? Cir Mayor Ambul. 2015;79-82.
8. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la Niña y el Niño menor de cinco años. R.M - N° 537-2017/MINSA 2017.
9. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2024 [citado 18 de agosto de 2024]. Servicios sanitarios de calidad. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
10. Arpi Coellar AE, Guerra Díaz M de los Á. Percepción del paciente sobre la atención médica en el primer nivel de atención en el período 2019-2020 [Internet] [bachelorThesis]. Universidad del Azuay; 2020 [citado 18 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9813>
11. Cuadros Carlesi K, Ruiz Araya PA. Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes en el servicio de urgencia. Horiz Enferm. 27 de diciembre de 2023;34(3):539-60.

12. Loezar M, Gea M, Otero L. Percepción de la atención sanitaria en la primera experiencia de maternidad y paternidad. *Gaceta Sanitaria*. 2023;36(5):425-32.
13. Alvarado U, Paca F. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip*. 19 de septiembre de 2022;6(4):4100-39.
14. Jiménez Alva MDR, Javier Rimay RM. Percepción de las madres sobre los beneficios a la salud de las niñas y los niños a partir de la atención en el servicio de control del crecimiento y desarrollo – CRED infantil, en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II del Distrito de Villa el Salvador, Lima, para el periodo 2017 - 2018. 12 de agosto de 2020; Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/16783>
15. Damian Flores MG, Sanchez Perez M. Cuidado Enfermero en el Control de Crecimiento y Desarrollo del Lactante en un Centro de Salud – Chiclayo 2019. 4 de marzo de 2020; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8437>
16. Mondragon Cordova IY, Santin Rojas SC. Percepción materna sobre el control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años en un Centro de salud de Chiclayo, 2024. 21 de junio de 2024 [citado 18 de agosto de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/13206>
17. Madero Zambrano KPM, Manrique Anaya YMM, Guerrero Camargo SAG, Lopez Correa LML. Percepción de madres sobre la atención de enfermería en el servicio de crecimiento y desarrollo. *Investig En Enferm Imagen Desarro*. 19 de enero de 2023;25(2):153-69.
18. Castillo Figueroa N. Percepcion y expectativas de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermeria en UCIN–medicina - Sullana, 2018. Univ Católica Los Ángeles Chimbote [Internet]. 15 de diciembre de 2018 [citado 18 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/7999>
19. Mamani Condori FW, Salcedo M. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos en el centro de salud del centro poblado de Totorani, distrito de Acora, Provincia y Departamento de

- Puno - 2012 y 2020. 27 de abril de 2021 [citado 18 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/18907>
20. Stoner J, Wankel C, Freeman E. Administration. En: Administracion. 6.^a ed. Mexico: Prentice Hall; 1996.
21. Juran JM, Gryna FM, Bingham RS. Manual de control de la calidad. Reverte; 2005. 5-20 p.
22. Duque Oliva EJ. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar. enero de 2005;15(25):64-80.
23. Colegio de enfermeros del Peru. Scribd. CEP Normas de Gestion de La Calidad Del Cuidado Enfermero. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/198697402/CEP-Normas-de-Gestion-de-La-Calidad-Del-Cuidado-Enfermero>
24. Saker J, Guerra M, Silvera A. Calidad humana en el clima organizacional: influencia en la gestión de empresas responsables. Economicas. 2015;2(36):113-24.
25. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud.
26. Parasuraman AP, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. J Retail. 1 de enero de 1988;64:12-40.
27. Hernández de Velazco J, Chumaceiro AC, Atencio Cárdenas E. Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Rev Venez Gerenc. septiembre de 2009;14(47):458-72.
28. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA. Lima: Imprenta Minsa; 2015. 58 p.
29. Colmenares D. OA, Saavedra Torres JL. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Téc Adm. 2007;6(32):2.

30. Hernandez Sampieri R, Mendoza Torres C. Metodología de la investigación [Internet]. Mexico: McGraw Hill; 2023. Disponible en: https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_93340
31. Sanhueza Alvarado O. Contribución de la investigación cualitativa a enfermería. *Cienc Enferm.* 2009;15(3):15-20.
32. Guerrero Castañeda RF, Prado MLD, Kempfer SS, Ojeda Vargas MG. Momentos del Proyecto de Investigación Fenomenológica en Enfermería. *Index Enferm.* junio de 2017;26(1-2):67-71.
33. Rubio Acuña M, Arias Burgos M. Fenomenología y conocimiento disciplinar de enfermería. *Rev Cuba Enferm.* septiembre de 2013;29(3):191-8.
34. Ludke M, Andre M. Investigación en educación: abordajes cualitativos. Sao Paulo: Cultura; 1998.
35. Denzin NK, Lincoln Y. Manual de investigación cualitativa [Internet]. Vol. I. España: Gedisa; 2012. 43-91 p. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=490631>
36. Benavides MO, Gómez-Restrepo C. Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Rev Colomb Psiquiatr.* marzo de 2005;34(1):118-24.
37. Prado ML do (Ed), Souza M de L de (Ed), Monticelli M (Ed), Cometto MC (Org), Gomez PF (Org), Salud OP de la. Investigación cualitativa en enfermería. Metodología y didáctica. Ser PALTEX Salud Soc 200010 [Internet]. 2013 [citado 18 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51587>
38. Díaz Bravo L, Torruco García U, Martínez Hernández M, Varela Ruiz M. La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investig En Educ Médica.* septiembre de 2013;2(7):162-7.
39. González JMT. Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. España: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha; 2021.

Anexos

Anexo N 1: Guía de entrevista semiestructurada

Buen día mi nombre es Katherine Melyda Liceras Davila, soy bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Estoy realizando un estudio titulado: "Calidad de atención de enfermería percibida por los cuidadores de niños menores de 5 años en el distrito de Yaurisque – 2024", con el objetivo de Identificar las percepciones sobre la calidad de atención en el servicio de Crecimiento y desarrollo (CRED).

Quisiera conversar con usted y hacerle algunas preguntas que permitan conocer como fue la atención que recibió.

Vamos a comenzar la entrevista con sus datos generales para saber de usted.

A. Datos generales

1. Nombre:
2. Edad:
3. Sexo:
4. Edad del niño:
5. Grado de instrucción:
6. Ocupación:
7. Residencia:
8. Idioma:

B. Percepción de la calidad de atención de CRED

1. ¿Alguna vez fue atendido en el consultorio de CRED?
2. ¿Cómo le parece la atención de la enfermera en el consultorio?

FIABILIDAD:

3. ¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?
4. ¿Le atienden de acuerdo a su orden de llegada?
5. ¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?
6. ¿Alguna vez realizó una queja? ¿cómo le atendieron?

CAPACIDAD DE RESPUESTA

7. ¿Espera mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?
8. ¿Cuándo su niño presentó algún problema, lo atendieron rápido?

