



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Calidad de atención y adherencia al control de crecimiento y desarrollo en pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Aguilar Salvador, Angelita Marixa (ORCID: 0000-0002-0765-6980)

**ASESORA:**

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud.

**TRUJILLO – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

*A mi maravilloso Señor quién es me guía en todo momento, quien me dio fuerzas para seguir adelante para culminar con mi maestría y no desmayar en las dificultades que se presentan, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca ni desfallecer en el intento.*

### **A mis padres: Guillermo y Marciana**

*Gracias Papá en el cielo, esta tesis te lo dedico a ti por enseñarme a ser perseverante y guerrera sin temor a nada, por haber sido mi ejemplo en superación y mi apoyo incondicional en mi formación; a ti madre querida por ser mi fortaleza por ser ejemplo de sencillez y valentía, gracias por todo lo que has hecho de mí, pero sobre todo por el amor incondicional que me brindas cada día.*

### **A mi esposo e hija:**

*A quienes les doy las gracias por su apoyo y comprensión en los momentos más difíciles que me ha tocado vivir, son mi fuente de inspiración y mi mayor motivo para seguir adelante, mis logros son también los suyos, gracias por ser partícipes de mis sueños.*

**Angelita Aguilar**

## **Agradecimiento**

### ***A mi asesora Dra. María Elena Alva Loyola***

Por su valiosa dedicación y apoyo que nos brindó en el transcurso del desarrollo de tesis, así mismo también agradecer su paciencia en su asesoramiento e importante aporte en el desarrollo de esta investigación. Destacar y agradecer su disponibilidad, paciencia y optimismo para la culminación de la investigación.

### **A la Universidad César Vallejo**

A mis docentes y compañeros de la Maestría, quienes me ayudaron y contribuyeron en mi formación académica, y en la construcción de nuevos conocimientos que me permitirán desarrollarme mejor en el ejercicio de mi profesión, y lograr mejorar mi desempeño como profesional dirigido a la mejora de la salud de la población a la cual me debo.

### **Al personal asistencial del área de Salud Infantil del Hospital Elpidio**

#### **Berovides Pérez**

Por su tiempo y apoyo en la recolección de la información necesaria para mi trabajo de investigación.

**Angelita Aguilar**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	22
3.2 Variable y operacionalización.....	23
3.3 Población (criterios de selección), muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recoleccion de Datos.....	25
3.5 Procedimientos: .....	27
3.6 Métodos análisis de datos: .....	28
3.7 Aspectos éticos .....	28
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021	30
Tabla 2	Relación entre calidad de atención en su dimensión técnica científica y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.	31
Tabla 3	Relación entre Calidad de atención en su dimensión humana y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.	32
Tabla 4	Relación entre calidad de atención en su dimensión entorno y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.	33

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021; se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, corte transversal; la muestra estuvo conformada por 95 madres de niños de niños y niñas menores de 3 años, para la variable de calidad de atención, se utilizó como instrumento un cuestionario de 32 ítems con escala de Likert en las dimensiones técnico científico, humana y entorno, teniendo como resultado que el 48.4% tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad de atención buena; por otro lado, el 34.7% no tienen adherencia al CRED y un nivel de atención mala; concluyendo que existe relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021; a mejor calidad de atención, mejor adherencia al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo.

**Palabras clave:** calidad, adherencia, pandemia, crecimiento y desarrollo

## **Abstract**

The objective of this research was to determine whether there is a relationship between the quality of care and adherence to growth and development control in mothers of children under 3 years of age in the context of a pandemic. Elpidio Berovides Pérez Otuzco Hospital 2021; A study with a quantitative approach, descriptive correlational design, cross-sectional design was carried out; The sample was made up of 95 mothers of children of boys and girls under 3 years of age, for the quality of care variable, a questionnaire of 32 items with a Likert scale was used as an instrument in the technical, scientific, human and environment dimensions, having as a result, 48.4% have adherence to the CRED and a good level of quality of care; on the other hand, 34.7% have no adherence to the CRED and a poor level of care; concluding that there is a highly significant relationship ( $p < 0.01$ ) between quality of care and adherence to growth and development control in mothers of children under 3 years of age in the context of a pandemic. Elpidio Berovides Pérez Otuzco Hospital 2021; better quality of care, better adherence to the Growth and Development Control service.

**Keywords:** quality, adherence, pandemic, growth and development.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

Actualmente dentro de los servicios de la salud, la calidad es considerada como el grado en que el usuario o los usuarios amplían la posibilidad de lograr los mejores resultados sanitarios pretendidos, ajustándose a los conocimientos que científicamente tiene el profesional; abarcando la promoción, prevención, tratamiento, la rehabilitación y la paliación; la cual debe medirse continuamente para mejorar la prestación que reciben los usuarios en base a sus necesidades y preferencias propias, familiares o comunales. (OMS, 2020)

En estos últimos años se han mencionado múltiples elementos de la calidad. Es así que actualmente la OMS (2015), reporta que un servicio sanitario de calidad de ser: eficaz, seguro, centrado en la persona, oportuno, equitativo, integrado y eficiente; es por ello que se viene trabajando en optimizar la calidad de la atención a las gestantes, neonatos y los infantes de manera adecuada y sostenible.

Según los últimos reportes que proporciona la OMS (2020), en relación a la calidad, anualmente se presenta una cifra 5,7 y 8,4 millones de muertes, estos atribuidos a una calidad de atención deficiente, especialmente en naciones pobres, representando un 15% de las muertes en dichos países; siendo así que el 60% de las muertes en estos países se imputa a una atención de calidad con muchas deficiencias; mientras que el 40% de las muertes restantes son producto del no uso sistema de salud, por lo tanto podemos mencionar que una calidad deficiente tiene mayores repercusiones negativas en la población en comparación con el poco o escaso uso de los servicios, acentuándose aún más en los países pobres.

Uno de sus objetivos de la agenda de salud sostenible para las Américas, considera a la calidad como aquella que permite el acceso equitativamente de manera integral y de calidad hacia las instituciones de salud, centrándose en la persona, su familia y su comunidad, primordialmente en las actividades que realiza el personal en promocionar la salud y prevenir las enfermedades. (OPS, 2019); cabe resaltar que la gran mayoría de establecimientos de salud centran sus actividades en promocionar la salud y la prevenir las enfermedades.



Este tema sobre todo en los servicios de salud, tiene gran realce e inquietud para la mayor parte de países a nivel mundial, y en Perú se viene impulsando este tema desde el año 2001 y en el año 2009 se establece como política nacional de calidad en salud.

Para el Colegio Médico del Perú (CMP), la calidad debe ser la primera responsabilidad que debe asumir el estado como ente rector en salud obligado a orientar su desarrollo; sin embargo, muchas veces este rol es ignorado, evidenciándose en el total abandono de la política de calidad de la atención, aprobada en el año 2009 por el ministerio de salud (2018).

Es necesario mencionar que en nuestra población peruana existe escasa expectativa en cuanto a la calidad de la atención que se espera recibir, exacerbándose aún más en las poblaciones de bajos recursos, por consecuencia asisten a servicios de salud en donde los proveedores de estos servicios se preocupan muy poco por garantizar la calidad en sus prestaciones, especialmente en los del estado. Es por ello que se puede aseverar que con este comportamiento social que tiene un buen segmento de la población peruana, nace un restringido ejercicio de ciudadanía en cuanto a la concepción de la calidad de la atención como un derecho; muy por el contrario, las personas en su mayoría se consideran como favorecidas por estas prestaciones de atención en los servicios de salud sobre las que, obviamente, no les permite exigir, reclamar o quejarse en caso perciban una deficiencia.” (Lazo y Santivañez, 2018).

Es por ello que al personal de salud que provee de estos servicios, también le corresponde una importante responsabilidad, ya que con frecuencia conciben la calidad como una característica propia a la atención considerándola como una condición natural de esta. Consideran equivocadamente que mejorar la calidad exige dotarse de la mejor tecnología que se pueda adquirir para los servicios, antes que preocuparse en mejorar su desempeño profesional o personal (CMP, 2018).

En Perú, según los estudios realizados por Garcia R, Galvez NC, se reporta porcentajes altos de mala calidad de atención, dicho estudio fue realizado en

Lima, en donde se encontró que un 23 % de los pacientes atendidos en diversos servicios tuvieron una buena relación médico-paciente. De la misma manera se encontró que en el interior del país según los estudios existe un porcentaje de 68 % de buena calidad del usuario que se atienden en Essalud mientras que la en los usuarios del Minsa es de 54 % (2016).

Se sabe que un buen trato y una buena comunicación médico paciente son de gran utilidad en la salud mental y física, lo que permite aumentar el compromiso en el problema de salud que presenta el usuario, así como el nivel de confianza en los proveedores de los servicios de salud.

Según los resultados obtenidos de la Encuesta Nacional del año 2016, señala a las causas de una mala atención en los usuarios peruanos son: excesivo tiempo de espera para la atención, escaso acceso y un mal trato (INEI, 2016).

