



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención del programa control de crecimiento y
desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud
Zaña**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Delgado Bustamante, Adelaida Roxana (ORCID: 0000-0002-3016-6939)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación va primeramente dedicada a Dios Padre por darme la sabiduría y fortaleza cada día, a mi hermosa familia quienes me acompañan cada momento, por su amor, comprensión, inmenso cariño y apoyo incondicional.

Adelaida Roxana

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al Gerente de Microred C.S Zaña, por su total aceptación para poder realizar la presente investigación y a todas las madres que participaron en el estudio.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
índice de abreviaturas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variable y Operacionalización.....	14
3.3.Población, muestra y muestreo.....	15
3.4.Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5.Procedimientos.....	17
3.6.Método de análisis de datos.....	17
3.7.Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
VIII. PROPUESTAS.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Calidad de atención que brinda el programa CRED en menores de cinco.....	18
Tabla 2. Calidad de atención en relación a la dimensión técnico-científica.....	19
Tabla 3. Calidad de atención en relación a la dimensión humana.....	20
Tabla 4. Calidad de atención en relación a la dimensión entorno.....	21

Índice de abreviaturas

CRED : control de crecimiento y desarrollo.

MINSA : ministerio de salud.

EESS : establecimiento de salud.

OMS : organización mundial de la salud.

CS : centro de salud.

HCL : historia clínica.

SIS : seguro integral de salud.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña. El tipo de estudio fue descriptivo-propositivo, diseño no experimental, transversal, el muestreo fue no probabilísticos y estuvo conformada por 130 madres que asistieron con sus niños para su control CRED durante el mes de noviembre, se recogieron los datos con un instrumento validado por juicio de expertos y con una confiabilidad de 0.93.

Los resultados se basaron en las dimensiones de la calidad de atención donde, la dimensión técnico científica, con un 62.3% es regular, seguido del 37.7% es buena, la dimensión humana, el 51.5% la calidad de atención es buena, seguido del 48.5% es regular, y la dimensión entorno, el 46.2% la calidad de atención es buena, seguido del 44.6% es regular y un 9.2% deficiente.

Finalmente se concluyó que la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña, es regular con un 63.1 %, seguidamente de un 36.9 % es buena.

Palabras Clave: Calidad de atención, programa, crecimiento y desarrollo.

Abstract

The main objective of the research was to determine the quality of care provided by the growth and development control program in children under five years of age at the Zaña Health Center. The type of study was descriptive - propositional, non- experimental design, transversal, the sampling was non-probabilistic and was made up of 130 mothers who attended with their children for their CRED control during the month of November, the data were collected with an instrument validated by expert judgment and with a confidentiality of 0.93. The results were based on the dimensions of the quality of care where, the scientific technical dimension, with 62.3% is regular, followed by 37.7% is good, the human dimension, 51.5% the quality of care is good, followed by 48.5% is regular, and the environment dimension, 46.2% the quality of care is good, followed by 44.6% is regular and 9.2% deficient. Finally, it was concluded that the quality of care provided by the growth and development control program in children under five years of age of the Zaña Health Center is regular with 63.1%, followed by 36.9% is good.

Keywords: Quality of care, program, growth and development.

I. INTRODUCCIÓN

El CRED está inmerso en las acciones periódicas y sistemáticas ejecutadas en la labor diaria del enfermero, con el propósito de supervisar de forma correcta y en el momento indicado dichos procedimientos con los menores de cinco años; asimismo se detectan riesgos, discapacidades o perturbaciones en el niño, identificando oportunamente la aparición de padecimientos, facilitando su diagnóstico y las acciones a intervenir; siendo importante el aspecto de calidad de atención como pilar esencial en esta estrategia sanitaria, ya que la calidad busca otorgar seguridad, efectividad y eficacia en la atención del niño o niña MINSA (2017, p.17).

La primera infancia es de mucha importancia en el desenvolvimiento de los seres humanos, ya que en esta etapa se determinan los cimientos que permiten fortalecer el nivel físico, orgánico y emocional del niño, además del incremento cognitivo, afectivo y social, en esta fase se preserva cada aspecto del ser humano, desde que el individuo consolide sus capacidades (desarrollo cerebral), como también la forma de estar en comunicación con la sociedad, desarrollar sus habilidades motoras, hasta solucionar por sí mismo sus propios problemas (Mamani, D. 2017, p.01). Por consiguiente, darle al infante la oportunidad para que forje un crecimiento y su desarrollo apropiado es trascendental, sabiendo que la enfermera tiene una función muy importante dentro de las estrategias sanitarias, sobre todo fomentando acciones preventivas promocionales, las cuales están orientadas a que los niños y niñas reciban cuidados integrales y en tal sentido cumplir las perspectivas de los padres. Scaling up nutrición (2019, p.01).

La calidad de atención proporcionada por el enfermero en el consultorio de CRED, está encaminada a ofrecer cuidado holístico, humanizado y pandimensional, además de actuar oportunamente en la identificación de alteraciones en el estado de salud de los niños; en este sentido la calidad es considerada como un mecanismo vital en una institución, señalados como acciones concretas del sistema sanitario, para alcanzar personas satisfechas; por lo cual se establece que la labor ofrecido por la enfermera es indispensable,

ya que el niño o niña logra sentar sus bases en la creación de un gran potencial humano, además de favorecer el crecimiento y madurez adecuado de su organismo (Molina, M., et al. 2004, p.06, Fabián, K. 2019, p.26). Asimismo, la asistencia al CRED da oportunidades para crecer y desarrollarse apropiadamente, evidenciado en el carnet integral del niño mediante la evaluación nutricional y la evaluación del test peruano, por ello es importante la comunicación clara y sencilla para orientar a los cuidadores, respetando sus creencias, culturas, costumbres, ofreciendo un trato amable y cordial, poniendo en práctica todas sus experiencias con calidad y calidez. Mamani, D. (2017, p.01).

En el contexto internacional de la primera infancia, visualizamos que, uno de cada tres niños, presentan alteraciones nutricionales tales como desnutrición o sobrepeso, además dos de cada tres infantes de 6 meses y 2 años de vida no adquieren la alimentación adecuada que requieren para sustentar el acelerado desarrollo físico y cerebral que se origina en esta edad, por ende, corren el riesgo de sufrir deficiencias en el desarrollo cerebral, en el aprendizaje, infecciones y en otros casos, la muerte (Midis, 2019, p.15, EDEP, 2015, p.04).

En el Perú, el indicador se basa en la norma técnica N°137 de CRED, teniendo en cuenta que a nivel nacional el 17.6% de menores de 36 meses lograron cumplir con sus controles, así mismo en la parte urbana del país se cumplió un 13.5% mientras que en el área rural un 29.3%; así mismo según el INEI, en Lambayeque en el año 2019, se identificó la desnutrición crónica como indicador CRED, el cual afectó a un 11.2% en los niños y la prevalencia de la anemia afectó a un 39% de niños de entre 6 a 35 meses de edad. INEI, (2019, p.32). Referente a los indicadores propuestos en el 2019, para el crecimiento y desarrollo de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, el 43.7%, de los niños de 0 a 1 año lograron cumplir con sus controles CRED, cuando lo permitido debería ser mayor al 75%; el 31.4 % infantes de 1 año, el 23.7% niños de 2 años, el 14.7% de edad de 3 años y 9.6% niños de 4 años. A nivel institucional, la calidad de atención se ve afectada debido a las múltiples funciones que realiza el enfermero, asimismo encontramos falta de equipos e insumos, atención rutinaria por la cantidad de niños que llegan a su CRED, entre otras

actividades que limitan el trabajo, es por ello que la calidad de atención debe estar orientada a identificar propiamente alteraciones y prevenir enfermedades que vulneren el estado físico y mental de los niños, ofreciendo atenciones de salud integrales, minuciosas y completas, por lo señalado anticipadamente, se planteó la siguiente interrogante de estudio, ¿cuál es la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña octubre - diciembre 2021?

El presente trabajo se justificó en la parte teórica, porque planteó, que una atención de calidad favorece e identifica oportunamente riesgos o problemas de salud en el niño, contribuyendo a brindar una atención humanizada e integral; en el aspecto práctico, permitió una mejor toma de decisiones, realizando gestiones acordes a las necesidades de los menores de cinco años, poniendo énfasis en corregir las falencias, ofreciendo las actividades de enfermería con criterios de calidad y calidez; en el aspecto social, es relevante ya que permitió proyectar acciones para evitar riesgos, disminuir la desnutrición, la anemia, y alteraciones en los niños que afectan su desarrollo normal, ya que son una población vulnerable, propensos a trastornos y discapacidades; y en el aspecto metodológico, se recogió datos mediante un instrumento modificado y validado por expertos, así mismo se elaboró un Check list, el cual permitió establecer estándares para el cumplimiento de una atención, oportuna, eficiente y efectiva.