SEGURIDAD

9. ¿Hay privacidad en el consultorio?
10. ¿Qué actividades realizó la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?
11. ¿La enfermera le explicó los procedimientos que realiza?
12. ¿La enfermera respondió sus dudas?
13. ¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

EMPATÍA

14. ¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿fue amable, respetuosa y paciente?
15. ¿Le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?
16. ¿Le explicaron los cuidados que debe de tener con su niño o qué actividades realizó la enfermera en su cita?

ELEMENTOS TANGIBLES

17. ¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?
18. ¿Cree que el ambiente está bien equipado?

19. ¿Cómo se siente después de ser atendido?
20. ¿Qué recomendaría para que la atención sea ideal?

Anexo N 2: Consentimiento informado

Mi nombre es Katherine Melyda Liceras Davila, soy bachiller en Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Estoy realizando un estudio titulado: "Calidad de atención de enfermería percibida por los cuidadores de niños menores de 5 años en el distrito de Yaurisque – 2024", con el objetivo de Identificar las percepciones sobre la calidad de atención en el servicio de Crecimiento y desarrollo (CRED).

Toda la información será confidencial y con fines académicos. La participación es totalmente voluntaria.

Si usted acepta participar en esta investigación, se le realizará una entrevista que será grabada en audio. Los datos brindados serán confidenciales, sus datos personales no serán mencionados en ningún informe ni documento.

Yo.....,
identificado con N° DNI....., después de haber sido informado (a) acepto participar en la investigación de manera voluntaria. La investigadora se compromete a mantener la confidencialidad de la información obtenida.

He sido informado de manera clara y preciso los propósitos y el método del estudio de tal manera mi participación es bajo mi propia voluntad sin obligación ninguna por el encuestador.

En señal de consenso firmo el presente escrito para los fines pertinentes de la presente investigación.

Cusco,.....de del 2024

.....

Firma del participante

.....

Firma de la investigadora

Anexo N 3: Características de los participantes

N	Edad	Grado de instrucción	Ocupación	Comunidad	Edad del niño	Idioma
E1	34	Sec. completa	Ama de casa	Incacona	11m	Quechua/Es
E2	30	Técnico	Estudiante	Incacona	4 ^a	Quechua/Es
E3	28	3° secundaria	Ama de casa	Incacona	1a 3m	Quechua/Es
E4	25	Sec. completa	Ama de casa	Incacona	1a 11m	Quechua/Es
E5	31	Sec. completa	Ama de casa	Incacona	1 ^a	Quechua/Es
E6	35	Sec. completa	Ama de casa	Huancarqui	1a 1m	Quechua/Es
E7	18	Sec. completa	Ama de casa	Huancarqui	2a 1m	Quechua/Es
E8	37	Sec. completa	Ama de casa	Huancarqui	1 ^a	Quechua/Es
E9	28	Sec. completa	Comerciante	Huancarqui	1a 9m	Quechua/Es
E10	35	Sec. completa	Ama de casa	Pomate	3 ^a	Quechua/Es
E11	28	Sec. completa	Comerciante	Pomate	3 ^a	Quechua/Es
E12	31	Técnico	Promotora	Huancarqui	2 ^a	Quechua/Es
E13	33	Técnico	Ama de casa	Incacona	1a 7m	Quechua/Es
E14	32	Técnico	Ama de casa	San Juan de Taray	1 ^a	Quechua/Es
E15	35	Sec. completa	Comerciante	San Juan de Taray	3a 4m	Quechua/Es
E16	29	Sec. completa	Comerciante	Incacona	2a 6m	Quechua/Es
E17	43	4° primaria	Ama de casa	Itunca	3 ^a	Quechua/Es
E18	38	3° primaria	Ama de casa	Itunca	4 ^a	Quechua/Es
E19	39	3° secundaria	Ama de casa	Araycalla	5m	Quechua/Es
E20	20	Sec. completa	Ama de casa	Araycalla	3 ^a	Quechua/Es

Características generales de los cuidadores de niños menores de 5 años del distrito de Yaurisque-2024

Características	n=20	%
Sexo		
Femenino	20	100
Masculino	-	-
Edad		
18-30	8	40
31-40	11	55
41-50	1	5
Grado de instrucción		
Primaria incompleta	2	10
Secundaria incompleta	2	10
Secundaria completa	12	60
Técnico	4	20
Comunidad		
Incacona	7	35
Huancarqui	5	25
Pomate	2	10
San Juan de Taray	2	10
Itunca	2	10
Araycalla	2	10
Edad del niño		
< 6 meses	1	5
6 meses -3 años	14	70
> 3 – 5 años	5	25
Idioma		
Quechua y español	20	100

Fuente: Entrevista de características generales

Anexo 4: Solicitud presentada a la Municipalidad de Yaurisque



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERIA
DECANATO



CIUDAD UNIVERSITARIA PERAYOC TELÉF. CENTRAL 084239898 - ANEXO 1420

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Cusco, 09 de febrero de 2024.

Oficio No. 051-2024-EPEN-FEN-UNSAAC.

Sr.
CPC. EDGAR QUISPE CHUYACAMA
ALCALDE DEL DISTRITO DE YAURISQUE

Presente. -



ASUNTO. - SOLICITO FACILIDADES PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo presentarle a la señorita: **KATHERINE MELYDA LICERAS DAVILA** identificada con DNI N° 75760442 Bachiller en Enfermería, quien viene desarrollando el trabajo de tesis titulado "**CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR LOS CUIDADORES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL DISTRITO DE YAURISQUE-2024**", para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Por tal motivo, mucho agradeceré a usted brindar todas las facilidades posibles, a fin que la interesada pueda aplicar los instrumentos de trabajo necesarios, en el desarrollo del referido proyecto de tesis, en la Institución de su digna representada, de tal forma cumplir con su cometido, objetivos y fines de su investigación.

Reiterándole mi sincero reconocimiento de forma anticipada por la gentil atención que se sirva dispensar al presente, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar a usted las expresiones de mi mayor distinción.

Atentamente.



C.c.
Archivo
C.C.C./afp

**Anexo 5: Constancia de aplicación de instrumento brindada por la
municipalidad de Yaurisque**



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS
BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

CONSTANCIA

**El Sub Gerente de Desarrollo Social de la Municipalidad de Yaurisque -
Paruro - Cusco.**

OTORGA CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO:

A la bachiller **Bach. KATHERINE MELYDA LICERAS DAVILA**, Tesista de la
Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco,
quienes han aplicado un cuestionario y ficha de tesis titulado. **CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERIA PERCIBIDA POR LOS CUIDADORES DE
NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS EN EL DISTRITO DE YAUARISQUE – 2024**
Se expide la presente constancia a fines que sea concerniente.

Cusco, 26 de abril del 2024.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAUARISQUE

EDWIN HURTADO BEJAR
DNI: 41295522
SUB GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS PUBLICOS

EDWIN HURTADO BEJAR

SUB GERENTE S.G.D.S

¡A lapallanchis Naupaqman Puririsun!