El ingreso de los pacientes al primer nivel de atención en donde se brinda la mayor parte de atenciones y siendo este de gran importancia porque permite tempranamente la identificación oportuna de las principales afecciones de salud, permitiendo la pronta resolución de estos problemas, lo cual disminuye notablemente en las referencias de las urgencias, en la solicitud de exámenes innecesarios, entre otras pruebas diagnósticas para determinar un daño. Por lo tanto, se manifiesta que un acceso oportuno y adecuado al primer nivel de atención disminuye las tasas de mortalidad y morbilidad en una comunidad. Cuba-Fuentes M, Romero-Albino Z, Domínguez R, Rojas L, Villanueva R (2018).

De acuerdo a los últimos reportes que proporciona la OMS (2021) referente a la salud de los niños pequeños y lactantes, refiere que 52 millones de niños menores de 5 años presentan desnutrición, de esta cifra, 17 millones padecen desnutrición severa, 155 millones presentan atraso del crecimiento y desarrollo, por otro lado 41 millones tienen sobrepeso o son obesos; estas cifras pueden disminuirse con un adecuado monitoreo y una evaluación oportuna.

Es así que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), nos manifiesta que en Latinoamérica y el Caribe aun presentan atrasos y alteraciones en áreas críticas como el lenguaje y el desarrollo cognitivo. Empezando dicha alteración en los primeros cinco años de vida, ya que estos niños carecen de estimulación adecuada para un desarrollo óptimo, esta responsabilidad no es solo responsabilidad de los padres; es por ello que los gobiernos pueden y deben promover políticas que aborde de manera positiva el buen desarrollo de la niñez. (2015).

En el Perú, su población es de 31 millones de habitantes aproximadamente, de este dato corresponde al grupo etario infantil el 32%; mientras que el 33,5% se encuentra en los menores de cinco años. En este marco, el Estado Peruano ha considerado como prioridad establecer planes y políticas a favor de la niñez peruana, los cuales son tomados y ejecutados a través de sus ministerios, siendo monitorizados y evaluados constantemente dada la importancia de la intervención en los primeros años de vida (INEI, 2017).

Es así que en el Ministerio de Salud ha establecido planes de trabajo para este grupo etario dentro de los programas presupuestales como es el Articulado Nutricional. Desde que un niño nace, los servicios de CRED de los establecimientos de salud, toman al niño para continuar durante los cinco primeros años con el programa de control de crecimiento y desarrollo, evaluándolo constantemente acorde a su edad.

Según datos brindados por INEI, se tiene que el 9,5 % de nuestros niños y niñas menores de 36 meses de edad lograron cumplir con los controles CRED completo para la edad durante el 2020, dicho porcentaje disminuyó en 8,1 % en comparación al 2019 que se logró alcanzar el 17,6% en este indicador. (El Comercio, 2021).

El funcionamiento de los consultorios para control CRED a nivel nacional y local, debe garantizarse en todos los establecimientos de salud del estado dirigida a los niños y niñas con o sin seguro para vigilar un adecuado crecimiento y

desarrollo, teniendo en cuenta la periodicidad de acuerdo al grupo etario, dicha actividad es ejecutada por un licenciada(o) en Enfermería y/o cirujano médico debidamente capacitado, cuya atención que se brinda es individualizada, integral, pertinente, periódica y secuencial, es por ello que se debe garantizar la asistencia al 100% de los niños y niñas (MINSA, 2017).

Actualmente durante el tiempo de la emergencia sanitaria por pandemia mundial, el ente rector ha proporcionado protocolos para la atención en este servicio a fin de garantizar que los niños y niñas reciban oportunamente las atenciones que les corresponde de acuerdo a grupo etario.

Es así que, en el contexto de pandemia, en el año 2021, se aprueba el documento normativo N°171-MINSA/2021/DGAIN, la cual tiene como objetivo específico, adecuar la organización de los servicios en las Instituciones Prestadoras del Primer Nivel de Atención, acorde a la capacidad de resolución y la oferta de los servicios, a fin de garantizar un adecuado cuidado de manera integral a la persona, familia y comunidad durante la emergencia sanitaria y en el marco de las intervenciones sanitarias. Por lo tanto, cada Institución Prestadora de Servicios de Salud, adecua sus servicios bajo la modalidad de atención a través de la consulta externa dentro de la institución, campañas fuera del establecimiento, y telesalud. Para lo cual los establecimientos de salud realizan la programación de citas para la atención presencial o virtual, los cuales deben ser en horarios diferenciados para evitar aglomeraciones. (MINSA, 2021).

Conocedores de la importancia que se le debe dar a la atención del Crecimiento y Desarrollo durante los tres primeros años, dado que en esta etapa se desarrolla sus máximas potencialidades siempre y cuando se garantice que el niño o la niña sean niños sanos a través de una evaluación continua y secuencial de manera oportuna en esta edad crucial y básica en el ser humano, si el grupo familiar no se compromete con ello o los servicios de salud no garantizan esta prestación, estas situaciones van a repercutir negativamente

en el desarrollo infantil temprano, esta situación puede ocasionar graves consecuencias dentro de ello: la anemia por deficiencia de hierro y la desnutrición infantil, consideradas ambos problemas de Salud Pública de gran interés por la repercusión nacional que tiene en el desarrollo del País.

La Red de Salud Otuzco tiene dentro de sus establecimientos de salud al Hospital Elpidio Berovides Pérez, es un Hospital nivel II-1 que tiene asignado población para la atención primaria con una cartera de servicios en la cual está incluida la consulta externa y con ello el consultorio CRED, con una población que viene siendo atendida de 126 niños y niñas menores de 36 meses durante el año 2021; según reportes estadísticos en estos últimos años nos evidencia que durante el 2018 se logró controlar solo el 80% de este grupo etario asignado, durante el 2019 alcanzó el 83% y durante el tiempo de pandemia durante el año 2020 se alcanzó una cobertura de CRED completo en el menor de tres años en un 38 %, mientras que en lo que va del año 2021 al mes de setiembre alcanzo un 33%; siendo un tema de preocupación en salud pública de interés a todo nivel, puesto que en esta etapa nuestros niños y niñas deben recibir una atención oportuna y secuencial de una serie de intervenciones que garanticen un óptimo crecimiento y desarrollo. Durante el tiempo de pandemia el servicio de CRED ha venido funcionando con su personal asignado para tal servicio, proporcionando citas telefónicas a los niños y niñas a fin de evitar las aglomeraciones y que el servicio funcione con normalidad, ya que tiene población asignada para la atención y se tenía que continuar con el servicio durante la pandemia por covid -19.

Preocupados por esta situación que se viene dando en esta institución es que nace el interés por el presente estudio de investigación; esto debido a la poca puntualidad de las madres en acudir a las citas de sus menores hijos citados por el personal de salud del Hospital Elpidio Berovides Pérez del distrito de Otuzco acentuándose aún más en este tiempo de pandemia por covid-19, es por ello que se toma como punto referencial a calidad de atención que las madres perciben de profesional que está atendiendo y vincularlo al

cumplimiento oportuno que deben llevar a sus niños según las indicaciones recibidas.

En base, a lo expuesto anteriormente se puede aseverar que, en el Hospital Elpidio Berovides Pérez, existe un escaso cumplimiento por parte de las madres a las citas programadas para CRED, por lo que se puede ostentar que, es uno de los problemas para garantizar un paquete preventivo a las niñas y niños que se atienden en este servicio, que se refleja en el cumplimiento de los indicadores sanitarios, es por ello que se ha prestado la importancia para resolver la interrogante:

¿Existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo por parte de las madres de los niños y niñas menores de tres años, durante la pandemia, en el Hospital Elpidio Berovides Pérez-Otuzco 2021?

Socialmente esta investigación se justifica para tratar un problema de salud pública nacional, pues un adecuado desarrollo infantil, cuyo efecto a corto, mediano o largo plazo genera grandes oportunidades ya sean estas de calidad educativas, sociales y económicas dentro de un país; es por ello que el estudio es trascendental para la mejora en la atención en el primer nivel, especialmente en la estrategia de salud infantil, cuyos resultados servirán de base para plantear nuevas estrategias de tal forma que este grupo de niños y niñas que vienen siendo atendidas en el servicio reciban oportunamente el paquete preventivo y con ello se evite problemas como la anemia y desnutrición crónica.

Teóricamente esta investigación aporta con información relevante de los aspectos de calidad de atención según nuestra realidad y en el contexto actual que venimos enfrentando por covid, y si estas son comparables a las teorías que ya existen.

Metodológicamente el presente trabajo, permite desarrollar estrategias que mejoren la oferta de un buen servicio de calidad en el área que desarrolla actividades preventivas de control CRED dentro del Hospital Elpidio Berovides Pérez, mejorando así la adherencia al servicio por parte de las madres.

El objetivo general por lo tanto es: Establecer la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.

Así mismo, los objetivos específicos son: a) determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica científica y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021, b) Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021, c) Determinar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.