Por consiguiente, el objetivo general fue: Determinar la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña en octubre - diciembre 2021, dentro de los objetivos específicos se encontraron: Establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión técnico - científica, establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión humana, establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión entorno, proponer un check list para el cumplimiento de los indicadores de la calidad de atención en el niño.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación aspiró a determinar la calidad de atención del programa de CRED en menores de cinco años, tenemos conocimiento que en este se realizan acciones indispensables, las cuales permiten hallar a tiempo alguna alteración o anomalía en la primera infancia, y así actuar pertinentemente para corregirla o prevenirla; el personal de enfermería es el recurso humano idóneo para ejecutar dichas actividades, ya que son capacitados desde su formación académica, es por ello que los niños en sus primeros años de vida presentan un incremento acelerado de las medidas antropométricas, a nivel cognitivo y otros, así mismo modificaciones en sus actitudes y comportamiento; tienden a ser dependientes de la madre o cuidador, por lo que requieren atención y cuidados fundamentales para que puedan alcanzar un crecimiento y desarrollo adecuado, dentro de ello desarrolla sus capacidades emocionales y sociales a tiempo, para poder lograr futuras personas sanas, seguros de sí mismos, teniendo una vida útil y productiva, sin consecuencias negativas durante su vida (Chahuas, E. 2020. P. 04).

Se encontraron estudios internacionales importantes como: Suarez, G., et al. (2019). En su investigación realizada en Cuba, cuyo título fue, *“Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III”*, utilizando un estudio de tipo cuantitativo, además describió sus variables en un momento y tiempo determinado, el autor elaboró como instrumento, una encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, realizando la medición y relación de percepción sobre lo que espera el usuario en su atención, considerando que dicha atención que se le brinda sea de calidad, visualizamos los resultados donde un 48% pertenece a lo esperado, y el otro 48% está relacionado con la percepción, dando a conocer que la atención que brindaron conllevó a la satisfacción de nivel medio al paciente, donde concluye que existe falta de infraestructura, y empatía, por ello este estudio alcanzó un nivel medio. Comentario: el presente estudio nos indica que no se ha logrado cubrir todas las expectativas del paciente satisfecho, ya sea por factores que condicionan y limitan el cuidado, en el aspecto de infraestructura y buen trato al paciente, es por ello que el enfermero debe fortalecer actitudes y aptitudes, y realizar la gestión correspondiente para

mejorar la infraestructura de su establecimiento, que permitan que el usuario reciba la atención de calidad que requiere. (p.154)

Asimismo, Martínez, T. (2016). Nos muestra su investigación ejecutada en Cuba, donde la título *“Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad”*, este estudio fue descriptivo, el autor relata cada variable y el medio donde se desarrolla, así mismo es de corte transversal porque se realizó en un mismo tiempo, de enero a junio de 2014, la magnitud de su muestra es un total de 108 pacientes ingresados, y 4 enfermeras asistenciales, se puede observar que en este estudio existen ocho criterios de evaluación referente a la recepción del paciente, de ese total solo seis cumplieron, quedando dos con baja calificación con los datos recogidos, se cumplió el 62% la conferencia, y análisis físico al 70%. Por eso se considera tolerable la atención de calidad de parte de la enfermera en la Clínica Internacional de Trinidad. Comentario: en la presente investigación, puedo visualizar que existe dificultades para realizar la entrevista, ya que no se establece una comunicación fluida del paciente con la enfermera y viceversa, lo que hace evidenciar que no es óptima la atención de la enfermera. (p.196)

También Molina, J., et al. (sep. 2016). En su investigación realizada en Ecuador, cuyo título es, *“Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica”*, su instrumento fue un cuestionario que consta de 31 preguntas, evaluó a través de la escala Likert, en este estudio se identificó que el compromiso de la enfermera es poco frecuente, así mismo no hay apoyo por parte de la jefatura, falta de insumos y materiales de logística, se concluye que las jefaturas deben comprometerse con esta problemática que está impactando directamente con la calidad de atención y organizar medios para mejorar los indicadores de calidad. Comentario: el estudio se observada que la intervención de la enfermera no es del todo idónea, por lo tanto, afecta de forma directa en la calidad de atención que ofrecen. (p.151)

De igual manera Cando, L., et al. (2015). En su investigación realizada en Ecuador, *“Calidad de atención al niño/a de 2 meses a 4 años de edad con la aplicación de la estrategia AIEPI estudio realizado en el Centro de Salud Parque*

Iberia Cuenca – Ecuador”, es un estudio descriptivo de corte transversal, observacional, donde analizó a 211 infantes, de dos meses a cuatro años, que asistieron a su evaluación, dentro de ello como resultado de esta evaluación, cuyo índice es de 0.84 en los médicos, teniendo como valor 1 de óptimo y 0.49 en enfermería, resultando que la calidad de atención no es óptima en la enfermera, ya que es el recurso de salud que cumple tareas múltiples, cuya característica es el buen trato. Comentario: en la investigación del presente autor, el personal médico alcanzó un mayor porcentaje a diferencia de la enfermera respecto a calidad de atención, ya que el valor óptimo es 1, según la evaluación, debido a que la enfermera tiene multifunciones. La calidad de atención es indispensable para lograr que el paciente se sienta más tranquilo y seguro con las acciones recibidas. (p.42)

Así también en el ámbito nacional se encontraron estudios importantes como el de: Orihuela, K. (2019). En su investigación en Lima, cuyo título fue, “*Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de lima norte - 2019*”, el autor midió el nivel de satisfacción de las mamás que recibieron atención por parte del personal de enfermería, el estudio fue evaluado con la escala Likert, así mismo se identificó que el 93% se encontraron satisfechas, un 6% medianamente satisfechas, también se valoraron las dimensiones: técnico – científico, encontrándose 95% satisfechas, y el 4% regularmente satisfechas y no demostrándose mamás insatisfechas, en la parte humana, el 93% están tranquilas y contentas con la atención, en la parte entorno el 26% se encuentran satisfechas. Comentario: la calidad de atención es vital para que las madres que acuden al CRED estén satisfechas, en cuanto a las dimensiones valoradas, la dimensión técnico científico y humana es relativamente alto, pero en cuanto a la dimensión entorno es bajo, por ende, se deben cumplir con todas las dimensiones para que las madres se sientan a gusto con la atención que reciben sus hijos. (p.09)

También Munayco, I. (2019). Nos presenta su estudio de investigación en el distrito de Callao, con el título “*Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y*

desarrollo en el centro de salud de Lunahuana – Cañete, 2018", este autor utilizó una encuesta con escala Likert adaptada al estudio, cuyas dimensiones son, técnico científico, humana y entorno, en esta investigación observamos que hay relación entre variables, y que el nivel de satisfacción es medio en un 54%, es decir a alta satisfacción mayor adherencia, baja satisfacción, baja adherencia. Comentario: la calidad de atención es esencial para la adherencia al CRED, ya que las madres se muestran satisfechas, es importante rescatar la gran labor de la enfermera en el programa. (p.07)

Además, Gutiérrez, P. et al. (2018). Realizó su investigación en Lima, cuyo título fue, *"Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al centro de salud mirones alto, Lima 2018"*; en su estudio decidió realizar una entrevista, para la percepción del cuidado ejercido por el enfermero hacia las madres, su instrumento fue un formulario, realizado y validado por otro autor en el año 2015, para medir la satisfacción de las madres de menores de 2 años sobre la calidad de atención del enfermero en Lima, en dicha publicación podemos observar que la calidad de atención como la percepción de las madres de niños 6 a 11 meses resultó un 88%, quienes presentan alta calidad, un 10% calidad de atención fue media y el 1% con baja calidad, con relación a sus dimensiones; técnica - científica y humana tienen una alta calidad de atención con resultados de 43% y 46% respectivamente, a diferencia entorno con calidad de atención media 46.7%, con respecto al cumplimiento al CRED tuvo un valor de 68% que no acuden a sus controles y el 31% acuden. Comentario: en el estudio visualizamos que la dimensión entorno se tiene que reforzar para poder asegurar una atención de calidad al niño. (p.12)

A su vez Arica, D. (2017). En su investigación en Lima, titulada: *"Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac-2017"*, el autor mide el Nivel de Satisfacción de las mamás ante las labores del enfermero, empleando la escala Likert, para valorar el estado nutricional y los índices antropométricos de los niños, en la investigación visualizamos, un porcentaje alto de buena satisfacción de las

madres, y el 2% la satisfacción es baja, en su dimensión técnico – científico encontramos un elevado porcentaje de madres no satisfechas, en la dimensión humana, es alto el nivel de satisfacción y en la dimensión entorno también logro más del cincuenta por ciento un nivel adecuado de satisfacción. Comentario: en la presente investigación observamos que la mayor parte de madres que asisten para la atención CRED presentan satisfacción media, relacionado con calidad de atención, siendo esta vital para que las madres queden satisfechas con el cuidado que reciben sus niños. (p.12)