941 455 369

municipalidadyaurisque2@gmail.com

<https://www.gob.pe/muniyaurisque>

Plaza de armas de Yaurisque



Anexo 6: Base de datos – Entrevista

Entrevistado 1: E1

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en consultorio?

Pésimo, señorita, las veces que le he llevado o es la licenciada o la técnica, las técnicas mayormente tienen paciencia todavía, pero las licenciadas ya no tienen paciencia

¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?

Normalmente que he visto en mis controles siempre nos atienden de mala voluntad, no hay paciencia para los bebés, como sea nos atienden, llegamos 10 minutos tarde ya no nos quieren atender, pero nosotras estamos esperando desde las 8 de la mañana y llegamos hora antes, igual, pero ellos si hora exacta ya no atienden, por eso a veces ya no me da ganas de llevarle, prefiero llevarle a particular, pago mi plata y me lo atienden con paciencia, me lo revisan todo lo que me lo tienen que revisar, pero en la posta no.

¿Le atienden de acuerdo a su orden de llegada?

Como le digo, llegamos a nuestra hora, estamos esperando y no nos llaman y vas a reclamar y... no se es el momento de colera de la licenciada y ahí empieza todo... ya no nos quieren atender, que llegas tarde, a veces no nos verán no sé, pero no nos toman importancia el horario más que todo no. Nosotros vamos hora exacta porque nos atienden, pero a veces tenemos... este... en la mañana algo que hacer o imprevisto algo que nos pasa, llegamos tarde y ya no nos quieren atender, nos reprograman para otro día.

¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?

La atención es todo el día, pero nos programan si podemos turno tarde o turno mañana

¿Alguna vez realizo una queja?

No, no, preferible no porque como le digo a veces lo toman con los bebés y es mejor a veces sobrellevar todo lo que te atienden, mal ya pues... deja y de lado y tener paciencia, porque yo sé que en el trabajo no es fácil no, atender tantos niños, por ese lado también entiendo y trato de sobrellevarles, a la licenciada a veces le converso trato de decirle no, a veces no es bueno estar en ese plan, trato de llevarme bien.

Si, pero por ejemplo el hierro le estriñe y por eso prefiero comprarle el polimaltosado.

¿Espero mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

Cuando están muchas personas antes si se espera, cuando esta vacio rapido te atienden

¿Cuándo su niño presento algún problema, lo atendieron rápido?

Cuando mi hijo tenía moquera, igual lo han vacunado, le dije le y a llevar en otra fecha, pero la licenciada me dijo que es normal, pero la última vez cuando mi hijo estaba con gripe le dije a la licenciada que otro día le iba a llevar.

¿Hay privacidad en el consultorio?

Si hay privacidad, eso sí, nos atienden a puerta cerrada.

¿Qué actividades realizo la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

Las veces que he ido la licenciada no le mira bien por eso que a veces trato de llevarle a particular, para que me lo vea como esta, como los niños en estos tiempos sufren de displasia, en el particular me lo observaron eso, no en la posta, cuando yo he ido a la licenciada le dije, le comenté lo que el medico me había dicho; me dijo: ah... si, puede ser, tienes que llevarle a sus controles para que lo vean, que le hagan descarte de displasia y lo he llevado pues...

¿La enfermera le explico los procedimientos que realiza?

No, solo le mide su cabecita eh.... Le pesa, le talla y ella no habla, no nos dice ni porque, a que se debe, porque le está poniendo ni nada

¿La enfermera respondió sus dudas?

Si, a veces nos responde con paciencia y otras veces no, solo dicen ya le han puesto su vacuna eso es todo, y ya, como están con la hora también, será por eso digo, pero a veces es asi la atención en los centros medico

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

Si, hay una licenciada que le conozco, ella cuando me toca buena suerte, confió en ella porque ella si me explica, nos dice como vamos a hacer para que le está poniendo, pero... de todos los controles que he tenido, dos veces me ha tocado.

¿Por qué no siente confianza con las demás enfermeras?

Las otras enfermeras no se ganan la conversación, o sea no... ella misma no te.... No te da esa confianza, una persona tiene que hablar, conversar, decirte lo poco que podemos entender como mamás, pero no pues, pocas licenciadas tienen paciencia para orientarnos, explicarnos, decirnos que debemos de hacer con nuestros bebés.

¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿siente que es amable, respetuosa y paciente?

Las licenciadas no son tan pacientes, debe ser por el tiempo que trabajan, sinceramente no entiendo porque pero como es su trabajo, deberían no... deberían de atendernos mejor o bien, pero... no se ve, ni en los hospitales, ni en las postas y yo que he pasado por mucho tiempo estando en el hospital, sinceramente aquí en el Cusco la atención es muy pésima, pero en Lima en el hospital del niño he estado casi 3 años, ahí el personal de servicio si tiene bastante respeto por el cual yo si si puedo decir que el trato es muy bueno, pero acá en nuestro cusco no, sinceramente estoy muy decepcionada pero a veces será así pue, no hay exigencia, a veces permitimos que esas cosas pasen, no opinamos, no hablamos y solo recibimos lo que nos dan y nos callamos y no debería de ser así.

¿Le explicaron los cuidados que debe de tener con su niño o que actividades realizo la enfermera en su cita?

Si, nos han capacitado cuando recién nació, como es la forma de darles de tetar a los bebes, cada cuanto tiempo para que no baje de peso, en el momento de dormir también, como hay que recostarles a los bebes, todo eso nos capacitaron, después también, esas cosas nos orientaron.

¿Le explico de manera clara y entendible?

En mi caso sí, entendí y he seguido todos los pasos que me indicaron, porque yo ya pasé por un caso difícil y con ella soy mas responsable, mas cuidadosa, me dedico a ella más, a veces el tema económico también es grande, pero... dejo de lado y digo no... total, aquí en la chacra hay casi de todo para cosechar y hay que hacer algo, mientras este con ella, que ella sepa caminar y usar sus manitos.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

No hay área de espera, solo es un pasillo, con unas bancas y ahí esperamos, el aire es libre porque es un pasadizo, y entra bien la luz porque es todo abierto.

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

Bueno nos dan un espacio donde hay una mesita donde sienta a la bebé, tiene también para que lo pesen, para que le midan la tallita, si, si tiene.

¿Cree que el ambiente está bien equipado?

Pero a mí me parece que debería ser más equipado con los tantos niños que hay para atenderse.

¿Cómo se siente después de ser atendido?

Tranquila porque estoy cumpliendo con llevarle a su control, a veces con lo que pasa ahí con la licenciada y con todo eso, es parte también de la vivencia, no todos tenemos

el mismo animo todos los días, ya cuando voy estoy tranquilo hasta el próximo mes, ya en 3 días me toca su control del año, le van a poner creo su vacunita.

Entrevistad 2: E2

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en el consultorio?

Bueno, a mí me atienden bien, como me conocen, así rápido me atienden.

¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?