En tal sentido se plantea como hipótesis general: Existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.

Así mismo, se tiene como hipótesis específicas: a) Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica científica y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 202, b) Existe relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la adherencia

al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021,

c) Existe relación existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021.



## II. MARCO TEÓRICO:

Con relación a estudios de investigación relevantes a nivel nacional y mundial, para la presente investigación, que ayudaran a profundizar en el tema de estudio, se destacan resultados como los desarrollados por Cayo, M. (2016) en Lima, en su investigación realizada en el año 2016, la investigación fue sustantiva, descriptivo comparativa de diseño no experimental con corte transversal, para dicho estudio obtuvo una muestra de 60 madres de familia, de los cuales el 96.7% indican un nivel de atención regular y solo un 3.3 % indican un nivel bueno, llegando a la siguiente conclusión: existe diferencias relevantes en el nivel de calidad que han percibido las madres del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Villa Victoria El Porvenir Surquillo en comparación con el Puesto de Salud San Juan Masías San Borja durante el 2016.

También tenemos a Cueva, Y. (2017), en Pomabamba- Perú, tuvo como objeto de estudio a Determinar el grado de influencia de la calidad de atención del consultorio externo de CRED en la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Antonio Caldas, investigación con enfoque cuantitativo, diseño correlacional, tuvo una muestra de 80 madres que asistían al servicio, teniendo como resultado que el 46,3% tiene una calidad de atención regular; mientras que el 31.3% muestra un nivel malo y solo el 22,5% lo perciben como bueno; concluyendo que existe relación, comprobándose que a medida que cambia el nivel de satisfacción, entonces también cambia la calidad de atención que perciben las madres que se atienden en CRED.

Así mismo, Munaico, I. (2019) en la ciudad de Callao realizo en el 2019 una investigación para determinar la incidencia que tiene la calidad de atención en relación con la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, utilizando para ello un método cuantitativo descriptivo correlacional, en dicho estudio se tuvo una muestra de 68 madres. El resultado que se obtuvo en dicha investigación es que existe relación entre calidad de atención que percibieron estas madres con relación a la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, el nivel de

calidad fue regular con un porcentaje de 54.4% relacionada esto a la adherencia con 50%. concluyendo que a mejor calidad mayor adherencia, mientras que, si la calidad es mala, la adherencia también será baja.

En el contexto mundial en relación a las variables en estudio de interés, encontramos a Robles y Rodríguez (2016), en Ecuador, en su investigación se planteó como principal objetivo Determinar la calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos que se encuentran en Neonatología sala 205. Para ello utilizo un estudio de tipo descriptivo, corte transversal, cuya muestra estaba conformada por 35 usuarias. La variable en estudio es Calidad de Atención; la cual fue medida a través de encuestas a las usuarias. En dicha investigación se concluye que: de acuerdo a la opinión de las madres que la atención de enfermería que recibieron fue muy buena.

Así mismo, Cotes D, Tapie C, Cabrera S, Achicanoy M. (2016) en Colombia, realizaron un estudio en el año 2016, en donde se plantearon como principal objetivo, evaluar la calidad de la atención medica en el servicio de consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos”, de enfoque cuantitativo diseño descriptivo , tuvieron como muestra a 100 usuarios, cuyos resultados muestran que El 66% de los encuestados refieren insatisfacción total en la atención que recibe en el servicio, teniendo como principales quejas, no respetar el horario programado para la atención, demora en el despacho de medicamentos, escasa confianza en el profesional, y malas condiciones en salas de espera, así como la no comprensión de las indicaciones que brindan los profesionales.

Por otro lado, Maggi, W. (2018) en Ecuador, realizo un estudio de investigación en el año 2018, teniendo como principal objetivo: medir la calidad de atención en relación al grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, para lo cual tuvo una muestra de 357 cuidadores de los niños que se atendían en estos servicios, utilizando para ello la Metodología de SERVQUAL teniendo en cuenta sus dimensiones. Utilizando

un diseño de corte transversal analítico, en la cual se obtuvo que: los usuarios que venían siendo atendidos en el servicio de emergencia pediátrica manifestaron insatisfacción en las dimensiones anteriormente mencionadas en la que los usuarios se sintieron parcialmente satisfechos; concluyéndose que en emergencia no se brinda seguridad al paciente, la calidez en el trato hacia ellos era deficiente.

En cuanto a las teorías que han sido tomadas para el presente estudio, se tiene el aporte de varios autores que definen a las variables, dentro de ellas tenemos que la calidad de atención, la cual toma relevancia en los servicios de Salud, sobre todo en la coyuntura actual en la que nos encontramos por la emergencia sanitaria siguiendo el único fin de mejorar los resultados sanitarios a menor costo, persiguiendo siempre el único objetivo de la satisfacción en los usuarios. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha proporcionado conceptos que definen a la calidad de atención como aquella en la que debe ser efectiva, eficiente, accesible, aceptable, cuyo eje central es el usuario, y esta atención debe ser equitativa y segura. El hecho de lograr una cobertura universal en salud y la seguridad con la que se realiza la prestación del servicio a los usuarios, demandan una buena calidad de atención, la que define el éxito que una institución de salud persigue (OMS, 2018).

Mientras que La Real academia Española (RAE), define a la calidad como un conjunto de propiedades inherentes a algo, que permitan juzgar el valor que se le puede dar según se evalúe, pudiendo ser esta mala, buena o excelente. (2020).

En el campo de la salud pública, la calidad de atención tiene que ver con varios aspectos de las actividades que desarrolla una institución teniendo en cuenta los procesos que deben tenerse en cuenta para la entrega de un servicio, considerando las exigencias del usuario, basándose en ofrecer un servicio o producto con características más allá de los que espera el usuario. (Molina, Quesada, Ultate y Vargas 2004).

En el ámbito nacional, existe un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual define este término como uno de los ejes fundamentales para la atención de salud en los servicios, para ello considera que debe tener un grupo de características humanas y técnico – científicas siendo su prioridad la constante satisfacción de los usuarios que acuden a recibir una prestación de salud.

Es así que para el Ministerio de Salud (MINSA), calidad de atención, es conjunto de actividades que se realiza en los servicios de salud, creados para la atención al usuario, teniendo en cuenta sus dimensiones según Donabedian, que permitirá lograr los objetivos deseados por los que proveen estos servicios como por los usuarios que acuden en busca de una atención, logrando en ellos que sientan seguridad, que el servicio sea eficaz y eficiente, lo que hace que el usuario salga satisfecho tras haber recibido una atención. (MINSA, 2009).

Según el Enfoque Teórico de Donabedian (2011), la calidad de atención con enfoque técnico, se refiere a la puesta en práctica de los conocimientos científicos y el uso de los equipos tecnológicos que han sido dados para la atención al usuario, de tal forma que estos brinden beneficios para la salud, disminuyendo los riesgos que pueda traer durante la atención. Es por ello que la calidad es medida en el grado en que se espera que haya un equilibrio entre los riesgos y beneficios.

Según el teorista Donabedian, existe tres los componentes de la calidad asistencial la cual debe tenerse en cuenta durante las atenciones: El componente técnico, que se refiere a la aplicación de los conocimientos científicos y la tecnología en uso para resolver un problema de salud, logrando el máximo beneficio a través de la reducción de todo posible daño que pueda desarrollarse. El componente interpersonal, el cual se basa que toda relación interpersonal debe estar sustentada en normas y valores para que tenga éxito entre las personas en las cuales se lleva a cabo, estas normas están modificadas por la parte ética del profesional, así como por las expectativas que tiene el usuario. El componente de confort, se refiere a los elementos que se

encuentran en el entorno en el momento de la atención y que pueden afectar positiva o negativamente a la comodidad del usuario.

Según lo manifiesto por Dueñas, la calidad de atención va más allá de un buen equipamiento, tecnología, conocimientos y aptitudes, es por ello que la aptitud que tiene el profesional para atender a los pacientes es sumamente importante, ya que se complementa con los conocimientos científicos que pueda traer, así como al equipamiento que tiene el establecimiento de salud. (2006).

Para el Ministerio de Salud, quien toma las dimensiones de la calidad definidas por Donabedian, considera las siguientes dimensiones que se detallan:

La Dimensión Técnico – Científica, se refiere a los aspectos del conocimiento científico y el uso de la tecnología que utilizan el personal de salud para atender y resolver un problema de salud con un correcto diagnóstico y procedimiento, es por ello que dicha dimensión es la que frecuentemente se mide con facilidad, con las características de: la efectividad, es decir aquella que permite restablecer la salud de una comunidad. La eficacia, la cual se logra los objetivos mediante un correcto uso de normas y técnicas ya estipuladas. La eficiencia, que significa la obtención de resultados al mínimo costo. La continuidad, referida a la atención ininterrumpida del servicio. Seguridad, a través de ella se pretende minimizar al máximo los riesgos que puedan presentarse. Integralidad, a través de la cual el usuario es evaluado y atendido de manera integral según se requiera, ya sea personal o familiar. (MINSAL, 2009).