De igual manera Chávez, R. et al. (2017). Nos muestra su investigación realizada en Trujillo, titulada: *“Calidad de atención y asistencia al programa de crecimiento y desarrollo del niño/a menor de cinco años”*, utilizó dos instrumentos, el primero fue un cuestionario con 44 preguntas, conteniendo tres dimensiones de calidad, las cuales los menciona como estructura, proceso y resultado, además como segundo instrumento presentó un registro para la asistencia al programa CRED, en este estudio observamos resultados por dimensión, donde las dimensiones de estructura y resultado es buena, obteniendo un porcentaje de 96% y 91% respectivamente, en cuanto a la dimensión proceso obtuvo un porcentaje de mala calidad con un 28 %, teniendo en cuenta que coincide los porcentajes de resultado con la calidad. Asimismo, se puede mencionar que no hay relación entre la calidad de atención y la asistencia al CRED. Comentario: en esta investigación se puntualiza las dimensiones, pero se debe reforzar la dimensión de proceso para poder garantizar una atención óptima. Además, visualizamos que no guarda relación la calidad de atención con la asistencia CRED, por ende, puede deberse a otros factores como la lejanía a los EESS, creencias, costumbres y otros. (p.04)

Asimismo, se encontraron estudios importantes a nivel local, como Acosta, L. et al.(2019). En su investigación en el departamento de Lambayeque, titulada: *“Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de la atención de las enfermeras del consultorio de niño del c.s. san Ignacio 2017”*. Donde utilizó la encuesta, la cual fue empleada en las madres, guiándose por los criterios de inclusión, dicho estudio tuvo como validez de 0.95, el autor trabajó con una muestrade 132 mamás, como resultado encontramos que el grado de

satisfacción de las madres en relación con la calidad de atención por parte del enfermero es alto con un 68%, y grado medio con un 31%. Respecto a las dimensiones, científica técnica es medio con 50%, siendo alta la parte humana con un 89% y la parte entorno con un 78%. Comentario: todas las dimensiones evaluadas en esta investigación son indispensables para brindar una atención con calidad, reforzando la dimensión técnico científico para poder lograr una atención garantizada. (p.09)

Además, Castillo, P. et al. (2018). Realizó una investigación en Lambayeque titulada: *“Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - centro de salud Toribia Castro – Lambayeque 2017”*. El autor utilizó la encuesta como medio de recolección de datos, la cual fue sometida a validez por juicio de expertos, ya que fue elaborada por el autor López Tirado, en sus resultados nos muestra el valor de Alfa de Crombach es de 0.920; se puede observar que un 74% de mamás encuestadas manifiestan sentirse satisfechas, y el 24% tienen un grado de satisfacción medio, finalmente el 2% representa a mamás que estuvieron insatisfechas con la atención. Comentario: el trabajo de enfermería es humano, dimensional e integral, en el presente estudio nos indica que en su mayoría las madres están conformes con el cuidado que ofrece la enfermera, y así lograr que la atención que brindan cumpla con las expectativas de las madres. (p.06)

De igual manera Ticona, I. (2020). En su investigación en Lambayeque, titulada: *“Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del c. s Pimentel. 2016”*. La Licenciada optó por un formulario validado como medio de recolección de datos, con un total de 22 interrogantes, organizado en cinco escalafones, fiabilidad, capacidad de contestación, seguridad, empatía, aspectos tangibles; asimismo observamos que el 82% de madres están satisfechas, pero el 18% están insatisfechas por la atención que reciben, el porcentaje alto de satisfacción nos muestra que existe calidad de atención, asimismo nos anuncia que todas sus dimensiones se relacionan adecuadamente con la calidad de atención que ejerce el enfermero en dicho eess. Comentario: el presente estudio de investigación nos indica que

las madres de los menores de cinco años se hallan satisfechas con la atención brindada por la enfermera, pero hacen hincapié en la empatía, la cual el enfermero tiene la habilidad de entender e interesarse en que el niño sea atendido adecuadamente. (p.17)

La calidad de atención es planteada siguiendo la teoría de Donabedian (1990) quien nos indica que la calidad es apreciada siguiendo los modelos y expectativas de Parasuraman (1996). Donabedian diseñó una teoría pandimensional que amplió los fines de los paradigmas biomédicos, fundamentados en las buenas condiciones físicas y fisiológicas de cada persona, aplicando adecuadamente la parte científica y tecnológica. Berwick, D. et al. (2016, p.240).

Donabedian señala, que para analizar la atención con calidad en la parte sanitaria es importante detallar los objetivos, y los recursos deseables para lograr la finalidad. Cumplir con una atención con calidad como fin, es mantener la salud de las personas, restaurarla y promover los estilos de vida saludables; por tanto, la calidad es el nivel en que los recursos más deseados se usan para alcanzar una salud óptima. Chávez, A., et al (2015, p.09).

Asimismo, instituye las fases para analizar la calidad de atención, agrupadas en dimensiones como son de estructura, proceso y resultado; la parte de estructura son las propiedades materiales y organizacionales relativamente firmes, además la parte humana y financiera disponible, la parte de proceso se refiere a la entrega del personal hacia el paciente, las técnicas, el cuidado integral, diagnóstico, habilidades, destrezas y actitudes del personal, incluido el autocuidado, y los resultados son los diferentes grados de salud logrando la satisfacción del usuario. Zamora, J., et al (2019).

La OMS, nos indica la definición de calidad como: "situación donde el paciente obtiene de manera correcta su cuidado, diagnóstico y servicios terapéuticos necesarios, los cuales van a conducirlo al estado de óptima salud. Cabadas (2015,p.02). Además, la Office of Technology Assessment, nos dice que la calidad asistencial, es el grado de atención que se ofrece mediante el cuidado, en el cual existe la posibilidad de obtener resultados anhelados por el

enfermero y disminuyen las consecuencias adversas. Granda (2016, p. 09).

En el Perú, los lineamientos de política sectorial del MINSA especifican que la atención con calidad es un derecho de toda persona, "Personas que cuidan personas". Arenas (2011, p.02). Sabemos que la atención de calidad tiene como indicador la satisfacción del paciente, y se da durante el tiempo que se le presta dicho cuidado, un paciente se siente satisfecho, cuando el sistema de salud es eficiente. Ramos, F. et al. (2020, p.397).

La calidad se evalúa a través de un método de análisis continuo y ordenado que tiene como juicio los aspectos de eficiencia, oportunidad, la proximidad y los resultados obtenidos específicamente, regida por una guía metodológica y conceptual que establece la elección y concepción de la investigación. Castro, C. et al. (2016, p.26) . Asimismo, Vuori, H. considera la calidad desde el ámbito sanitario e indica que existen dos fases de calidad, una de ellas es la calidad lógica donde se focaliza en la toma de decisiones y la calidad óptima que engloba todos los procesos inclinados a mejorar los resultados de los servicios ofrecidos. Universidad de Barcelona (2018).

El CRED constituye un conjunto de caracteres de gran beneficio para establecer las situaciones de salud de los niños, exclusivamente a través de observaciones, exámenes y mediciones reiteradas con intervalos frecuentes y graficadas en curvas estandarizadas, así se evalúa el crecimiento; en cuanto al desarrollo es la obtención de funciones con acrecentamiento. Adquiere fenómenos de madurez y adaptación, es la parte fundamental del desarrollo de la persona. Martins, J. et al. (2015. p.1098).

En el monitoreo de CRED se efectúan acciones habituales y metodológicas, realizadas por el enfermero, con la finalidad de velar de forma conveniente, pertinente e individualizada, para obtener un estado de salud favorable, además de hallar tempranamente riesgos, trastornos o alteraciones, así como enfermedades, favoreciendo su determinación y mediación adecuada para reducir las consecuencias de discapacidades. La atención que se brinda es individual, completa, oportuno, periódica y secuencial, es así que el crecimiento

se presenta mediante el aumento de peso y talla, y el desarrollo se determina mediante los cambios en las distribuciones físicas, neurológicas, cognoscitivas y de conducta, que surgen de forma metódica y son correspondientemente perennes. Documento técnico (2021, p.05).

El crecimiento, se precisa como el procedimiento de extensión de la masa corporal de una persona, causado por la progresión del número de células (tamaño), este proceso se determina por componentes socioeconómicos, psicológicos, nutricionales, genéticos y culturales, por lo que es importante reconocerlos, el desarrollo es el procedimiento dinámico donde los individuos adquieren, y hacen visibles las funciones de sus órganos evidenciados en sus expresiones de madurez, diferencia e integridad. Universidad ciencias médicas de la Habana (2013).

Durante la atención del niño, se efectúa un conglomerado de procesos para la valoración periódica de su crecimiento y desarrollo, además de identificar de forma pertinente factores decisivos, con la intención de aplicar acciones de prevención y promoción relacionadas con la atención de los niños, es por ello que el enfermero emplea la comunicación, la observación y toda una evaluación completa incluido los instrumentos de examen lo cual todo va registrado en HCL.