Cuando tenía mi primer hijito, me decían, ay, ¿qué es esto? Tú eres primeriza. No, espéranos un ratito. Yo no conocía pues tanto al centro de salud. Entonces me decían, espérame tranquilita nomás. Ahorita te vamos a atender como eres del lugar también. Así me decían.

¿Le atienden de acuerdo a su orden de llegada?

Sí, en orden de llegada, pero cuando es emergencia, cuando el bebé tiene fiebre o algo, ahí te interrumpen, pues, primero a los que están enfermos

¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?

De las ocho hasta las ocho de la noche. Todo, todo, este, personal completo. Pero después se van, se quedan dos nomás hacen noche.

¿Alguna vez realizó una queja? ¿cómo le atendieron?

Sí, cuando Paula tenía cuatro meses la han vacunado las cuatro vacunas que le tocan, entonces mi hijita ha convulsionado bueno como le he llevado cuando se le ha pasado, me han dicho, ¿dónde? Como se ha sanado la convulsión, le he llevado y les dije: Mi hijita está haciendo eso por ratos. Le han mirado y todo normal, y me dijeron: está bien, bien mentirosa eres tú. He regresado a mi casa. Le he dado su paracetamol todo. ¿Qué se va a calmar? Seguía, estaba gritando. Y mi hermana me dijo vamos a reclamar a las enfermeras. hemos ido y nos atendido.

¿Hay en el centro de salud, los medicamentos que le recetan?

Siempre compramos. No siempre nos dan todo. Porque no viene, no llega. A veces cuando son de marquita los medicamentos, no llega, lo básico, nada más llega la posta. No sé por qué le han dicho mini hospital. Porque no está bien, no está bien implementado.

¿Espera mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

Depende. A veces cuando yo puedo sacar mi seguro más antes, me lo llevo a otro consultorio. Pongo en apuros a las enfermeras también. porque los seguros se van a otra oficina. No regresa a veces al mismo lugar. pero cuando está lleno esperamos hasta que sea nuestro turno.

¿Cuándo su niño presentó algún problema, lo atendieron rápido?

Si pue, te conté, esa vez que lo vacunaron y se puso mal no me creían que mi hija estaba mal. y cuando volví con mi hermana me atendieron y le dieron paracetamol constante y recién dejó de convulsionar.

¿Hay privacidad en el consultorio?

Sí hay privacidad, atienden a puerta cerrada.

¿Qué actividades realizó la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

cuando era pequeña le veían cómo estaba su piecito, su cabecita, todo le veía , porque a veces dice, pues, viene vacío por acá, y en el hospital a veces por apurado no te lo miran. pero ahora que esta mas grande lo miran rapido no mas.

¿La enfermera le explicó los procedimientos que realiza?

si explica, acá es entendible. A veces en quechua nos explica así. Y acá la mayoría hablamos quechua. Y ellos interpretan más eso.

¿La enfermera respondió sus dudas?

Si pregunto, siempre nos responde. Por ejemplo, cuando le damos el sulfato ferroso a veces le estriñen a los bebés. Todos nos quejamos de eso. Licenciada, esto le pasa, esto, esto, esto. No, ha orinado dos días así. No, eso es normal. Denle juguito de naranja, siempre nos decía eso.

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

Sí, como las conozco, nada más por eso

¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿fue amable, respetuosa y paciente?

Siempre han sido pacientes para mí, amables, buenas, pero cuando hay alguna emergencia no más, no nos atienden, y otras veces por irresponsabilidad de nosotras se molestan un poco. también siempre hay charlas, en el municipio así a todas las mamitas que deseen participar, nos capacitan en todo.

¿Le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?

Sí, lo explica bien, todo entendible

¿Le explicaron los cuidados que debe de tener con su niño o qué actividades realizó la enfermera en su cita?

Sí, nos explica si no le estamos dando de comer bien. a veces las mamás acá también se descuidan en cuanto a la alimentación de los bebés, pero las enfermeras nos llaman la atención por eso.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

Faltan sillas porque no sabemos cuidar, a veces nuestros hijos lo rompen, dos sillas no más creo que hay en el tópico.

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

Me parece bien ambientado, hay todo, la camilla para los bebés, está implementado. Hay dos habitaciones, en la primera está donde atienden y en la otra habitación están algunos jueguitos, donde esta pal peso para la talla, como algunos bebitos lloran con juguetitos lo distraen.

¿Cree que el ambiente está bien equipado?

Si, hay todo

¿Cómo se siente después de ser atendido?

Me siento feliz porque he visto el estado de salud de mi hijo, cómo esta creciendo y todo, pero cuando no está bien me preocupo, pienso que estoy haciendo mal, de qué manera le estoy alimentando y así.

Entrevistado 3: E3

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en el consultorio?

Hay veces, una enfermera y esto. A veces llevo tarde, y hay veces, en la mañana y me dice, ¿por qué no traes temprano, en la mañana de acasito, así? Hay veces estoy cocinando, mi esposa está trabajando, y estoy lavando su ropa, estoy bañando, así. Y así me dice, ¿por qué no traes?. Hay veces no me quieren atender

¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?

Mmm, no, a todos por igual.

¿Le atienden de acuerdo a su orden de llegada?

si, por orden de llegada es

¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?

Desde las ocho en punto hasta las ocho de la noche. Hay veces se van a salir, esto, mmm, los enfermeros salen a la calle, van a la casa, así, y esperate, ya van a regresar, me han dicho

¿Alguna vez realizó una queja? ¿cómo le atendieron?

No. nunca

¿Hay en el centro de salud, los medicamentos que le recetan?

Sí. me dan su paracetamol, para su anemia, asi

¿Espera mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

Algunas veces nomás, cuando hay muchos niños, atienden. Si no hay niños, yo nomás. Y rápidamente te atienden.

¿Cuándo su niño presentó algún problema, lo atendieron rápido?

Sí. rapido no mas atiende.

¿Hay privacidad en el consultorio?

Si, atienden a puerta cerrada.

¿Qué actividades realizó la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

Me saluda, me pregunta: tu hijo ¿está bien? ¿no está enfermo? ¿Estás cuidando bien? ¿Estás alimentando bien? después le revisa su cabecita. Todito, le pesa y le mide.

¿La enfermera respondió sus dudas?

no pregunto mucho, pero si me dice que cositas tengo que hacer y asi

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

si, como ella sabe.

¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿fue amable, respetuosa y paciente?

Buena nomás.

¿Le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?

Sí, todo explica. La enfermera me ha dicho esto, está bien tu hijo, ha crecido, tiene anemia, me ha dicho.

¿Le explicaron los cuidados que debe de tener con su niño o qué actividades realizó la enfermera en su cita?

si, Así, así tienes que comprarlo. Esto, un... Tienes que comprarte. Tú tienes que comprarte para que no tenga tu hijo... Esto. Su anemia, Con la comida tienes que dar pescado, huevo. Ajá. Hígado. Esas verduras. Tienes que cuidar bien. Después, antes de comer, tienes que lavar su manito cada día. Tienes que lavar su manito para que no enferme.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

Esta bien, si hay sillas

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

si, esta limpio, si, esta bien para mi, hay mesas, para pesar, medir, carritos, sonajas, rompecabezas, esos hay.