La Dimensión Humana, referida al trato humanizado en la relación interpersonal que se establece durante una atención de salud considerando las siguientes características: el respeto a sus derechos, las creencias y costumbres individuales que pueda tener el usuario. Información completa, verídica, oportuna que esta sea entendida por el usuario. Prestar atención al usuario en cuanto a sus necesidades o percepciones, amabilidad, a través de un trato cordial, cálido y amable durante la atención, teniendo en cuenta los principios éticos de los profesionales. (MINSAL, 2009).

La Dimensión del Entorno, la cual tiene que ver con todas aquellas condiciones que la institución o servicio proporciona para una óptima atención al usuario, que

generan un valor agregado a la atención, en la cual se siente cómodo a través de una buena ambientación, la limpieza del espacio físico, el orden, la privacidad que se pueda garantizar y el grado de confianza que debe tener en el servicio en el cual viene siendo atendido (MINSAs, 2009).

La calidad de atención depende también de las expectativas que el usuario tiene respecto a cómo quiere ser atendido; es por ello que, si sus expectativas son bajas, entonces podría sentirse satisfecho en servicios deficientes; de allí la importancia de informar y educar a nuestros usuarios sobre sus derechos es indispensable en todo servicio; si un usuario está bien informado va a poder obtener un cuidado de calidad y los servicios tendrán responder a las necesidades que tiene cada usuario. (Arbos, 2017).

En el servicio de CRED, la Enfermera además de evaluar de manera integral al niño, también tiene una función igual de importante para la madre y el niño a través de la educación y la consejería, en donde orienta a la madre como mejorar los cuidados que viene brindando al niño según edad y de acuerdo a lo encontrado en la atención; además de orientar sobre posibles riesgos encontrados; así mismo aclara las inquietudes o consultas de la madre en forma clara y sencilla generando un grado de confianza durante la atención, puesto que las madres en su gran mayoría asisten al consultorio con una expectativa de aprender y mejorar en el cuidado que viene brindando a su niño o niña. La enfermera, debe incentivar y educar a las madres que asisten al servicio respecto a la importancia que tiene un adecuado y oportuno monitoreo de los controles tanto para el niño, familia y comunidad, intensificando esto en aquellas que no asisten continuamente a sus controles de acuerdo a la edad del niño, es necesario mencionar que esta adherencia a las citas muchas veces está relacionado al buen trato que pueda entablarse entre la enfermera y la madre. (MINSAs,2017)

En el Perú se cuenta con la norma técnica N° 137 MINSAs/2017/DGIESP, a través de este documento normativo se busca garantizar que la población infantil en nuestro País sin discriminación alguna, cuenten con las mismas oportunidades de acceder a este servicio con la finalidad de lograr al máximo

desarrollo de sus potencialidades y capacidades como parte de sus derechos que deben ejercer. Esta intervención en los servicios de salud, buscan vigilar no solamente el crecimiento sino también el desarrollo a través de un acompañamiento familiar de la madre, el padre y/o sus cuidadores para detectar tempranamente posibles riesgos, enfermedades o alteraciones que puedan estar afectando a los niños, facilitando un adecuado diagnóstico que permita intervenir oportunamente y disminuir posibles deficiencias o discapacidades (MINSA, 2017).

La evaluación de un adecuado crecimiento y desarrollo que se lleva a cabo con cada niño es individualizado, debido a que cada niño tiene características propias y específicas que no se asemeja a ningún otro niño; por lo que es necesario que sea considerado desde su propio contexto y entorno en que se desarrolla; otra característica que tiene, es la integralidad, abordando las características que tiene el crecimiento en cuanto a peso y talla y desarrollo de sus habilidades, teniendo en cuenta también el desarrollo psicoactivo y la nutrición. Así mismo debe darse con oportunidad en el momento que se necesita ser evaluado acorde a la edad, puesto que cada edad necesita de una evaluación específica que no debe postergarse, deben ser realizados periódicamente de acuerdo a un cronograma ya establecido de acuerdo a la edad, el cual debe ser secuencial, en donde cada control realizado es analizado en base al anterior; tal es así que en el niño menor de un año los controles se realizan de manera mensual hasta los 11 meses de edad, pasado esta edad dichos controles deben llevarse a cabo de manera bimensual es decir cada dos meses teniendo que el niño de 1 año debe recibir 6 controles, a partir de los dos años de edad, estos se realizan de manera trimestral, es decir cada tres meses haciendo un total de 4 controles que debe tener el niño en la edad de dos años; si estos criterios se cumplen, entonces estamos hablando de controles CRED completos para la edad mínimamente exigido. (MINSA, 2017).

Según el Ministerio de Salud, define al Control de Crecimiento y Desarrollo, como un conjunto de actividades que se desarrolla, para vigilar adecuada y oportunamente este proceso en los niños; con la finalidad de detectar

tempranamente alguna alteración, riesgo o trastorno que se pueda estar presentando, así como la presencia de enfermedades, esta intervención permitirá mejorar sus potencialidades y aprovechar los factores protectores de los niños y las niñas que permitan mejorar su crecimiento y desarrollo de sus potencialidades, es por ello que el estado debe garantizar los recursos necesarios y suficientes para que en todos los establecimientos de salud se brinde este servicio (2017).

Existen factores que condicionan la Salud, Nutrición y Desarrollo del Niño, los cuales pueden determinar de manera positiva o negativa en la población infantil; mientras que también existen Factores Protectores que van a favorecer un adecuado crecimiento y desarrollo y se refiere a las conductas, actitudes o cualquier circunstancia ya sean propias del niño y de la familia que van a influir de manera positiva en la salud del niño y van a potencializar sus capacidades con las que nace el niño y son fortalecidas en la comunidad. Mientras que los Factores de Riesgo que van a aumentar la posibilidad de estar frente a una situación que puede generar cualquier enfermedad o incluso posibilidad de morir, lo cual repercute negativamente en un adecuado crecimiento y desarrollo estas condiciones se pueden detectar a tiempo siempre y cuando exista un compromiso tanto del personal de salud como de los cuidadores de los niños y las niñas para acudir oportunamente a un servicio de salud (MINSa, 2017).

Durante la entrega del paquete integral por etapa de vida, se debe tener en cuenta que este considera una secuencia en la evaluación del niño, empezando con la valoración, en la cual a través del uso de una serie de instrumentos y/o técnicas, permite revisar y observar físicamente al niño, requerir si fuera necesario exámenes de laboratorio y o realizar una interconsulta a un especialista si fuera el caso de necesitarse; seguidamente se procede a la fase de diagnóstico; en esta fase después de obtener una buena valoración va a permitir identificar posibles problemas que se están presentando para poder realizar una oportuna intervención; permitiendo realizar actividades conjuntamente con la familia o la comunidad, muchas de estas actividades requieren de un seguimiento de los acuerdos o compromisos asumidos en la



atención, por lo que se debe realizar cada vez que se tenga contacto con la niña y el niño; es por ello la importancia de un buen registro en la historia clínica y en el carnet de atención de todas estas fases anteriormente mencionadas con la finalidad de tener una secuencia entre control y control (MINSAL, 2017).

Teniendo como fuente oficial MINSAL (2021), quien aprueba con resolución Ministerial N°182-2020- MINSAL los lineamientos que refuerzan el cuidado integral de salud en el primer nivel de atención en el contexto de la pandemia COVID-19, donde menciona la necesidad de movilizar los recursos con los que dispone las instituciones de salud, con la finalidad de brindar un cuidado de manera integral a otras necesidades de salud diferentes a las ocasionadas por pandemia, especialmente en aquellas que tienen mayor riesgo de agravarse y complicarse, garantizando así la continuidad de los servicios para aquellas personas consideradas como grupo de riesgo, con la finalidad de minimizar al máximo la posibilidad de complicarse, presentar recaídas o reagudización de los signos o síntomas de problemas de salud que puedan estar presentando de causa diferente a la de COVID. En el caso del consultorio CRED que atiende a niños menores de cinco años, se encuentra dentro de grupos de riesgo priorizados. Para ello con esta resolución ministerial, se busca implementar servicios ambulatorios en oferta fija, móvil o telesalud según disponibilidad de recursos humanos para la evaluación clínica, monitoreo y seguimiento de la población en riesgo, vulnerable, o en tratamiento de otras necesidades originadas por una causa diferente a la de covid 19.