La atención del niño se efectúa de forma individualizada, ya que todo individuo es una persona única con peculiaridades definidas, es por ello que debe ser evaluado desde su mismo entorno y espacio, es integral porque debe ser evaluado por todos los servicios y contextos de salud, la parte emocional y nutricional debe ser precisa, oportuna y monitoreada, siendo puntos clave, para desarrollar el crecimiento y desarrollo, dentro de la edad cronológica, ya que se realiza de acuerdo a su cronograma programado y secuencial porque cada control CRED se rige del anterior, por ende, la calidad es medida por la satisfacción de las madres del niño atendido. Richard, J. et al (2020, p.398).

Se considera al CRED una práctica del quehacer del enfermero, que busca detectar a tiempo problemas o alteraciones de salud en los menores de cinco años, brindar bienestar físico y mental. (Kérouac, 1996).

El cuidado son los hechos afectivos, humanos y compromiso técnico, ofrecidos a la persona, en busca de su bienestar.(Zarate, A. 2004).

La calidad de atención, nos permite analizar de forma ordenada, la eficiencia, pertinencia, los progresos y los resultados de los servicios sanitarios, todo encuadrado en un marco metodológico y conceptual, con el propósito de conseguir objetivos proyectados y explicar los alcances logrados. Gallardo, A. et al (2014,p 02) (Quispe, J. 2021, p.08).

En su investigación Monchón P, et al. (Perú, 2013), *“Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario en el servicio de emergencia en el Hospital III-EsSalud Chiclayo”*, este estudio valoró el grado de calidad del cuidado del enfermero como: bajo, medio y alto. (p.26), Aguilar P, et al. En su estudio ejecutado sobre el porcentaje de satisfacción de los pacientes donde su muestra fue de 351 personas, para evaluar la atención de cuidado que brinda la enfermera, utilizaron los indicadores como bueno, regular y malo, considerando aspectos como el buen trato, claridad de la información y cuidados generalizados de enfermería. Castro, C. et al. (2016, p.26).

Kaoru, I (1988), describe: que es la forma en que el cliente encuentra el resultado, productos eficaces, seguros y confiables en el aspecto económico, de utilidad, y siempre agradables para el mismo. Cuatrecasas (1999).

La norma (ISO 9000:2005), menciona que la calidad cumple con todas las necesidades que pertenecen a un producto adquirido (Fragas, L. 2012).

Se considera programa, a un conjunto de gestiones lógicas, escritas un lenguaje de ordenamiento que nos permite realizar un trabajo específico. Cilsa (2021).

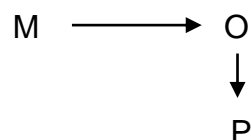
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio fue de tipo aplicativo, Lozada, J. (2014, p.01) señala que: “indaga la descendencia de conocimientos con uso directo a los inconvenientes de la población”, fue de enfoque cuantitativo, Sánchez, F. (2019, p.111), menciona que todos los datos numéricos se recogen y se analizan a través de la medición externa, Gallardo, E. (2017), indica “el enfoque cuantitativo ya que se centra en mediciones numéricas y análisis estadísticos, donde se evalúa la relación causa efecto entre las variables”.

El diseño de la investigación fue no experimental, Palella (2010) menciona que es “aquella que se efectúa sin utilizar en forma intencional ninguna variable”, fue de corte transversal, Hernández (2010), menciona que “se recolectan los datos en única ocasión, tiene como finalidad detallar variables y analizar su coincidencia en un momento determinado”, es descriptivo porque se limitó a medir las cualidades de una variable en un momento determinado, y propositivo porque se propuso un check list como herramienta de datos. Mata, L. (2019, p.149).

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

- M = Muestra.
- O = Información que se recogió de la muestra.
- P = Propuesta.

3.2 Variable y Operacionalización.

Calidad de atención del programa de CRED.

Definición conceptual

Leininger M., precisa que la calidad de atención “son aquellos hechos de soporte encaminados a otra persona o grupo de personas con necesidades existentes o potenciales, con la finalidad de optimizar o aplacar las situaciones de vida”, (OPS, 2020), (Jean Watson). “Nivel en que los productos de salud para las personas y la comunidad aumentan la posibilidad de obtener productos saludables anhelados y concuerdan con conocimientos competitivos asentados en datos demostrativos, asimismo contribuye a sensibilizar a los profesionales con la finalidad de mejorar la atención”. Guerrero, R. et al. (2016, p.135).

Definición operacional.

Fue evaluada por una encuesta basada en la calidad de atención, la cual consta de tres dimensiones: Técnico científica, humana y entorno; y se tuvo en cuenta los siguientes indicadores como, Buena calidad: 59-75 puntos, Regular calidad: 42-58 puntos, Deficiente calidad: 25-41 puntos que permiten conocer cómo se encuentra la calidad de atención que brinda el programa CRED en el Centro de Salud Zaña.

En la escala de medición: estuvo medida mediante la escala de Likert, instrumento psicométrico donde la persona manifiesta si está de acuerdo o desacuerdo con las interrogantes. Mata, L. (2019, p.149), la cual comprende tres dimensiones correspondientemente y una escala de medida ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: está “Compuesta por los sujetos que participan en un análisis del problema de investigación, tiene la cualidad de ser estudiada, medida y cuantificada, formará como referente para elección de la muestra”. Arias, J., et al. (2016, p.201), puede presentar criterios de selección: inclusión y exclusión.

La presente investigación estuvo conformada por 170 madres de menores de cinco años que asisten al CRED del Centro de Salud Zaña.

Criterios de inclusión:

- Madres de menores de cinco años.

- Niños con SIS.
- Madres con niños que residan en Zaña.
- Madres de niños que acepten ser parte de la muestra.

Criterios de exclusión:

- Madres de mayores de cinco años.
- Niños con Essalud, sanidad, o seguro particular.
- Madres con niños que no radiquen dentro de la jurisdicción de Zaña.
- Madres de niños que no deseen participar.

Muestra: “son parte de la población, de gran utilidad, que reflejan las mismas características, para estudiar un fenómeno estadístico. Arias, J., et al. (2016, p.206). La muestra es de 130 madres de menores de cinco años.

Muestreo: no probabilístico, los sujetos del estudio fueron voluntarios.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se usó en la investigación fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, en este caso son las madres de niños quienes participaron de manera voluntaria, aceptando a través de un consentimiento informado dando conformidad al estudio.

Márquez, C. (2016) describe que es un “Recurso que utiliza el investigador para aproximarse a los fenómenos y recoger los datos por medio de encuestas o cuestionarios, esta técnica conduce a la verificación del problema formulado”. (p.01) El instrumento aplicado en la recolección de datos fue a través de un cuestionario de 25 preguntas cerradas, medido en una escala de Likert.

El instrumento fue sometido a Juicio de Expertos para su validación, y la confiabilidad fue a través del alfa de Cronbach el cual obtuvo un valor de 0.93, con lo cual el instrumento es confiable.

Buena calidad: 59 -75 puntos

Regular calidad: 42 - 58 puntos

Deficiente calidad: 25 -41 puntos

3.5. Procedimientos.

Para la recopilación de datos se tuvo en cuenta etapas, las cuales fueron ejecutadas en su totalidad y en orden establecido, primero la autora de la investigación remite la solicitud al CS Zaña para el permiso del desarrollo del estudio, una vez aceptada la solicitud, la autora se reunió con el Gerente del Centro de Salud para explicarle la finalidad del estudio, por último, se programó la fecha para la ejecución del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos.

Se analizó los resultados de la variable, utilizando el programa SPSS 2.0. “Es un conjunto de programas y subprogramas estadísticos organizados e interconectados entre ellos, que procesa y analiza los datos de diversas necesidades de investigación”. López, P., et al. (2015). Lo que permitió conocer la realidad de la variable, y sus dimensiones: Calidad de atención del programa de CRED: técnico-científica, humana y entorno.

3.7. Aspectos éticos.

En el trabajo de investigación se consideró el respeto a los niños y las madres, salvaguardando su integridad física y mental, la confidencialidad ya que los datos obtenidos sirvieron solo con el propósito de la investigación, y la seguridad para mantener en buen resguardo toda la información cumpliendo con los protocolos necesarios frente a la crisis sanitaria. La ética, Sánchez (1969) describe que es “la teoría del comportamiento moral de las personas, es decir una forma concreta de conducta humana”, así mismo Gutiérrez (1970) señala que “la ética se describe al origen de los actos humanos, es decir que esta estudia la bondad o la maldad de éstos”.

La población a la cual se le aplicó el cuestionario fue informada sobre la investigación que se realizó, como parte de los criterios éticos establecidos, con su autorización y aceptación, “los aspectos éticos responden a la necesidad de fundamentar la problemática del estudio de investigación”. Calle. A., et al.

IV. RESULTADOS

Para la valoración de los resultados se analizó a la población en estudio, considerando las tres dimensiones.

Objetivo 1

Determinar la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña.

Tabla 1

Calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	82	63.1	63.1
Buena	48	36.9	36.9
Total	130	100.0	100.0

Nota. La tabla 1, presenta la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña, siendo encuestadas 130 madres que son el 100% del estudio, donde el 63.1% equivale a 82 madres quienes refirieron que la calidad de atención es regular, seguido del 36.9% que equivale a 48 madres, las cuales manifestaron que la calidad de atención es buena, así mismo ninguna madre señaló una mala calidad de atención.