¿Cree que el ambiente está bien equipado?

Faltarían mas juguetes, colchoncitos así

¿Cómo se siente después de ser atendido?

Me siento bien no mas, ha veces me dice tu hijo está con anemia y me preocupo asi no mas, a veces me dicen tu hijo a subido y estoy bien

Entrevistado 4: E4

¿Alguna vez fue atendido en el consultorio de CRED?

Desde que he estado embarazada he hecho mis controles, Después ya nació mi bebé. Igual estoy llevando a sus controles. Puntual.

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en consultorio?

Hay algunas que sí te atienden bien, pero hay algunas que no. En cuestión, digamos, cuando yo voy, ¿no? A la una, o digamos a las once, así... A las doce ya no te quieren atender. Te dicen que ya no, que tienes que esperar hasta las dos de la tarde. Y otro también que... No te lo realizan prácticamente. Solo te lo tallen y pesan. Solo eso, nada más. No te lo ve si está desarrollándose bien. Nada. Solo eso. Si está bajo de peso, si tiene anemia, esas cosas. Nada más. Pero en su tarjetita tampoco te lo realizan. Lo que como hay en su tarjeta, en algunos dibujitos, en sí no te lo realizan. Una que otra enfermera nada más realizaba. Ahora ya no.

¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?

No, casi igual. Pero algunas, como así te digo, algunas enfermeras que te tratan bien y algunas que no. Así que aburridas son, te dicen, ay, que esto, que aquello. Y otra cosa. Te disimulan y... a otras mamás si he visto que les tratan feito, ya no les decimos nada, ya ya no más nos tenemos que humillar, porque en otra vez no nos quieren atender. (revisar min 3). Ellos quieren salir a la hora exacta, pero no se apuran con los pacientes, deberían de explicar bien, hace bien, y realizar sus trabajos, ellos lo que hacen es menos pacientes, más se demoran en hacer papeleos.

¿Le atienden de acuerdo a su orden de llegada?

La atención es según a la llegada, eso si respetan

¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?

Atiende desde las 8, más o menos hasta las 5 de la tarde, después ya no hay mas atención, lo cierran antes, a veces 2 de la tarde esta cerrado

¿Alguna vez realizo una queja? ¿cómo le atendieron?

Solo hable con la jefa no más, que no me querían dar referencia, dijo: seguro no estaba grabe, mi hijita tenía su faringe total inflamado ya ni podía pasar ni su tetita, cuando le lleve al pediatra, me dijo: te demorabas un día más y tu hijita moria, solo me dieron ibuprofeno y eso no le hacia nada.

¿Hay en el centro de salud, los medicamentos que le recetan?

Hay algunas cosas que no hay, algunos medicamentos que no hay.

¿Espero mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

Según al orden de llegada, si digamos llego a las 11.30 ya no me quieren atender, admisión saca normal historias, pero la licenciada ya no quiere atender, una que otra vez me rechazaron cuando no había pacientes, si porque tenían reunión y no sé qué más, nonono a las 2 de la tarde que venga, si en caso yo viviría lejos que me voy a quedar hasta las 2 de la tarde, me va a hacer tarde para irme a mi casa.

¿Cuándo su niño presento algún problema, lo atendieron rápido?

No, demoran mucho, por ejemplo en enfermería te atienden bien mas o menos todavía, pero cuando vas al médico ahí esperas, vas a las ocho y te atiende las once, y muuuucho se demora, no se que cosa hará.

¿Hay privacidad en el consultorio?

Atienen con la puerta cerrada, ¿interrumpen la consulta? Sí , siempre, con sus colegas esta hablando primero y después te hace pasar al consultorio, desde que he ido la primera vez, siempre es asi.

¿Qué actividades realizo la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

Me dice que pase que le tumbe a mi hijita en una camilla, le quito su ropita para que le pese y talle, nada mas después de eso le termina, e cambio, me hace firmar algunas fuas y después ya me voy

¿La enfermera le explicó los procedimientos que realiza?

Una que otra enfermera no mas, por ejemplo cuando realizan sus vacunas, como s eun poquito, entonces esta tal tal vacuna y me lo vacuna, cuando no hay vacuna me citan otro dia

¿La enfermera respondió sus dudas?

Si, por ejemplo en varias ocasiones me tocó con la jefa a ella le pregunto, ella me responde,

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

una enfermera no más, la más pasiva otras que tengo confianza, porque las demas tienen esa... avisan a otras personas, yo ya escuche algunas veces, prefiero no preguntarle nada porque: ay su hijita de tal está asi, no hay privacidad con el paciente, debe ser que algunas no responden por miedo, por eso a ella no mas le pregunto, no te atienden tan bien por eso dicen que en la posta fácilmente te mueres

¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿fue amable, respetuosa y paciente?

Pesimo, porque una profesional no debería de tratar asi a las personas, una que otra son discriminadas, otras digamos que cuando tienen confianza te favorece a ti, lo que no me gusta es que deberían de tratar a las personas por igual, no le llevo mucho, a

sus controles no mas le llevo a mi hija. Una que otra es paciente, pero las demás son renegonas, o sea que te ccontestan con mal carácter, no son amables, en otras palabras

¿Le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?

No, no le miran al bebe si esta bien su cuepito, nada, lo que hacen es que la mama se encarga de quitar la ropita, le ponen a la balanza para ver su pesito y talla. Si, en caso de mi hijita, le falta 2 cm para que llegue a su talla, en su peso esta bien, lo que me dicen es que no le hago comer carne, le hago comer pero solo lo mastica y lo bota, me dijo que esa es la consecuencia, eso sí explica. Son sencillas, te dicen por esto por esto, todo eso te explican

¿Le explicaron los cuidados que debe de tener con su niño o qué actividades realizó la enfermera en su cita?

Solo de la anemia, para hacerle comer sangrecita, hígado, a los 6 meses me decía que le lleve sus heces.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

por ejemplo el área de espera si hay sillitas,

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

A lo que yo he visto, no me parece bien, porque no hay equipo suficiente para que te atienda, hay solo una mesa, una camilla, lo que le talla, pesa, no hay un rincón donde el bebe pueda estar, antes habia bonitas cosas para que juegue el bebe

¿Cree que el ambiente está bien equipado?

No pues, faltan cosas para el bebe, pa que le vean si se está desarrollandose bien.

¿Cómo se siente después de ser atendido?

Pésimo pues, porque hay veces que no te explican bien, ahora mi hijita no está hablando bien y me dice: ay espera, hasta los dos años recién va a hablar bien, no hay una respuesta que más bien a la madre nos haga sentir bien, si no mas peor

Entrevistado 5: E5

¿Alguna vez fue atendido en el consultorio de CRED?