Durante el año 2020 y lo que va del 2021, en el contexto de la pandemia, ha restringido o limitado las prestaciones y servicios propios de la atención primaria, tal es el caso del consultorio CRED, ante ello la Dirección de Intervenciones por Curso de Vida y Cuidado Integral, a través de la Etapa de Vida Niño, brinda algunas precisiones técnicas y recomendaciones para garantizar la continuidad y/o reactivación de los controles CRED a nivel nacional durante la pandemia, a través del oficio circular N° 267 -2021- DGIESP/MINSAL. En este contexto, se viene desarrollando la transición hacia una reapertura segura de los consultorios CRED, para ello ha establecido la priorización de

algunos controles sustentados en la recomendación internacional que surgen de un consenso de la Academia Americana de Pediatría (AAP), en donde se continua enfatizando sobre la relevancia de continuar con la atención integral a este grupo atareo a fin de evitar la fragmentación en el paquete de servicios que se brinda en todos los establecimientos de salud . En base a las recomendaciones internacionales se considera: continuar con el servicio, de la misma manera asegurar la suplementación tanto preventiva como terapéutica para anemia en las edades críticas menores de 36 meses, garantizando el monitoreo del consumo de estos suplementos, así como la prevención y recuperación de la anemia infantil en este grupo de riesgo (MINSA, 2021).

En este sentido se establece las siguientes recomendaciones para garantizar que se continúe con la prestación del servicio de control de crecimiento y desarrollo: donde los servicios deben adecuar los espacios para los controles tanto para el intra muro y de ser necesario en el extra muro; así mismo organizar a los recursos humanos con los que cuenta para que desarrollen las atenciones bajo la modalidad de telemedicina y atención presencial, siendo responsable de programar turnos para las atenciones bajo la modalidad de atención presencial, en donde cada profesional responsable de los controles CRED considerara las situaciones que requieran mayor acompañamiento: ganancia inadecuada de peso/talla, retraso en el desarrollo, entre otros. Durante los controles CRED presenciales se debe garantizar que los padres, madres o cuidadores acudan al horario de cita establecido para evitar aglomeraciones o mayor tiempo de permanencia en el establecimiento, previa coordinación con el servicio. (MINSA, 2021).

La pandemia de la COVID-19, que trajo consigo ciertas modificaciones en la forma como se venía brindando este servicio, las decisiones del gobierno para contener la propagación de esta enfermedad, han afectado notablemente a toda la población y en particular a la población infantil. Siendo así que las familias sobre todo en condiciones de pobreza y con recursos limitados, son los que han sufrido las consecuencias de las disposiciones del gobierno. De la misma

manera dichas medidas han afectado también el normal funcionamiento de los establecimientos de salud y la entrega oportuna de las atenciones ofrecidas en la primera infancia. Durante el tiempo que llevamos en pandemia, se ha incrementado el riesgo de una mala nutrición en la población infantil, definitivamente este impacto tendrá repercusión en toda la sociedad, y por los estudios ya existentes se ha demostrado que la inversión en la niñez genera altas tasas de retorno en todo el país. (MINSA, 2021).

Los niños, niñas debido a la interrupción generalizada de los servicios de salud, están incumpliendo con la cantidad de controles que le corresponde en el año, así mismo también se ve afectado en el cumplimiento de su calendario de vacunas. Lo que conlleva a que los servicios de salud aún sigan estando fuera del alcance de muchas familias en el mundo. (OPS, 2021).

Siendo necesario resaltar la importancia que tiene que los niños asistan a sus CRED debido a que, a través de estos controles oportunos, los profesionales podrán verificar como se está llevando a cabo el aumento en peso y tallas, así como verificar el control de sus vacunas, realizar el descarte de anemia y parasitosis, brindar suplementación de hierro y evaluar su desarrollo, a fin de llevar a cabo una evaluación integral acorde a la edad. (Andina, 2021).

De la misma manera a través de un adecuado y oportuno control, los niños en la estimulación temprana través del juego, mediante el contacto físico fortalecen la seguridad en el niño, afrontando de una mejor manera las emociones que se desarrolla y se fortalecen en los primeros años de vida y que les permite mantenerse mentalmente fuertes. (BBC, 2021)

La Adherencia al control de Crecimiento y Desarrollo consiste en la aceptación o no aceptación por parte de la madre o cuidadora respecto a las indicaciones que Enfermería le brinda para acudir oportunamente a las citas programadas

según edad del niño, así como a modificar algunos comportamientos que ponen en riesgo la salud del niño relacionada al control CRED. (Rivera, 2019).

Por tanto, al referirnos al CRED completo, nos referimos hasta la edad de los 4 años 11 meses, 29 días; son todos aquellos controles a los que las madres asisten llevando consigo a sus niños o niñas de acuerdo a la cita programada por la enfermera que brinda la atención, para cumplir con ello no debe faltar a ningún control programado según norma vigente (MINSA, 2017).

### III. METODOLOGÍA:

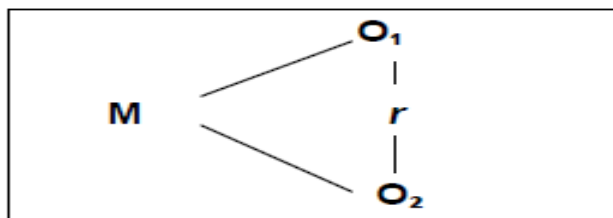
#### 3.1 Tipo y Diseño de investigación.

Tipo de investigación básica. (Concytec,2018)

El enfoque del estudio es cuantitativo; descriptiva correlacional de corte transversal; porque busca detallar propiedades o características de una determinada situación o contexto, que nos permita conocerlo y saber cómo se manifiesta, realizándose sin manipular intencionalmente las variables en estudio, permitiendo observar en su contexto real, para ser posteriormente analizado. (Hernández et. Al, 2014).

Esta investigación es de diseño descriptivo correlacional, puesto que nos permite relacionar variables buscando describir correlación o causalidad entre las mismas en un grupo o más en un momento específico, para identificar el grado de relación que hay entre dos o más variables, se miden primero cada una de las variables, para posteriormente analizar y establecer la vinculación (Hernández et. Al, 2014).

Cuyo grafico tiene la siguiente forma:



**M** = Muestra

**O1** = calidad de atención.

**r** = Relación entre calidad de atención y la adherencia

**O2** = adherencia al control de crecimiento y desarrollo.

### 3.2 Variables y Operacionalización:

#### Variable 1: calidad de atención.

Dimensiones:

- Técnico – científica.
- Humana.
- Entorno.

#### Variable 2: Adherencia al control de crecimiento y desarrollo

Dimensiones:

- Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo a través de los instrumentos de seguimiento (Carnet de Atención Integral).

Se realizó la operacionalización de variables la cual se encuentra en anexos (Anexo N° 1).

### 3.3 Población (criterios de selección), muestreo, unidad de análisis.

#### Población

Conjunto de individuos que tienen cierta similitud en sus características, además comparten el mismo lugar y el tiempo a los que puede ser generalizado los resultados, basado en los objetivos del estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Lo constituyen 126 madres de niños menores de 36 meses que se atienden durante el tiempo de pandemia por COVID-19 durante el año 2021.

<b>Establecimiento</b>	<b>Madres de niños &lt; de 0 años</b>	<b>Madres de niños &lt; de 1 año</b>	<b>Madres de niños de 2 años</b>
Hospital Elpidio Berovides Pérez	42	46	38
<b>Total</b>	<b>126</b>		

*Nota:* madres que asisten al consultorio CRED 2021

Criterios de inclusión:

- Madres de los niños y las niñas menores de 36 meses que asisten al servicio de CRED en la consulta externa del Hospital Elpidio Berovides Pérez durante la pandemia.
- Madres de los niños y las niñas menores de 36 meses que llegan al servicio de CRED del Hospital Elpidio Berovides Pérez durante la pandemia y que desean participar voluntariamente.

Criterios de exclusión:

- Madres de los niños y las niñas de las edades de 4 y 5 años que llegan para ser atendidos en el servicio CRED del Hospital Elpidio Berovides Pérez durante la pandemia.

### **Muestra:**

Es considerada como una parte de la población de interés, de la cual se levantará la información para el estudio en investigación, debiendo ser representativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La muestra en este estudio lo conformaron 95 madres de niños y niñas menores de 36 meses, que vienen siendo atendidas por consulta externa en el consultorio CRED del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco, 2021, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas.

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

### **Muestreo**

Se empleó un muestreo probabilístico.

## **Unidad de Análisis**

Madres de los niños y niñas menores de tres años que vienen siendo atendidas en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Elpidio Berovides Pérez durante la pandemia en Otuzco durante el 2021.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos**

#### **Técnica**

Para poder evaluar las variables en estudio se utilizó la encuesta, la cual se aplicó a las madres de niños menores de tres años; así mismo se utilizó una guía de verificación del cumplimiento de los controles de crecimiento y desarrollo tomados del carnet de atención del niño o niña, que son presentados por la madre al momento de la atención en el consultorio CRED

#### **Instrumento:**

Los instrumentos son herramientas utilizadas durante la recogida de la información necesaria, para el presente estudio se hizo uso del cuestionario como instrumento que permitirá recoger la información requerida, el cual consiste en un documento que contiene una serie de preguntas por escrito relacionadas al objeto en estudio. (Sánchez y Reyes, 2015)

Para medir una de las variables en estudio se empleó el instrumento:

#### **Cuestionario sobre calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021.**

El presente cuestionario sirvió para establecer la calidad de atención, fue diseñado como estrategia metodológica que permitirá definir la calidad de atención que se brinda en el consultorio de crecimiento y desarrollo durante la pandemia, a la población en estudio, el cual tiene las siguientes dimensiones: Para la dimensión técnica – científico consta de 12 ítems, para la dimensión – humana consta de 11 ítems, mientras que para la dimensión entorno cuenta con 9 ítems.