Objetivo 2

Establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión técnico - científica

Tabla 2

Calidad de atención en relación a la dimensión técnico-científica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	81	62.3	62.3
Buena	49	37.7	37.7
Total	130	100.0	100.0

Nota. La tabla 2, presenta la dimensión técnico científica, siendo encuestadas 130 madres que son el 100% del estudio, donde el 62.3% equivale a 81 madres que refirieron que la calidad de atención en relación con la dimensión técnico científica es regular, seguido del 37.7% equivale a 49 madres las cuales señalaron que la calidad de atención es buena, así mismo ninguna madre señaló una mala calidad de atención respecto a la dimensión técnico – científica.

Objetivo 3

Establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión humana.

Tabla 3

Calidad de atención en relación a la dimensión humana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	63	48.5	48.5
Buena	67	51.5	51.5
Total	130	100.0	100.0

Nota. La tabla 3, presenta la dimensión humana, siendo encuestadas 130 madres que son el 100% del estudio, donde el 51.5% equivale a 67 madres que refirieron que la calidad de atención en relación con la dimensión humana es buena, seguido del 48.5% que equivale a 63 madres, las cuales manifestaron que la calidad de atención es regular, así mismo ninguna madre señaló una mala calidad de atención en el programa de CRED respecto a la dimensión humana.

Objetivo 4

Establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión entorno.

Tabla 4

Calidad de atención en relación a la dimensión entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	9.2	9.2
Regular	58	44.6	44.6
Buena	60	46.2	46.2
Total	130	100.0	100.0

Nota: La tabla 4, presenta la dimensión entorno, siendo encuestadas 130 madres que son el 100% del estudio, donde el 46.2% equivale a 60 madres que refirieron que la calidad de atención en relación con la dimensión entorno es buena, seguido del 44.6% que equivale a 58 madres las cuales manifestaron que la calidad de atención es regular, y un 9.2% que equivale a 12 madres las cuales señalaron que la calidad de atención es deficiente.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se compararán los resultados con los estudios previos y los referentes teóricos, de manera que se obtenga una visión más completa.

La calidad de atención actualmente es un tema fundamental en el sector salud, debido a que esta enmarca el cuidado humano e integral, respetando los derechos de los niños, ayudando en prevenir complicaciones o riesgos, este cuidado se brinda al menor de cinco años desde su nacimiento, y durante su primera infancia, donde los niños desarrollan de manera más rápida todas sus conexiones neuronales, logrando así la construcción de su cerebro; el crecimiento abarca desde el aumento acelerado antropométrico y su desarrollo precipitado en las diferentes áreas, además sus emociones y su conducta, por lo tanto, el enfermero es el personal de salud capaz de realizar el CRED, y en su atención conseguir identificar oportunamente los problemas de salud que pueden presentar los menores de cinco años, por lo cual el estudio realizado buscó Determinar la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años del Centro de Salud Zaña.

La calidad de atención está determinada por tres dimensiones que son el eje del cuidado; las cuales son el contexto completo de la atención y son, la dimensión técnico científica, dimensión humana y dimensión entorno, las antes mencionadas se tomaron en cuenta para que se establezca la calidad de atención que brindan en el programa CRED en el centro de salud Zaña.

En el estudio de Suarez, G., et al. (2019) *“Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III”*, los usuarios encuestados señalaron una satisfacción media en cuanto a la atención percibida, debido a que existe deficiencias respecto en la empatía y la infraestructura.

Asimismo, Cando, L., et al. (2015), en su estudio *“Calidad de atención al niño/a de 2 meses a 4 años de edad con la aplicación de la estrategia AIEPI estudio realizado en el Centro de Salud Parque Iberia Cuenca – Ecuador”*, señala que la calidad de atención no es óptima en la enfermera, debido a que es el

recurso de salud que cumple tareas múltiples, cuya característica es el buen trato.

En cuanto a las investigaciones antes mencionadas remarcan las deficiencias que se encuentran en los EESS de primer nivel de atención, debido a que muchas veces la infraestructura no es la adecuada, además se suma el desabastecimiento de equipos e insumos que se deben emplear para lograr una buena calidad de atención, asimismo en el otro estudio mencionan que el recurso humano es la enfermera, la cual está a cargo de diferentes estrategias sanitarias, y no se abastece para brindar una atención adecuada que satisfaga a la madre y niño, pero a pesar de sus múltiples funciones proporciona buen trato a sus usuarios.

El estudio de Gutiérrez, P. et al. (2018), *“Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al centro de salud mirones alto, Lima 2018”*, en sus resultados se visualiza que el 88% de madres señalaron que reciben una alta calidad de atención, difiriendo con esta investigación, donde los resultados que se muestran son de un 82%, en su mayoría las madres opinaron que la calidad de atención es regular, este resultado evidencia que las madres consideran que hay deficiencias en cuanto a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el CRED en el centro de salud Zaña.

El estudio de Arica, D. (2017), *“Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el Puesto de Salud Villa los Ángeles. Rímac - 2017”* los resultados son similares a la investigación, donde demuestra que la calidad de atención es regular, donde el enfermero debe mejorar su atención en cuanto a la aplicación correcta de sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Donabedian indica que para que haya una buena calidad de atención, primero se debe puntualizar los objetivos para obtener un fin deseado, por lo cual el personal de enfermería del Centro de Salud Zaña debe tener como prioridad el

cuidado total del menor de cinco años, y así incentivar a las madres para que acudan puntualmente a sus controles de sus niños y detectar a tiempo alguna anomalía en su salud, teniendo en cuenta que todas las estrategias sanitarias son importantes, pero el CRED impedirá las enfermedades en los niños, logrando adultos saludables.

Además, durante la atención que brinden deben emplear adecuadamente el fundamento científico y tecnológico.

Donabedian describió la dimensión técnico científica, donde considera la efectividad para realizar una atención completa, la eficacia para brindar una atención en un nivel óptimo y la eficiencia para lograr cumplir adecuadamente los objetivos al atender al menor de cinco años, esto está enmarcado en la disminución de riesgos y problemas de salud del niño, ya que el profesional de enfermería es el responsable de identificar oportunamente estas alteraciones durante la atención; por lo tanto el cuestionario que se aplicó en esta investigación tuvo 10 items donde evaluaron los tres aspectos indispensables para lograr un nivel primordial en la salud de los niños, donde el eje principal es la interacción entre el profesional de enfermería, las madres y los niños, buscando relacionarse de una manera positiva, logrando brindar confianza y seguridad, lo cual fortalecerá la asistencia continua al CRED de los infantes.

El estudio de Acosta, L. et al. (2019), "*Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de la atención de las enfermeras del consultorio de niño del c.s. san Ignacio 2017*", los resultados se visualizan que la calidad de atención es media con un 50% respecto a la dimensión técnico científica, este hallazgo es similar con esta investigación donde los resultados que se evidencian es de un 62%, donde la mayoría de madres opinaron que la calidad de atención es regular, este resultado señala que algunas madres están disconformes con las habilidades que aplica el personal de enfermería que atienden a sus niños.

Sin embargo, difiere con el estudio de Gutiérrez, P. et al. (2018), quien señala que existe alta calidad con un 43% respecto a la dimensión técnico científica.

Además, Orihuela, K. (2019) en su estudio “*Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de lima norte - 2019*”, encontró que el 95% de madres se muestran satisfechas con la atención recibida.

Donabedian describió la dimensión humana, la cual considera el respeto a los derechos de los niños, a la información completa en cuanto a la atención que se brinda, el interés en el niño durante su atención, y a la ética, lo cual está enmarcado en el personal que atiende, y que conlleva a que las madres y sus niños se sientan satisfechos con la atención que reciben; por lo tanto, en el cuestionario aplicado en la investigación tuvo 10 items donde resaltan cuatro aspectos indispensables para lograr un nivel primordial en su salud de los niños, donde el eje principal es la vocación de servicio del personal que atiende, y esta se distingue con la atención que ofrecen, por ende el carisma y buen trato es primordial.

El estudio de Orihuela, K. (2019), en sus resultados se visualiza que el 93% de las madres están tranquilas y contentas con la atención que reciben del personal de enfermería respecto a la dimensión humana, este hallazgo es similar con esta investigación donde los resultados que se evidencian existen un 51.5% de madres que señalan que la calidad de atención es buena, este resultado indica que el personal de salud respeta los valores, costumbres, y religión de los niños, además de atenderlos amablemente.

Así mismo coincide con el estudio de Gutiérrez, P. et al. (2018), cuyos resultados se visualizan que el 46% las madres presentan alta calidad de atención, este hallazgo es semejante con esta investigación, además coinciden con la investigación de Arica, D. (2017), quien describe que la dimensión humana, es alta.