Si acudo a niño sano

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en el consultorio?

Bueno, bien. Pero hay a veces que esto, ¿no? Que como que se hace un... como le podria decir, rogar, pero mayormente atienden bien.

¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?

los días que me han atendido, he visto que atienden igual, bien no más.

¿Le atienden de acuerdo a su orden de llegada?

Siempre por orden de llegada

¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?

Desde las ocho y media. Hasta cinco, pero después también está abierto a emergencia nomás. A emergencia. Sí, pero hasta las cinco, así nomás se atiende. Una vez he ido, así como... Más o menos como cuando estaba dos, tres meses, creo, mi bebé. Tardecita he ido y era a las cinco, cuatro, ya creo. Tardecita ya. Y sí, no me han querido atender porque me han dicho que se puede resfriarse el bebé así. Cuando lo pesa o cuando le mide... es mejor que me regrese porque se puede resfriarse y es tarde. Así que han dicho.

¿Alguna vez realizó una queja? ¿cómo le atendieron?

No. No. No.

¿Hay en el centro de salud, los medicamentos que le recetan?

Sí, a veces no hay y entonces como no hay... En la calle.

¿Espera mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

Ah, sí, tengo que esperar porque están... A veces no, hay... Antes que yo hay algunas mamitas que están esperando. O también este... La... La enfermera está ocupada en otras cosas que yo no sé. En ese caso sí, tengo que llamar. Por favor, atiéndeme ya. Tengo que ir a cocina, tengo que... Tengo que exigirle que me atiendan rápido.

¿Cuándo su niño presentó algún problema, lo atendieron rápido?

Sí, este.... Me han... Me han dado referencia a Cusco. Me han dado referencia, digamos, cuando le han dado granitos que eran extraños y me han dado referencia a Cusco. Pero con esa referencia no podía ir yo porque... Esa caruca posea un...

¿Hay privacidad en el consultorio?

Sí, ahí... Cuando le están atendiendo, a veces puerta abierta. A veces a puerta cerrada me atienden, a veces sí entran algunos, digamos, me atienden la licencia. Pero si le necesitan algo, ya están entrando.

¿Qué actividades realizó la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

Pues, la talla de mi bebé y su medición de su estómago. De su cabecita. Sí. Y... Es lo mismo. en algunas partes sí, un poco se descuida. Digamos, de displasia que ella tiene, no, no miran esas cositas. No le han detectado. A ver si tiene o no tiene. Esas cositas no miran. Ellos no han detectado nada. O sea, no, más importante es peso y talla y hacer firmar las FUAS.

¿La enfermera le explicó los procedimientos que realiza?

De las vacunas, sí. Esta vacuna es de tal, para tal, para tal, sí, eso me explica.

¿La enfermera respondió sus dudas?

A veces me pregunto, digamos, ¿no?, de...De sus granitos que le ha dado. Todo eso, pues. Y la enfermera solo me dice, no, sí, siempre aparece, la va a pasar mamá, todo eso, ¿no? Pero... Pero, este...ellos, no, no, esto no más, pero en realidad esto... Pero en realidad no era así, era bien grave, así, eran extraños esos granitos. Y tenía que llevar a un pediatra y ahí me explicaron las razones.

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

Sí. Confío porque son años ya licenciados, o sea, algunos son con experiencia, ¿no? Pero, digamos, hay algunos que vienen prácticamente, digamos, en medicina, ¿no? los que vienen de practicantes, no los confío, porque todavía no puedo confiarlo, tengo que preguntar al pediatra todavía para hacer eso, o para dar el jarabe, tal, sí, no todavía porque, sí, pero así, los que son viejitos, de edad, ellos sí, con la experiencia, ellos ya saben, digamos, de la vacunita, ¿no? A ella le han vacunado, y una bolita así se ha quedado, en el lugar donde le han vacunado, rojito, y yo me he asustado con esa bolita, y me la ha vacunado un practicante, y le he llevado a medicina, y era una chibolita, era la doctorita, la doctora, le he llevado, y me ha dicho, no, tienes que llevar urgente a emergencia, no, esto, me ha dicho, ay, que no podía, que no podía, yo tenía que mandar una foto al pediatra, y la enfermera, que era viejita, me dice, o, no, no, eso suele pasar, parece, eso no es grave, hay recién, pero la doctorita, que era jovencita, ay, me ha, le he hecho asustar, entonces, pero puedo confiar así.

¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿fue amable, respetuosa y paciente?

Sí, buena. A lo que he ido las enfermeras son amables, respetuosas.

¿Le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?

sí me explica, falta su pesito, hazle comer más, si, eso me explican y me hace entender.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

Normalmente limpio veo yo, quizá faltaria asientitos, a veces en los lunes digamos vienen hartos entonces sí, faltaría asientitos así para que se esperen las mamás.

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

Sí, limpio para todo, pero talvez habria un lugarcito donde entretener a los bebitos, para jugar, limpiecito, un pisito, una mesita, a veces los niños no dejan firmar y no hay con que se distriegan, exito le faltaria

Sí bien, No tan tanto porque como te decía antes ellos solamente más se preocupan de peso y talla y hacerles firmar la FUA nada más. Más no revisan así a los niños su pulmoncito, cositas que puedan haber en su cabecita. A veces con el transcurso del día ya a veces nos sorprendemos Nos llega un... esto ¿no? Un baldazo de agua a veces ¿no? Digamos de displasia ¿no? Que ni siquiera sabía que existía nada, Un baldazo de agua a mí me ha caído en mi primera hijita ¿no? Pero en la posta ¿para qué es la posta? ¿Para qué es? Es para detectar todo esito, para estar mirando, para estar revisando sus pies y a mi me daba colera, Sí, esa partesita les falta. No, no tan conforme me siento porque yo quiero que la revisen bien, que le vea todito. Es que las mamás a veces no sabemos, Pero las enfermeras que van a estudiar saben que es displasia y no es solo eso, tal pues pueda haber algo.

Entrevistado 6: E6

¿Alguna vez fue atendido en el consultorio de CRED?

si, a todos los controles le llevo.

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en el consultorio?

Algunos bien atienden y algunos vienen. Y rapidito te atienden.

¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?

Si. Algunos no te preguntan nada. Nada.

Solo pesan, después está creciendo o no está creciendo, está aumentando o no está aumentando. Eso nomás. Y algunos ya también te dicen, no, tu hijita está bajo de peso, no está creciendo así.

¿Le atienden de acuerdo a su orden de llegada?

Por orden de llegar. Siempre. Eso es normal.

¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?

De ocho. De ocho hasta las ocho de la noche. Yo traigo siempre hasta control nueve en punto y me estoy regresando a las diez, once de esa hora. si y en las tardes nunca he traído.

¿Hay en el centro de salud, los medicamentos que le recetan?

si, siempre hay.

¿Espero mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

Según estas, si están hartos ya te esperas una hora, así, una hora y media, según a la llegada. Si está harto ya en mi adelanté, tengo que esperar hasta que termine

¿Cuándo su niño presento algún problema, lo atendieron rápido?