### Validez y confiabilidad

Se solicitó la validación de cinco profesionales expertos en el área para la validación del cuestionario, después de obtener la validación por cada experto y haber procesado esta información, se utilizó la fórmula de Aiken para la validez del contenido, es necesario mencionar que cada experto realizó la observación al instrumento y emitió su criterio de evaluación; para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto con la participación de 20 madres de familia, que eran parte de la población total, pero no de la muestra, midiéndose la confiabilidad estadística, a través de Alfa de Cronbach, arrojando un coeficiente de 0,914 encontrándose en el intervalo (0,90 – 1.00), concluyéndose que el instrumento utilizado es de excelente fiabilidad.

### Ficha técnica

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021
Autor	Adaptado y modificado por Br. Angelita Aguilar Salvador (2021) del cuestionario sobre Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo por Mg. Milagros Cayo Girao (2017).
Aplicación	Madres de niños y niñas que se atienden en el servicio CRED del Hospital Elpidio Berovides Perez.
Bases teóricas	Teorías relacionadas con la Calidad de atención.
Tipo de administración	Personal
Duración	15 – 20 minutos
Normas de puntuación	El cuestionario presenta un total de 32 ítems en escala de likert, para ello ha sido asignado las siguientes escalas:  Nunca (1)

	A veces (2) Siempre (3)
validez	Evaluado por 5 expertos obteniendo que el coeficiente V de Aiken es 1, este valor nos hace referencia que el instrumento es válido para recabar información sobre la calidad de atención
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,914, considerado en el rango de una excelente fiabilidad.
Categorización de la medición general y rangos	Buena (75 -96) Regular (54 – 74) Mala (32 – 53)

Así mismo para medir la variable de adherencia al crecimiento y desarrollo se ha elaborado una **guía de verificación** para verificar el cumplimiento de los controles de acuerdo a la edad de los niños. (Anexo N° 3).

### 3.5 Procedimientos:

Se requirió las autorizaciones correspondientes al director del Hospital Elpidio Berovides Pérez, quien permitió acceder a la muestra y así permitir difundir y aplicar el cuestionario y guía de verificación a las madres en estudio que se atienden en dicho hospital, de la misma manera se informó previamente sobre los objetivos del presente estudio, para posteriormente invitar a cada madre de la población en estudio a participar voluntariamente respondiendo a las preguntas del cuestionario, y proporcionando el carnet de atención de sus niños para verificar el cumplimiento de los controles, tomando un tiempo 15 a 20 minutos para recabar la información. Al terminar con la aplicación del cuestionario y la guía de verificación de cumplimiento de los controles, se agradeció respectivamente a cada madre por haber participado de manera voluntaria.

### **3.6 Métodos análisis de datos:**

Una vez culminado con el levantamiento de la información de las madres y tras haber pasado por un proceso de calidad, estos fueron registrados en la hoja de cálculo Excel, para seguidamente ser procesados mediante el paquete estadístico SPSS V 25.0.

#### **Estadística Descriptiva:**

Se elaboró tablas estadísticas de frecuencias de doble entrada para la calidad de atención, así como para la adherencia al CRED.

#### **Estadística Inferencial:**

Se utilizo para probar las hipótesis que se ha planteado en este estudio.

#### **Estadística Analítica**

En el presente estudio de investigación, al tener dos variables, se aplicó la prueba de chi cuadrado para establecer la relación entre las variables y verificar la significancia estadística, esta relación será considerada significativa si la posibilidad de equivocarse es menor al 5% ( $p < 0.05$ ).

### **3.7 Aspectos éticos**

Para el presente estudio se ha tomado en cuenta las pautas éticas tomadas del acuerdo de CIOMS (2005) e Informe Belmont (1979), dichas pautas fueron concordadas entre CIOMS y la UNMSM (2019), en el Perú, cuando se lleve a cabo estudios en los cuales participen personas, se tiene que considerar los siguientes principios:

- Principio de Autonomía, después de haber proporcionado la información necesaria respecto a la finalidad del estudio, cada participante se comprometerá voluntariamente a participar firmando su consentimiento.

- Principio de Justicia, el trato para cada participante será de manera igualitaria, justa, digna, Cortez, recalando que la información que se ha proporcionado es totalmente confidencial.
- Principio de Beneficencia, se ha cuidado la integridad física y psicológica de cada participante, sin haber sufrido algún daño de esta índole durante la investigación, recibiendo un trato con el respectivo respeto que se debe.
- Principio de Credibilidad, los datos recolectados y la aplicación de las respectivas pruebas que se han realizado no presentan algún tipo de sesgo.

Así también, este estudio ha sido realizado tomando como base los criterios éticos de la Universidad Cesar Vallejo, es así que se ha hecho uso del paquete informático Turnitin para verificar el porcentaje de similitud, por lo cual se ha alcanzado los niveles de aceptación permitidos por la Universidad.

#### IV. RESULTADOS:

Después de haber obtenido la información necesaria, podemos evidenciar que la hipótesis formulada es corroborada en las siguientes tablas:

**Tabla 1**

*Relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.*

Calidad de atención	Adherencia del CRED				Total
	Si		No		
	n	%	n	%	
Buena	46	48.4	1	1.1	47
Regular	9	9.5	6	6.3	15
Mala	0	0.0	33	34.7	33
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>57.9</b>	<b>40</b>	<b>42.1</b>	<b>95</b>

*Nota: información recolectada por la responsable del trabajo de investigación*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,217 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	99,450	2	,000
Asociación lineal por lineal	74,790	1	,000
N de casos válidos	95		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,32.

En la tabla 1 se observa que los mayores porcentajes se encuentran en los extremos de la tabla, el 48.4% tienen adherencia al CRED y una calidad de atención buena, por otro lado, el 34.7% no tienen adherencia al CRED y la calidad de atención es baja. En la prueba estadística de chi cuadrado, existe relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo.

**Tabla 2**

*Relación entre calidad de atención en su dimensión técnica científica y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.*

Dimensión Técnico Científica	Adherencia del CRED				Total
	Si		No		
	n	%	n	%	
Buena	9	9.5	1	1.1	10
Regular	44	46.3	37	38.9	81
Mala	2	2.1	2	2.1	4
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>57.9</b>	<b>40</b>	<b>42.1</b>	<b>95</b>

*Nota: información recolectada por la responsable del trabajo de investigación*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,755 <sup>a</sup>	2	,093
Razón de verosimilitud	5,589	2	,061
Asociación lineal por lineal	3,706	1	,054
N de casos válidos	95		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,68.

En la tabla 2 se observa que los mayores porcentajes se encuentran en el nivel de calidad de atención regular para el cumplimiento o no de adherencia.

En la prueba estadística de chi cuadrado, no existe relación ( $p > 0.05$ ) entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en la dimensión técnico científica.

**Tabla 3**

*Relación entre Calidad de atención en su dimensión humana y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.*

Dimensión Humana	Adherencia del CRED				Total
	Si		No		
	n	%	n	%	
Buena	45	47.4	1	1.1	46
Regular	10	10.5	7	7.4	17
Mala	0	0.0	32	33.7	32
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>57.9</b>	<b>40</b>	<b>42.1</b>	<b>95</b>

*Nota: información recolectada por la responsable del trabajo de investigación*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,095 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	96,649	2	,000
Asociación lineal por lineal	72,762	1	,000
N de casos válidos	95		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,16.

En la tabla 3 se observa que los mayores porcentajes se encuentran en los extremos de la tabla, el 47.4% tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad de atención buena, por otro lado, el 33.7% no tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad de atención mala.

En la prueba estadística de chi cuadrado, existe relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en la dimensión humana.

**Tabla 4**

*Relación entre calidad de atención en su dimensión entorno y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.*

Dimensión Entorno	Adherencia del CRED				Total
	Si		No		
	n	%	n	%	
Buena	27	28.4	0	0.0	27
Regular	28	29.5	8	8.4	36
Mala	0	0.0	32	33.7	32
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>57.9</b>	<b>40</b>	<b>42.1</b>	<b>95</b>

*Nota: información recolectada por la responsable del trabajo de investigación*

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69,475 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	91,181	2	,000
Asociación lineal por lineal	61,760	1	,000
N de casos válidos	95		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,37.

En la tabla 4 se observa que los mayores porcentajes se encuentran en los extremos de la tabla, el 29.5% tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad de atención regular, por otro lado, el 33.7% no tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad de atención mala.

En la prueba estadística de chi cuadrado, existe relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en la dimensión entorno.