Donabedian describió la dimensión entorno, la cual considera a la comodidad, la confianza brindada, la privacidad durante la atención, un ambiente adecuado, limpio y ordenado, lo cual conlleva a que las madres y sus niños se

sientan contentos con el lugar donde reciben la atención; por lo tanto, el cuestionario de la investigación tuvo 5 ítems, donde resaltan los aspectos indispensables para lograr un ambiente óptimo en la atención de los niños, cuyo eje principal son las características que tiene el consultorio CRED, con la finalidad de dar una atención de calidad, donde se tiene que contar con un ambiente adecuado para la atención.

El estudio de Gutiérrez, P. et al. (2018), en sus resultados se divisa que el 46.7% de las madres señalaron que la calidad de atención respecto a la dimensión entorno es media, este hallazgo difiere con esta investigación donde los resultados que se evidencia con un 46.2% la mayoría de madres manifestaron que la calidad de atención es buena, este resultado indica que la mayoría de madres están conformes con el ambiente donde se atiende el control de crecimiento y desarrollo.

Así mismo el estudio de Acosta, L. et al. (2019), en sus resultados se visualizan que el 78% de las madres presentan alta calidad de atención, este hallazgo es semejante con esta investigación donde los resultados que se evidencia que la calidad de atención respecto a la dimensión entorno es buena.

En comparación con los estudios a nivel internacional, solo se realizan investigaciones respecto a la calidad de atención en general, pero no se encuentran investigaciones respecto al control de crecimiento y desarrollo.

A nivel nacional y local se visualiza que las dimensiones son indispensables en las investigaciones, donde evalúan la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el consultorio CRED, es por ello que lidera en todos los estudios la dimensión humana con buena calidad de atención, por el trato cordial, por la amabilidad, por el interés que pone la enfermera durante la atención del niño, asimismo la dimensión técnico científica también tiene alto porcentaje respecto a buena calidad de atención, donde el enfermero realiza todas sus actividades de manera adecuada, empleando fundamentos científicos, conjuntamente con sus habilidades, destrezas y su carisma, por último la dimensión entorno, donde la calidad de atención es regular, debido a que no todos

los establecimientos de salud cuentan con ambientes adecuados, los equipos e insumos mayormente están inoperativos.

Los estudios antes mencionados no coinciden con esta investigación debido que la dimensión técnico científica es regular, la dimensión humano buena y la dimensión entorno también presenta buena calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

1. Fue viable encontrar que la calidad de atención que brinda el CRED en menores de cinco años en el centro de salud Zaña es regular.
2. Se distinguió que la calidad de atención respecto a la dimensión técnico - científica es regular, es decir que las madres no se sienten completamente satisfechas con la atención recibida por parte del profesional de enfermería, debido a que hay deficiencias en la aplicación adecuada del fundamento científico.
3. Se distinguió que la calidad de atención respecto a la dimensión humana es buena, ya que la enfermera respeta los derechos fundamentales y primordiales de los niños, debido a que su atención se basa en el respeto, buen trato y empatía hacia la madre y el niño.
4. Se distinguió que la calidad de atención respecto a la dimensión entorno es buena, debido a que el ambiente donde se atiende el control de crecimiento y desarrollo es agradable y cuenta con los criterios de privacidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente del centro de salud Zaña, debe resaltar el valor de las actividades que realizan los enfermeros y enfatizar la prioridad de la atención de CRED, para garantizar el cumplimiento de los niños a sus controles.
2. En los EESS de la Microred Zaña Cayalti deben tener presente el check lits, el cual permitirá establecer estándares para el cumplimiento de una atención, oportuna, eficiente y efectiva.
3. Los enfermeros responsables del CRED del Centro de Salud Zaña, deben brindar un cuidado con calidad, para que la madre y el niño se sientan satisfechos, y asistan a sus controles programados oportunamente.
4. Los enfermeros de los establecimientos de salud, deben indagar más sobre este estudio, no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional, debido a que la prevención en salud es prioridad para evitar complicaciones o riesgos, estudios como estos beneficiaran tanto al país, al enfermero, las madres y niños.

VIII. PROPUESTAS

Introducción

La elaboración de la propuesta emerge con el propósito de mejorar la calidad de atención que brinda el programa CRED del CS Zaña.

Los resultados del estudio determinaron que la calidad de atención es regular en la atención de CRED, por ende, las madres no se sienten satisfechas con la atención; por lo cual se realiza el check list como propuesta, quien busca mejorar la calidad de atención del menor de cinco años.

Se efectuó un análisis de las actividades más prioritarias que debe tener en cuenta el enfermero, el cual ayudará a proyectar estrategias apropiadas para mejorar la calidad de atención del servicio de CRED.

Justificación:

El check list busca generar una calidad de atención óptima, mejorando la atención que brinda el enfermero antes, durante y después del CRED, así lograr que las madres asistan oportunamente a los controles de sus menores de cinco años, y puedan identificar alguna alteración e intervenir inmediatamente.

Objetivos

Objetivo general: Fortalecer el trabajo de la enfermera en el consultorio CRED a través del check list.

Objetivo Especifico: Aplicar el check list en cada atención brindada
Registrar debilidades de la atención CRED.

Finalidad

Detectar falencias existentes en el programa y de tal forma corregir las debilidades para poder brindar una atención con calidad.

Check List de control de crecimiento y desarrollo

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<p>Y</p> <p>AMBIENTE EQUIPAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente limpio, agradable, discreto y seguro. • Ambiente con temperatura apropiada durante el CRED, según contextos climáticas. • Equipo, materiales e insumos deben estar completos y en buenas condiciones. <p>ATENCIÓN DIRECTA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arreglar los materiales, equipos e insumos a utilizar, también los formatos, registros e instrumentos, según su edad del niño. • Requerir el carné integral. • Revisión de HCL para la identificación de antecedentes • Lavado de manos antes y después de examinar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse amablemente, saludar y mantener la empatía. • Respetar los valores, creencias, costumbres. • Respetar la individualidad del niño, llamarlo por su nombre. • Enseñar a la madre los procedimientos que se van a efectuar al niño(a). • Observar al niño(a) algún signo de alarma. • Anticipar al niño(a) las intervenciones que se realizarán. • Cuando el niño(a) este irritable, pedirle a la madre que le hable <ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de Funciones vitales ✓ Medidas antropométricas ✓ Evaluación nutricional ✓ Examen físico céfalo caudal ✓ Evaluación desarrollo psicomotor ✓ Exámenes de laboratorio ✓ Administración de HP o SF ✓ Administración de profilaxis antiparasitaria. ✓ Examen visión ✓ Examen auditivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar el dx para situar las acciones • Comunicar a la madre sobre los resultados de la evaluación CRED • Proporcionar un lugar para la consejería. • Fomentar que la madre asuma acuerdos relacionados con la consejería. • Finalizando la atención registrar minuciosamente los aspectos encontrados en el CRED, llenando con letra legible el carnet de atención integral, HCL, registros e instrumentos. • Incitar a la madre, padre o cuidador a la próxima cita.

REFERENCIAS.

- Acosta (2019). Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de la atención de las enfermeras del consultorio de niño del c.s.san Ignacio 2017. (Tesis). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4650/bc-tes-3473.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Arica, D. (2017). Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en el puesto de salud Villa los ángeles. Rímac-2017. (Tesis). Universidad Norbert Wiener, Lima.
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITU LO%20%20%20Arica%20Olaya%2c%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&is Allowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITU%20%20%20Arica%20Olaya%2c%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arenas (2011). Calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el hospital Edgardo, Rebagliati Martins. Artículo original. 7(29), 69-81.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/662/515>
- Berwick, D., Fox, D. (2016). “Evaluating the Quality of Medical Care”: Donabedian’s Classic Article 50 Years Later. The milbank quarterly. 95(2), 237-241.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911723/pdf/MILQ-94-237.pdf>
- Cabadas (2015). La calidad asistencial. Cirugía mayor ambulatoria. 20(2), 79-82.
http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf
- Calle, A., Rolack, S., Anguita. V., Campillay, M. (2019). Ethical perspective of community based rehabilitation in the Chilean context Rev. Bioética y Derecho. 46, 185-202. <https://scielo.isciii.es/pdf/bioetica/n46/1886-5887->

Cando, L., Escandón, M. (jun. 2015). Calidad de atención al niño/a de 2 meses a 4 años de edad con la aplicación de la estrategia AIEPI estudio realizado en el Centro de Salud Parque Iberia. Cuenca – Ecuador. Artículo original. 33(1), 41-50.

<https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/medicina/article/view/927>

Castro, C., Moreno, C., Paredes, H. (2016), Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016. (tesis). Universidad Nacional Amazonia peruana, Iquitos.

https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillo (2018), Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - centro de salud Toribio castro - Lambayeque 2017. (Tesis). Universidad Católica Santo toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1322/3/TL_CoronadoMacoMaria_CastilloPinedoPierina.pdf.pdf

Chahuas, E. (2020). Breach factors of growth and development controls (cred) in children less than 1 year old. Nursing arts and sciences. 5(2), 3-10.