Nunca, pero más bien ahora ya no se quiere hacer pesar. Ya da ya cuenta. Lo mira la señora enfermera y llora. Mmm. Y llora siempre. Y mira la señora, a veces la señora enfermera está con, con mascarilla. No quiere que le agarre, no quiere que le toque. Se asusta. Algunos están con bata. Se asusta por eso. No quiere venir. Ya conoce ya ahora la posta. Ya sabe ya cuando está cerca ya. Ya está llorando ya. Cuando era pequeña se hacía pesar, se hacía tallar.

Ahora no, qué difícil es para que haga pesar también. Lloro mucho.

¿Hay privacidad en el consultorio?

Con la puerta cerrada, para que pese, calatito nomás. Cuando está cerrado le toca la puerta, entonces le dice ocupado estoy, ahorita salgo, así le dice.

¿Qué actividades realiza la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

Me saluda, después me dice a su control, estas trayendo, sí licenciada, le digo entonces, ya vamos a pesar, primero me pide su tarjeta. Después, desvístele para que le pesemos, eso me dice. Después lo pesamos, lo entallamos, después, después de, cuando lo pesan, vuelvo a vestirla mi hijita. Después me hace firmar las hojas,, primero me pregunto, me dice, no, tu hijita no ha aumentado su peso, a veces me dice, su peso ha aumentado, su talla no ha aumentado.

¿La enfermera le explico los procedimientos que realiza?

Sí, antes que toque, falta un mes para que le toque su vacuna y me dice, al otro mes cuando vas a traerlo, vamos a vacunar, así. Sí, ella me avisa ya.

¿La enfermera respondió sus dudas?

Sí. Cuando lo vacunan, se le da, le pregunto, si va a dar fiebre, fuerte fiebre, qué voy a hacer, así. Me dice: vas a dar paracetamol nomás y con agua fresca, no aplastes lo que estamos vacunando, Eso, con manzanilla, con liantín, así con trapo blanquito, con tu mano sucia no, te laves limpio y tu mano así.

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

Sí. Porque... lo pesa a mi hijita y me explica todo.

¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿fue amable, respetuosa y paciente?

Cuando lo traigo no me atiende la misma enfermera. diferentes caracteres tiene. Algunos son buenitos, bonito te atienden. Algunos no. No, rápido pues señora, quitalo que estés haciendo, así te gritan, Mmm.. todas son diferentes.

¿le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?

si me explica, todo es entendible así, palabras fáciles.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

hay asientitos para que esperes, a veces cuando entramos artos, falta, calentito es, hay vidrios en el techo y entra la luz.

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

si es amplio, y si se arregla para que atiendan, pero otros vienen a veces no limpia hay los polvos. Hay para que quitemos la ropa hay una cuna, hay balanza para que pesen, para que entalle, después para que vacunen, hay juguetes chachitos.

En las paredes, hay señores que están lactando. ¿Cómo pueden lactar a nacer sus hijos? ¿Cómo pueden lactar cuando ya tienen tres meses, cuatro meses? Esos señores de ahí. Ah, esos sí. A esos si se explica. ¿Cómo puedes lactar cuando está recién nacido? ¿Cómo le puedes agarrar a esos?

¿Cree que el ambiente está bien equipado?

Faltarían juguetitos, y un poquito frio es ahí adentro.

¿Cómo se siente después de ser atendido?

Sí, me siento bien, pero hay veces me dicen que no ha aumentado su peso, su talla; ahí me pongo a pensar, triste, así.

Entrevistado 7: E7

¿Alguna vez fue atendido en el consultorio de CRED?

Si, si si asisto. Sí, hay veces la enfermera que atiende a los bebés se va a reuniones así y ya no me pueden atender, sino que tengo que esperar. Y me dicen que tengo que regresar por la tarde ya porque este, ¿cómo se llama? La reunión termina tarde. Ya. Y después todo bien, ¿no? Todo bien.

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en consultorio?

Bueno, no es solo una enfermera la que atiende, sino que varias. Sí, sí. Y algunas no le pesan bien a mi hija. Lo pesan y me dice que está bajo, bajo de peso, todo eso, y después me mandan a medicina y en ahí lo pesan. Y resulta que en ahí su peso, o sea, pesaba, digamos, 10 kilos y en el consultorio del este pesa 11 kilos. Y le pregunté entonces si me iban a arreglar de la cartilla y me dijeron que no, que iban a hablar con la doctora, que eso no podía ser. Es que creo que había que decir para pesar en, en, solo que se paraba nada más y marcaba números en eso. Y la, o sea, ha bajado. Nueve, no tantos ha bajado. Y me dijo que ha bajado, entonces tiene que pasar a medicina. ¿Qué está pasando? Porque su peso anterior estaba con 10, 900. Y este, ha bajado. Entonces me han hecho pasar a medicina y en ahí resulta que su peso está bien. Pero algunas enfermeras sí atienden bien, algunas no. Algunas solo le pesan y lo entallan nada más. No me dicen cómo voy a hacer o qué es lo que le debo

dar. En algunas, en algunas enfermeras que vienen, ya que están desde antes, ellas sí. Te dicen cómo debes cuidar, así, todo eso

¿Atienden en el horario indicado? ¿Sabe el horario?

Mmm, sí, es desde las ocho de la mañana hasta las cuatro y media.

¿alguna vez no le atendieron el horario indicado?

Mmm, hay veces, mmm, ya no quieren atender ya, por la hora de las tardes, o sea, nos dicen regresa porque la enfermera no está ahí, regresamos, y ya no quieren atender, nos dicen al día siguiente tienes que regresar. Y ahí es lo que las enfermeras se molestan cuando nos dicen, cuando nos dicen, o sea, ayer era su cita y no le puedes traer al día siguiente, o sea, no le puedes traer al día, el día que te dé la gana

¿Alguna vez realizó una queja?

Mmm, sí, por, por lo que le han pesado mal a mi hija.

¿y cómo le han respondido, de qué manera le han respondido? O sea, que era una practicante.

¿Espero mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

Hay veces mucho tiempo, hay veces se atienden rápido, hay veces no. A veces demora, ¿y por qué cree que a veces demora mucho?

Es que creo que las enfermeras se van y hasta que regrese tenemos que esperar y se arma larga cola

¿Cuándo su niño presento algún problema, lo atendieron rápido?

No tan rápido. No. Tienes que esperar de acuerdo a lo que llegas. A lo que llegas.

¿Hay privacidad en el consultorio?

Algunas enfermeras sí la cierran la puerta, pero algunas no, así no ma lo dejan. ¿Y qué otra cosa ocurre mientras le está atendiendo? Por ejemplo, hay personas que ingresan o están tocando la puerta.

Doctoras, sí. Doctoras sí ingresan y salen. Se pone a hablar con la persona que ha interrumpido. O sea, se pone a hablar y, o sea, le dicen vamos, le dice que le está esperando y se va ahí y nos hace esperar.