## V. DISCUSIÓN:

En el presente estudio, ha tenido como principal objetivo dar a conocer si existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia en el Hospital Elpidio Berovides Pérez 2021; considerando para ello las dimensiones de la Calidad, tomadas del teorista Donabedian que deben tenerse en cuenta durante las atenciones: dimensión técnico – científica, la cual tiene que ver con el conocimiento científico y el uso de la tecnología por parte del personal de salud; la dimensión humana, referida al trato humanizado en la relación interpersonal que se establece durante una atención y la dimensión del entorno, se refiere a todas aquellas condiciones que la institución proporciona para una óptima atención al usuario (MINSa, 2012).

Conocer esta relación, permitirá a los altos directivos tanto de la Red de Salud Otuzco como del Hospital Hospital Elpidio Berovides Pérez, evaluar cómo se está dando la calidad de atención; lo cual disminuirá las brechas de atención y acercará más los servicios a la población; en donde no solo se preocupe por fortalecer la parte del conocimiento y el equipamiento con tecnología, sino también en el trato profesional y personal que se pueda estar dando en los servicios (CMP, 2018).

En la emergencia sanitaria actual por COVID-19; el sistema de Salud y en forma particular el Hospital Elpidio Berovides Pérez, ha sufrido cambios y adaptaciones para continuar asegurando las atenciones en la consulta externa, a fin de garantizar un adecuado cuidado de manera integral a la población infantil durante la emergencia, es así que en este año 2021 se continuó atendiendo En el consultorio CRED (MINSa, 2021).

El presente estudio de investigación se acepta la hipótesis general, indicando que existe relación altamente significativa entre la calidad de atención y la

adherencia al control de crecimiento y desarrollo de las madres con niños menores de tres años en el contexto de pandemia en el Hospital Elpidio Berovides Pérez 2021, mostrándose en la tabla 1, indicando que existe relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ), es decir mientras el nivel de calidad de atención sea buena, se tiene una mejor adherencia al CRED (48.4%); por otro lado si es mala, tendremos una baja adherencia al CRED (34.7%).

En el contexto actual, no se han realizado estudios similares a la presente investigación referente a la calidad de atención que se brinda en el servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo, que como sabemos es otra realidad muy suigéneris en la cual se viene brindando la atención; en donde se ve las limitaciones en la cantidad de pacientes que se puede atender durante un turno; así como las dificultades de atender con equipos de protección personal y el temor al contagio tanto por la parte usuaria como por los profesionales de la salud.

Sin embargo existen estudios de carácter nacional e internacional relacionados a las variables del presente estudio en situaciones regulares sin pandemia, uno de ellos es, Cotes D, Tapie C, Cabrera S, Achicanoy M. (2016) en Colombia, quienes evaluaron la calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos, cuyos resultados fueron que el 66% de los encuestados manifestaron que recibieron una mala calidad de atención en dicho servicio, en ese sentido dicho estudio en mención muestra mayor porcentaje de mala atención; mientras que nuestros resultados arroja que el 34.7 % refiere una mala atención en el servicio CRED del Hospital Elpidio Berovides Perez.

Por otro lado, Maggi , W. (2018) en Ecuador, realizo un estudio para evaluar el grado de satisfacción que tenían los usuarios frente a la calidad de atención que se brinda en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, en la cual concluye que: los usuarios que venían siendo atendidos en

el servicio de emergencia pediátrica manifestaron mala calidad, concluyéndose que el servicio no estaba brindando seguridad al paciente y la calidez en el trato hacia ellos era deficiente. Estos hallazgos concuerdan con nuestros resultados, los cuales evidencian que tenemos un porcentaje relativamente alto que no logra recibir una buena calidad de atención que se brinda en los servicios de salud, los cuales repercuten negativamente en los usuarios y en los servicios.

Esto debido a que la calidad de atención no depende solamente de la atención que se pueda estar dando en el servicio, sino también de las expectativas con las que llegan al servicio, evidenciándose estos en los resultados obtenidos de las madres que han sido encuestadas, las cuales han respondido a distintos niveles de calidad en el mismo servicio y en el mismo hospital, es por ello que radica la importancia de informar y educar a nuestros usuarios sobre sus derechos; si un usuario está bien informado va a poder obtener un cuidado de calidad y los servicios tendrán responder a las necesidades que tiene cada usuario.

Nuestros resultados, difieren de los resultados de Cayo M. (2016), en Perú, cuyo objetivo fue comparar el nivel de calidad de atención del servicio de crecimiento y desarrollo en los distritos del Centro De Salud Villa Victoria Surquillo y el Puesto De Salud San Juan Masías San Borja El Porvenir, los resultados obtenidos en dicho estudio fueron que el 96.7% muestran un nivel regular, mientras que solo 3.3% un nivel bueno. Nuestros resultados muestran que la calidad de atención es buena en un 48.4% y mala en un 34.7 % siendo en un mínimo porcentaje de nivel regular; sin embargo, coincidimos en que la calidad de atención que perciben las madres, se relaciona e influye en la adherencia a los controles que debe asistir junto a sus menores hijos.

En relación a la dimensión técnica científica de la calidad y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021,

los resultados que se ha obtenido en este estudio de investigación se observan en la tabla 2 que los mayores porcentajes se encuentran en el nivel de atención de calidad regular para cumplimiento o no de adherencia, por lo tanto, en la prueba estadística de chi cuadrado, muestra que no existe relación ( $p > 0.05$ ) entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo; estos resultados difieren a los de Munaico, I. (2019), en Perú, quien en su investigación concluyó que en esta dimensión si presentaba relación significativa.

Estos resultados se pueden explicar a que en el año 2019 nos encontrábamos en situaciones normales sin pandemia; sin embargo desde el mes de marzo del año 2020 a la actualidad, la salud en el mundo viene siendo afectada por la pandemia, quien trajo consigo muchos cambios en nuestros sistemas de salud y en las familias; los consultorios externos se han visto restringidos en brindar las atenciones, así mismo se han reestructurado para poder reactivar los servicios, y el mismo hecho de atender con ciertas restricciones, han cambiado la perspectiva que tiene los ciudadanos en cuanto a lo que esperan recibir de un servicio; según nuestro resultado la calidad de atención que perciben las madres en cuanto a los conocimientos científicos de los profesionales y al buen uso de equipos no definen la adherencia al servicio de CRED del Hospital Elpidio Berovides Pérez en el presente año.

Mientras que en la dimensión humana de la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021, los resultados se observan en la tabla 3 en donde los mayores porcentajes se encuentran en los extremos de la tabla, el 47.4% tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad de atención buena, por otro lado, el 33.7% no tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad de atención mala, en la prueba estadística de chi cuadrado, muestra que existe relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en la dimensión humana, este resultado coincide con los de los

presentados por Munaico, I. (2019), en Perú, en donde en su estudio de investigación concluyo que existe relación significativa en la dimensión humana y la adherencia al CRED.

Según Donabedian (1986, citado en Tinoco, 2016) en relación a la dimensión humana tiene que ver con el aspecto interpersonal de la atención, poner interés por el paciente así como la puesta en práctica de normas y valores por parte del profesional que atiende, observando la amabilidad de la enfermera, un trato cordial, cálido y empático; con los resultados que se ha obtenido en el presente estudio y los hallazgos de investigaciones pasadas; claramente nos muestra que tanto en situaciones regulares como en pandemia por covid 19, el aspecto humano que se da en los servicios es vital, por lo que la población actual espera recibir un buen trato, un saludo cordial, respeto a sus creencias y costumbres y ser tratados con amabilidad, lo cual está comprobado que existe una relación altamente significativa en la continuidad en el servicio, en no faltar a las citas programadas y en asumir el compromiso con el cuidado de la salud de sus menores hijos y con el personal de salud, lo cual garantizara que nuestros niños reciban con oportunidad el paquete integrado de servicios y así prevenir enfermedades.

De la misma manera se observa que, en la dimensión entorno de la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021, cuyos resultados se observa en la tabla 4 en donde se tiene que los mayores porcentajes se encuentran en los extremos de la tabla, el 29.5% tienen adherencia al CRED y un nivel de atención regular, por otro lado, el 33.7% no tienen adherencia al CRED y un nivel de calidad mala, en la prueba estadística de chi cuadrado, existe relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ).

Resultados que se relacionan a los presentados por Munaico, I. (2019), en Perú, quien en su estudio concluyo que en la dimensión entorno existe relación

significativa con la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de los niños menores de tres años, esto quiere decir que para las madres que asisten al servicio de control de crecimiento y desarrollo del Hospital Elpidio Berovides Pérez en este año 2021, recibir una buena calidad de atención en el servicio tiene que ver con el estado en el que se encuentra el ambiente y el tiempo que tiene que esperar para ser atendidos, lo cual si determina la asistencia al servicio.

Así mismo Donabedian (1986, citado en Tinoco, 2016) refiere que la dimensión entorno, tiene que ver con las facilidades que el usuario encuentra dentro de la institución en cuanto a la mejora de la prestación del servicio lo que genera un valor agregado a la atención que reciben, lo cual implica que el usuario debe sentir un nivel de comodidad, percibir una buena ambientación, orden, limpieza y privacidad en la atención, lo cual se ve reflejado en los resultados obtenidos en el presente estudio en relación a la dimensión entorno en donde se observa que según los resultados, la calidad de atención en la dimensión entorno si tendría relación con la adherencia al servicio CRED.