<file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/94-164-1-PB.pdf>

Chávez, R. Gutiérrez, F. (2017). Calidad de atención y asistencia al programa de crecimiento y desarrollo del niño/a menor de cinco años. (Tesis).

Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad.

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13579/1749.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, Molina (2015). Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabidian, en el área de emergencia del hospital

para vida de julio a diciembre 2014. (tesis de maestría), universidad de el salvador, San Salvador.

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>

Colegio de enfermeros del Perú (2008), nos dice: “Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero”

https://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf

Díaz, C. (2021). Calidad Gestión Hospitalaria. Atención médica óptima.

<https://saludbydiaz.com/2021/02/04/calidad-gestion-hospitalaria-atencion- medica-optima/>

Documento técnico (2021). Atención del Crecimiento y Desarrollo de la niña, niño y adolescente en el contexto de la COVID-19, en el Seguro Social de Salud- EsSalud.

http://www.essalud.gob.pe/downloads/doc_tecnico_orientador_CRED_17_8_VF.pdf

EDEP, (2015). Intervención pública evaluada cred y municipios saludables”. Documento de difusión.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/eval_indep/EDEP_CRED.pdf

Eustorgio (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Ciencia cuidado. 16(2), 108-119.

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>

Fabián, K. (2019). Tiempos y movimientos en el control de crecimiento y desarrollo del menor de un año, por enfermeras de un hospital nacional de Lima provincias 2017. (tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10273/Fabian_bk.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Gallardo, A., Reynaldos, K. (2014). Quality of service: user satisfaction from anursing perspective. 13 (36). 363-372.
https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. (1°, ed.).
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Granda (2016). calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría desistemas. Revisión de la literatura. (tesis). Medellín.
https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoria_sistemas_PAGC.pdf
- Guerrero, R., Ramírez, A., Meneses, M., La Riva1, B., De La Cruz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev enferm Herediana. 9(2), 133-142.
file:///C:/Users/PROFESIONAL/Downloads/3017_Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319.pdf
- Gutiérrez, P. Huamán, H. (2018). Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control decrecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al centro de salud mirones alto, Lima 2018. (Tesis). Universidad Norbert Wiener, Lima.
<http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/2572/TESIS%20Gutierrez%20Patricia%20-%20Huam%c3%a1n%20Hilaria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI (2019). Indicadores de Resultados de los Programas presupuestales 2014 – 2019.
https://proyectos.inei.gob.pe/endes/2019/ppr/Indicadores%20de%20Resultados%20de%20los%20Programas%20Presupuestales_ENDES_2014

- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Revista ciencia américa. 3(1),1-6.
<http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/issue/view/5>
- Lizana, D., Piscocoya, F., Quichiz, S. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. (tesis). Universidad peruana Cayetano Heredia, Lima.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, D. (2017). Asistencia al control de crecimiento, desarrollo y el estado nutricional en lactantes del puesto de salud progreso i-2, san juan bautista, 2016. (tesis). Universidad privada de la selva peruana, Iquitos.
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/18/TESIS%20Mamani%20Rosales.pdf>
- Martínez, T. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. Revista Cubana de Enfermería. 32(2), 196- 206.
<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n2/enf06216.pdf>
- Martines, J., Ramallo, M. (2015). Desarrollo infantil: análisis de un nuevo concepto. Rev. Latino-am. Enfermagem. 23(6), 1097-1104.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/37zgmVWz6vbm9YbBGTb5mbB/?lang=es&format=pdf>
- Márquez, C. (2016). Saber metodología, técnicas e instrumentos de recolección de datos.
<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Mata, L. (2019). Diseños de investigación con enfoque cuantitativo de tipo no

experimental.

<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Messarina. P, (2016). Quality of Health Care and Patient Satisfaction in the Magnetic Resonance Service of the Hospital de Alta Complejidad, Trujillo -2015. [Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015]. (p.120)
file:///C:/Users/PROFESIONAL/Downloads/Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530%20(1).pdf

Midis, (2019). Estado de salud y nutrición de madre, niñas y niños menores de 5 años". Documento técnico.
http://www.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/DT_Salud_Nutricion_082016v5.pdf

Ministerio de Salud (2017), Norma técnica de control de crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años.
<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>

Molina, J., Vaca, J., Muñoz, P., Cabascango, K., Cabascango, C. (sep. 2016). Management of the quality of hospital nursing care based on scientific evidence. *Articulo Index enferm.* 25(3), 151-155.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1132-12962016000200006

Moreno, E. (2008). Manual de Uso de SPSS. (1º, ed.).
http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500727/Guia_SPSS.pdf

Munayco, I. (2019). Satisfacción de la calidad de atención en madres de niños menores de tres años y la adherencia al control de crecimiento y

desarrollo en el centro de salud de Lunahuana – Cañete, 2018. (Tesis de maestría). Universidad nacional del Callao, Lima.
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3765/MUNAYCO%20MESIAS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Orihuela, K. (2019). Nivel de satisfacción de las madres con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo en un centro de salud de lima norte- 2019. (Tesis). Universidad privada del norte, Lima.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21971/Orihuela%20Mendoza%2c%20Krehemblin%20Yeltsin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, J. (2021). Quality of care for users of the emergency pharmacy service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, in the first quarter of 2020, district of La Victoria - Metropolitana Lima". [Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60416/Quispe_CJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, f., Rey. m., (2020). nos dice: patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides carrión. Huancayo – Perú. [satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú]. (p.397) http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf

Richard, J., Ramos, F., Miguel R., Mercado, R. (2020). patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. J. 20(3), 397-403.
http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación de docencia*. 13(1), 103-122.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sánchez (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. Artículo de revisión. 20(4), 546.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2016/mds164o.pdf>

Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A., Anchundia, R. (2019). "Perception of the quality of care in the CAI III health center". *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. 38(2),153-169.

<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

Scaling up nutrición (2019). El Estado Mundial de la Infancia 2019: niños, alimentos y nutrición. <https://scalingupnutrition.org/es/news/el-estado-mundial-de-la-infancia-2019-ninos-alimentos-y-nutricion/>

Ticona, I. (2020). Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 5 sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del c. s Pimentel. 2016. Escuela Profesional *Revista Científica Curae*. 3(1),17-28.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/1381/1881>

Unicef (2019). Estado mundial de la infancia 2019 Niños, alimentos y nutrición, crecer bien es un mundo de transformación. <https://www.unicef.org/media/62486/file/Estado-mundial-de-la-infancia-2019.pdf>

Universitat de Barcelona (2018). La qualitat i veracitat de les dades digitals en salut: de la historia clínica a les dades massives. *Revista bioètica y derecho*. 42. 163-179. <https://scielo.isciii.es/pdf/bioetica/n42/1886-5887-bioetica-42-00163.pdf>

Universidad ciencias médicas de la habana (2013). Early age stimulation in children with low vision. *Rev haban cienc méd.* 12(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2013000400018&script=sci_arttext&tlng=en

Zamora, J., Maturana, V. (2019). An analysis of assistance quality from the perspective of patient satisfaction and experience: A nursing view. *Rev. colomb. Enferm.* 18(2),1-13. <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/articulo/view/2513/2222>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de Medición	Técnicas e Instrumentos
Calidad de atención	Leininger M., precisa que la calidad de atención “Son aquellos hechos de ayuda, de soporte que van encaminados a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de optimizar o aliviar las condiciones de vida humana” (OPS, 2020)	Se aplicó un cuestionario para recolectar información de la calidad de atención, así mismo la información se midió a través de la escala Likert.	Dimensión Técnico – Científica	Efectividad Eficacia Eficiencia	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10.	Ordinal	Encuesta
			Dimensión humana	Respeto a los derechos. Información completa. Interés. Ética.	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20.		
			Dimensión entorno	Comodidad Ambientación Privacidad Limpieza Orden Confianza	21,22,23,24,25.		



Anexo: 02 Cuestionario

CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimada madre el cuestionario tiene como propósito recoger información sobre la calidad de atención que brinda el programa de CRED. Le invito a leer las preguntas y responda con franqueza; las respuestas que se alcancen son confidenciales. Le agradecemos su participación. Marque con una (X) su respuesta.

1. Edad: ___años
2. Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

ITEMS		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Nº	DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTIFICA	(3)	(2)	(1)
1	El enfermero muestra importancia al momento de realizar el peso y talla a su niño(a).			
2	El enfermero le aclara sobre la condición nutricional de su niño(a) mediante el peso y la talla, así mismo realiza el llenado del registro del Carnet de atención integral.			
3	El enfermero se lava las manos antes y después de examinar a su niño(a).			
4	El enfermero efectúa el examen físico a su niño(a) comenzando desde la cabeza hasta los pies.			
5	El enfermero le expone de manera clara y sencilla el procedimiento que realiza durante la examinación de su niño(a).			