¿Qué actividades realizó la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

Me dice que le quite la ropa para que le pese, después le entallan, le miden su cabecita. Algunas enfermeras ya no le miden ni siquiera ni su cabeza. Y de ahí, me dice, si le toca su vacuna, le ponen su vacuna. Si no le toca, ya pues así nada más me da su... O sea, lo anota el cuánto de peso ha ganado y todo eso. Y después, solo este. Nada más me dice, normal ya terminó, así nada más

¿La enfermera le explico los procedimientos que realiza?

No, desde que le he llevado a mi bebé, no, nunca me han dicho. Solo, o sea, para... Desde su peso y su talla, solo para saber si está creciendo o no, nada más.

¿Le realiza preguntas a la enfermera? ¿La enfermera respondió sus dudas?

Algunas sí, pero las demás no. ¿Y cómo le responde la enfermera? ¿Le responde de una manera adecuada? Bueno, una sola, una doctora nomás, o sea, pregunta y empieza a hablar otras cosas.

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

Mmm, sí. Mmm, porque me dice, así le tienes que poner, cuando le pongo a la balanza, ella lo acomoda y me dice que le tengo que agarrar de la manito, que se puede, este, Cuando estaba bebito. Le tengo que agarrar de la manito porque se puede resbalar así

¿Cómo es el trato de la enfermera? ¿es amable, respetuosa y paciente?

Mmm, de algunas enfermeras sí son así, este, ¿cómo se llama? Tratan bien a las personas, pero en ocasiones, si hay otras doctoras, hay veces bien desconocidas y no, no tratan bien.. Pero de las, de la mayoría, cuando yo le llevo, pocas son las enfermeras, este, ¿cómo se llama? Que atienden bien, así. Las demás, no sé, todo aburridos, como le dije antes. Aburridas, molestas, no ma ya.

¿Le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?

Sí, eso sí nos informa. Y... Con cuánto de peso está, cuánto de peso ha ganado, y su talla también. Mmm, la mayoría de las doctoras me explican así de una manera entendible, me dicen, así ha subido de peso, y tiene, hay veces no tan sube de peso. Entonces me dice que tienes que dar, no sé, tienes que alimentarle más para que suba de peso. Igual en su talla.

¿Le explicaron los cuidados que debe de tener con su niño o que actividades realizo la enfermera?

Mmm, si, en ahí recién, cuando se estancó su tallita, en ahí recién te explican qué le tienes que dar, qué, qué comiditas le tienes que dar, todo eso. Todo. Porque, mmm, si su bebé así normal no nos dice nada.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

es limpia. Es limpia. Mmm. Ajá. ¿Cree que hay la, la silla suficiente para las personas que esperan, obviamente? Mmm. En, en, antes sí no, no había mucho sillas, pero ahora sí, se han aumentado sillas así. Hay más sillas. Mmm. Mmm. Es muy cerrado.

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

Siempre que voy, siempre he visto que estaba limpio. Todas las cosas que utilizan están limpias. Está bien adornado, le ponen imagencitas para los niños y que estén viendo los niños.

¿Qué cosas hay en el consultorio? ¿Cree que el ambiente está bien equipado?

Después del escritorio de la enfermera hay este, ¿cómo se llama? Hay un tipo de camita donde le desvisten a los bebitos. Después hay una mesita para pesar y entallarle. De ahí, en un rincón es donde ponen los juguetes y hay un tipo colchón de imágenes así. Eso. Y es lo que le hacen sentar. Y en otro ladito hay ese para pesar. No, no tienen tantos juguetes, pero sí hay juguetes que le atraen. Y está ahí. hay una mesita de plastiquito con su sillita

¿Cómo se siente después de ser atendido?

Cuando me dicen que ha a bajar de peso o no ha subido, es lo que me hace preocupar. Después de eso, si me dicen que está bien, ahí sí me pongo tranquila, pues sí. Porque espero cada mes para que me digan si ha subido. O está en lo mismo.

Entrevistado 20: E20

¿Alguna vez fue atendido en el consultorio de CRED?

Si, pero no llevo tan puntualmente, a veces no tengo tiempo, a veces sí tengo tiempo, llevo.

¿Cómo le parece la atención de la enfermera en el consultorio?

Bien, nomás.

¿Alguna vez sintió que le atendían diferente a los demás? ¿Por qué?

No, a todos atienden por igual.

No, no sé de qué hora a qué hora está abierta.

¿Alguna vez realizó una queja? ¿cómo le atendieron?

Sí, porque no atienden bien, es que están paseando por otro lado, así, por eso reclamo. Hay veces entramos en carro. Por eso está apurado el chofer también, por eso apura a la enfermera, yo también le digo que me atienda rápido.

¿Hay en el centro de salud, los medicamentos que le recetan?

Sí, me dan todo lo que me dicen.

¿Espera mucho tiempo para ser atendido? ¿cree que es mucho?

algunas veces, como hay otros pacientes se demora.

¿Cuándo su niño presentó algún problema, lo atendieron rápido?

Sí, cuando enferma, sí, rápido me atienden

¿Hay privacidad en el consultorio?

Puerta cerrada siempre es, aunque a veces entran, entran otros.

¿Qué actividades realizó la enfermera? ¿cree que fue minuciosa?

Talla y peso, después preguntó cómo está, si está bien, esas preguntas.

¿La enfermera le explicó los procedimientos que realiza?

Sí, siempre con palabras para que entienda siempre explica a la enfermera.

¿La enfermera respondió sus dudas?

Sí, bien nomás, cuando le han aparecido granitos en su espaldita le he preguntado.

¿Siente confianza cuando la enfermera le atiende? ¿Por qué?

No, es que yo no tengo tanta confianza en nadie

¿Cómo fue el trato de la enfermera? ¿fue amable, respetuosa y paciente?

Para mí, no. Sí, todos los enfermeros son muy buenos

¿Le explicaron cómo se encontraba su niño? ¿usted le entendió?

Si, me dice si esta creciendo bien o no, si, como me explica bien, entiendo no más.

¿Le explicaron los cuidados que debe de tener con su niño o qué actividades realizó la enfermera

Sí. Eh, sí, debes alimentar bien para que crezca y para que aumente su peso. Debes hacer comer bien sopas o segundos para que crezca.

¿Cómo le parece el lugar donde espera ser atendido?

Sí, hay sillas y está limpio todo también, pero perritos entran ahí de vez en cuando

¿Cómo le parece el ambiente en el que fue atendido?

Sí, limpio, sí está limpio, sí parece bien. Hay camitas para bebés para que se quiten su ropa, hay juguetes, hay para pesar y para su talla

¿Cree que el ambiente está bien equipado?

Sí, hay todo.

¿Cómo se siente después de ser atendido?

Siempre feliz, porque mi bebé está bien de salud, su talla, su peso, todo está bien.

Anexo 7: Registro fotográfico