6	El enfermero realiza la evaluación del desarrollo psicomotor de su niño(a) test peruano abreviado, en las áreas demotricidad, coordinación, lenguaje y social.			
7	El enfermero, durante la evaluación del desarrollo de su niño(a) cuenta con juguetes y más materiales.			
8	El enfermero propone acciones relacionadas con la educación de su niño(a).			
9	El enfermero enseña los cuidados para su niño(a) según la edad: LME, alimentación complementaria, accidentes, higiene, salud bucal, estimulación temprana, ambientes ventilados, entre otros.			
10	El enfermero le informa ante alguna alteración, riesgo y o problema que detectado a su niño(a), y lo deriva a un especialista.			
	DIMENSIÓN HUMANA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
		(3)	(2)	(1)
11	Recibe un cordial saludo por parte del enfermero cuando ingresa al consultorio CRED.			
12	El enfermero tiene una comunicación fluida con usted y su niño(a).			
13	El enfermero se comunica con usted y su niño(a) con respeto y los llama por su Nombre			
14	El tono de voz del enfermero durante la atención de CRED es apropiado.			
15	El enfermero le proporciona una explicación sencilla y clara de los procedimientos que le realizan a su niño(a).			

16	El enfermero le pregunta si comprendió lo explicado, retroalimentado los cuidados que debe tener con su niño.			
17	El enfermero muestra interés a las dificultades de conducta que tuviese su niño(a), tales como: llanto, berrinches y otros			
18	El enfermero le interroga sobre las dificultades para la inasistencia al CRED.			
19	El enfermero la felicita por haber acudido al CRED de su niño (a) puntualmente			
20	El enfermero se despide amablemente cuando culminó de realizarle la atención de su niño			
	DIMENSIÓN ENTORNO	SIEMPRE (3)	A VECES (2)	NUNCA (1)
21	El lugar donde atienden CRED está limpio, ordenado y cómodo.			
22	El lugar donde atienden CRED está decorado apropiadamente(imágenes, adornos, luz y colores).			
23	Se conserva la privacidad mediante el control CRED de su niño(a).			
24	El lugar donde atienden CRED cuenta con estructuras físicas seguras para tu niño(a).			
25	El lugar donde atienden CRED cuenta con sitios como: lavado de manos, tamizaje de anemia, entre otros.			

Categorizando la variable:

- Buena calidad: 59 -75 puntos
- Regular calidad: 42 -58 puntos
- Deficiente calidad: 25-41 puntos

Anexo 03: Cálculo del Tamaño de la Muestra:

Fórmula:

N= 170 madres de niños menores de cinco años.

E= 5 % = 0.05

Nivel de confianza = 95 % = 0.95

p,q= 50 % = 0.5

Z=1.96

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$170 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n = 139$$

Anexo 04: Constancia de Juicio de Expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, José Antonio Enriquez Salazar, con documento de identidad N° 45923998, de profesión Infermuro con Grado de Maestro, ejerciendo actualmente como Infermuro Asistencial, en el C.S. OLAYA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: Calidad de Atención al programa de CRED en niños menores de 5 años en el C.S. Olaya, a efectos de su aplicación a para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				X	
Claridad Conceptual				X	
Redacción y Terminología				X	
Escalamiento y Codificación				X	
Formato				X	

Fecha: Chiclayo, 21 de octubre del 2021



 DNI N° 45923998

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, L^{ta} Elva Díaz Díaz, con documento de identidad N° 44141612, de profesión Enfermera con Grado de Maestra, ejerciendo actualmente como Enfermera Asistencial en el C.S. José Olaya.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: Calidad de atención del programa de CRED en niños menores de 5 años en el C.S. José Olaya, a efectos de su aplicación a para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia				x	
Claridad Conceptual				x	
Redacción y Terminología				x	
Escalamiento y Codificación				x	
Formato				x	

Fecha: Chiclayo, 22 de octubre 2021



DNI N° 44141612

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, ROSA ITALA FERNANDEZ BURGA, con documento de identidad N° 45943610, de profesión PSICÓLOGA con Grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como PSICÓLOGA ASISTENTE, en el C.S. PEDRO PABLO KUNZE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), titulado: VALORACIÓN DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROCEPNA DE C.R.S.P EN NIÑOS MENORES DE CINCO AÑOS, a efectos de su aplicación a para el recojo de datos de la variable sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					✓
Claridad Conceptual					✓
Redacción y Terminología					✓
Escalamiento y Codificación					✓
Formato					✓

Fecha: Chiclayo, 25 DE OCTUBRE DEL 2021


 DNI N° 45943610

Anexo 05: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

CALIDAD DE ATENCIÓN																										
ENCUESTA	DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTIFICO										DIMENSIÓN HUMANA										DIMENSIÓN ENTORNO					SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
E1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	35
E2	3	3	1	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	54
E3	1	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	2	3	3	3	2	1	57
E4	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	36
E5	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	59
E6	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	40
E7	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	65
E8	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	60
E9	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	39
E10	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	61
E11	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	39
E12	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	2	37
E13	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	35
VARIANZA	0.79	0.79	0.99	0.77	0.13	0.79	0.24	0.24	0.71	0.22	0.69	0.28	0.75	0.25	0.67	0.40	0.90	0.33	0.69	0.59	0.44	0.64	0.67	0.52	0.69	
SUMATORIA DE	14.19																									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS	128.09																									
	Número de ítems del instrumento										25.00															
	Sumatoria de las varianzas de los ítems										14.19															
	Varianza total del instrumento										128.09															
	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario										0.93															

Anexo 06: Autorización para aplicación de Instrumento



**GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
MICRO RED ZAÑA - CAYALTI
C.S. ZAÑA**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Cayalti, 06 diciembre 2021

DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
JEFA EPG-UCV-CH

ATENCIÓN: ADELAIDA ROXANA DELGADO BUSTAMANTE.
MAESTRANTE DE GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Tengo a bien dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que, en referencia a la solicitud con fecha del 26 octubre del presente, se le comunica que cuenta con mi autorización para realizar su **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**, del maestrante **DELGADO BUSTAMANTE ADELAIDA**, en nuestro establecimiento de salud, C.S ZAÑA.

Agradeciendo su gentil atención, me despido de usted manifestándole mi estima personal y consideración.

Atentamente

Dr. Jorge P. Galloso Flores
MEDICO JEFE
C.M.P. 85270

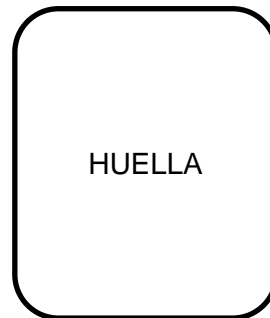
Anexo 07: Consentimiento Informado

Yo.....identificado(a) con
DNI.....,madre del niño
(a),.....declaro
que seguidamente de haber sido informado(a) sobre el proyecto de
investigación, cuyo título es: “Calidad de atención del programa de CRED en
menores de cinco años en el Centro de Salud Zaña”, con el objetivo de,
Determinar la calidad de atención que brinda el programa de CRED en menores
de cinco años en el Centro de Salud Zaña octubre – diciembre 2021; autorizo
ser partícipe de esta actividad, en beneficio de los niños menores de cinco años
que asisten al CRED, en relación a los datos proporcionados por mi persona,
me asisten los derechos de acceso, rectificación y cancelación, si estos no se
ajustan a lo que he querido expresar

Por lo expuesto en líneas anteriores, otorgo mi consentimiento, finalmente
refrendo mi firma.

Zaña....., de.....de 20...

Firma de la madre DNI:.....



Anexo 08: Matriz de consistencia.

Título: Calidad de atención del programa de CRED en menores de cinco años en el Centro de Salud Zaña.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DEL PROBLEMA	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE – NIVEL (ALCANCE)- DISEÑO	TECNICA - INSTRUMENTO
<p>Problema principal:</p> <p>¿cuál es la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años en el Centro de Salud Zaña octubre – diciembre 2021?</p>	<p>Objetivo principal:</p> <p>Determinar la calidad de atención que brinda el programa de control de crecimiento y desarrollo en menores de cinco años en el Centro de Salud Zaña octubre – diciembre 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión técnico-científica.</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Unidad de Análisis. Cada una de las madres de niños menores de cinco años que forman parte de la muestra.</p> <p>Población. 170 madres de niños menores de cinco años que acuden al CRED.</p>	<p>Diseño de investigación. No experimental, cuantitativo, Descriptivo-propositivo de corte transversal.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento.</p> <p>Se utilizó un cuestionario de 25 preguntas, dirigidas a las madres de niños menores de cinco años.</p>

	<p>Establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión humana.</p> <p>Establecer la calidad de atención en el programa de control de crecimiento y desarrollo del menor de cinco años en relación a la dimensión entorno.</p> <p>Proponer un check list para el cumplimiento de los indicadores de la calidad de atención en el niño.</p>		<p>Muestra.</p> <p>130 madres de niños menores de cinco años</p>		<p>Métodos de Análisis de investigación.</p> <p>Se presentó en tablas estadísticas, utilizando el programa SPSS 2.0</p>
--	--	--	---	--	--