Con estos hallazgos podemos deducir que actualmente en situación de pandemia, ser atendido con rapidez, tener los ambientes limpios, ordenados y seguros tienen gran importancia para que el usuario decida continuar asistiendo a los servicios y perciba menos posibilidad de ser contagiado en la institución de salud en donde menos tiempo quieren permanecer, toda vez que en las encuestas aplicadas, un gran mayoría refirió que lo que más le molesta es demorar en ser atendidos, pese a tener una cita pactada previamente.

Con nuestro estudio demuestra que efectivamente existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de las madres con niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.

Es por ello que aquí radica la importancia de asegurar una buena calidad de atención en la dimensiones técnico científicas, humano y entorno que se brinda

a nuestros usuarios, más aún en esta coyuntura actual de pandemia, en donde los usuarios se han alejado de los servicios de salud por el temor al contagio y los establecimientos de salud tienen más dificultad para llegar a los usuarios a través de visitas domiciliarias.

Siguiendo a Donabedian se puede afirmar que los pacientes que perciben una buena la calidad de atención, continuaran atendiéndose en el servicio; estas oportunidades en esta emergencia sanitaria viene siendo de gran utilidad el poder contar con el apoyo del usuario para acercar los servicios de salud a sus necesidades, más aún en grupos de riesgo como es el caso de nuestros niños menores de tres años quienes han sido los más vulnerables por las consecuencias de esta pandemia en cuanto a su derecho de recibir oportunamente su suplementación tanto preventiva como terapéutica para prevenir la anemia la desnutrición crónica a través de un oportuno control de crecimiento y desarrollo que asegure el paquete integral para este grupo de riesgo (MINSA, 2021).

Esta investigación puede servir como base para plantear un estudio cualitativo que permita profundizar en las características actuales que tiene la población respecto a los servicios de salud que esperan recibir.

## **VI. CONCLUSIONES:**

1. Se determino la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021, en donde se encontró que tienen relación altamente significativa, pues a mejor calidad de atención, mejor adherencia al servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo.
2. Se determino la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica científica y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021, y se encontró que no existe relación puesto que los mayores porcentajes se encuentran en el nivel de calidad de atención regular para el cumplimiento o no de adherencia.
3. Se determino que existe relación altamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión humana y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021, demostrándose que se tiene una buena adherencia al CRED siempre que la calidad de atención en esta dimensión sea buena.
4. Se determino que existe relación altamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, de madres con niños menores de tres años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021, en donde la adherencia al CRED se mueve en función a la calidad de atención que reciba la madre en esta dimensión de la calidad.



## **VII. RECOMENDACIONES:**

Al director de la Red de Salud Otuzco y/o director del Hospital Elpidio Berovides Pérez, realizar las gestiones necesarias para mejorar la calidad de atención que reciben las madres en relación a la mejora en el trato humanizado, cordial, cálido y amable, así como mejorar las condiciones del entorno que sean favorables a una atención rápida y segura a fin de lograr disminuir las brechas de atención y mejorar la cobertura de nuestros servicios.

Al director del Hospital Elpidio Berovides Pérez, medir constantemente la calidad de atención de los diversos servicios que atiende al usuario externo a través de las encuestas, en vista que los resultados que se ha obtenido en el presente estudio, los usuarios manifiestan una mala calidad de atención en cuanto al trato humanizado y las condiciones del entorno.

Al personal de enfermería, reformule nuevas estrategias que sean acorde a la emergencia sanitaria por pandemia, las cuales debe orientarse a mejorar la calidad de atención que se brinda en el servicio CRED.

Impulsar investigaciones cualitativas referente a la calidad de atención que se brinda en el servicio de crecimiento y desarrollo que permita profundizar en las características de esta atención durante el tiempo de pandemia por covid 19, y determinar las expectativas que tiene el usuario actualmente.

## REFERENCIAS

Andina: Instan a padres a llevar a sus hijos a controles de crecimiento y desarrollo (2021). Agencia Peruana de Noticias. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-nino-istan-a-padres-a-llevar-a-sus-hijos-a-controles-crecimiento-y-desarrollo-857674.aspx>

BBC. (2021). Cómo la pandemia puede afectar la inteligencia social de los niños. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-56103033>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2015). El bienestar infantil y el papel de las políticas públicas. Recuperado de [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los\\_primeros\\_a%C3%B1os\\_El\\_bienestar\\_infantil\\_y\\_el\\_papel\\_de\\_las\\_pol%C3%ADticas\\_p%C3%BAblicas.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los_primeros_a%C3%B1os_El_bienestar_infantil_y_el_papel_de_las_pol%C3%ADticas_p%C3%BAblicas.pdf)

Diario El Comercio. (2021). El 12,1% de niños menores de 5 años a nivel nacional sufrió desnutrición crónica en el 2020, informa INEI. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/inei-el-121-de-ninos-menores-de-5-anos-a-nivel-nacional-sufrio-desnutricion-cronica-en-el-2020-nnpp-noticia/?ref=ecr>

Diario El peruano. (2020). Normas legales: Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. Recuperado de <https://www.minsa.gob.pe/digerd/images/gestor/normas/2020/24%20DU%2026%202020%20PE.pdf>

Cayo M. (2016). Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo Centro Villa Victoria El Porvenir y San Juan Masías Lima 2016. [Tesis para optar el título de maestro de gerencia en salud]Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8391/Cayo\\_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8391/Cayo_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Colegio de Enfermeros del Perú (CEP). (2008). Normas de gestión de la Calidad del cuidado enfermero. Recuperado de <http://ceppiura.com/normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero/>

Cotes D, Tapie C, Cabrera S, Achicanoy M. (Colombia ,2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de santos E.S.E. primer trimestre del 2016 samaniego – Nariño. [Tesis para título de Especialista en auditoria en salud] Recuperado de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/615/Autorizacion.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cuba-Fuentes M, Romero-Albino Z, Domínguez R, Rojas L, Villanueva R. (2018) Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años de Alma Ata. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i4.15642>

Cueva Chavarría M. (2017). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. [Tesis magister en gestión de los servicios de salud] Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29617/cueva\\_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29617/cueva_chy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Donoabedian, A. (1980). La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación.

Donabedian A. (1986). La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana Salud Pública.

Donabedian A. (2000). The quality of care: How can it be assessed? En Quality Assurance in hospitals: Strategies for Assessment and Implementation. Graham, N.O. (Ed.). Gaithersburg: Aspen Publications.

Donabedian, A. (2011). El Proyecto sobre la Calidad de la Atención Médica. Salud Pública. México: Vol. 28 p. 340 - 327.

Dueñas O. (2006) Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud.

Encuesta Nacional de Estadística e Informática. (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/inei-y-susalud-realizaran-la-encuesta-nacional-de-satisfaccion-de-usuarios-en-salud-ensusalud-2016-8843/>

Ferguson N., y colaboradores. (2020). Informe 9: Impacto de las intervenciones no farmacéuticas (NPI) para reducir la mortalidad por COVID19 y la demanda de atención médica. London. Recuperado de <https://doi.org/10.25561/77482>

García R., y Galvez NC. (2016). Calidad de Atención Asociada a la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos Asistenciales de Salud Minsa.Essalud, Chongoyape-Perú. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>

Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2014). Metodología de la Investigación. México: Interamericana editores S.A. de C.V. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Lazo O., y Santivañez A. (2014). Calidad de Atención. Recuperado de <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

Lostanau J. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica Perú. [Tesis maestría en gestión en salud] Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maggi W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Ecuador. [Tesis para optar al grado de Magíster en Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud] Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Mendoza, M. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital nacional Dos de Mayo en diciembre del 2015. (Tesis). Lima, Perú: Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/557>

Ministerio de Salud (MINSA). (2021). Norma Técnica de Salud para la Adecuación de los Servicios de Salud del Primer nivel de Atención de Salud Frente a la Pandemia por Covid-19 en el Perú. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1535219/Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Salud%20N%C2%B0171-MINSA-2021 DGAIN.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1535219/Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Salud%20N%C2%B0171-MINSA-2021%20DGAIN.pdf)

Ministerio de Salud (MINSA). (2009). Standares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud. Recuperado de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)

Ministerio de Salud (MINSA). (2009). Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica\\_nacional\\_calidad.pf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pf)

Ministerio de Salud (MINSA). (2006). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/SistemaGestiondeLaCalidad.pdf>.

Ministerio de Salud (MINSA). (2021). Lineamientos que Refuerzan el Cuidado Integral de Salud en el Primer Nivel de Atención en el Contexto de la Pandemia Covid-19. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581434/RM\\_182-2020-MINSA\\_Y\\_ANEXOS.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581434/RM_182-2020-MINSA_Y_ANEXOS.PDF)

Ministerio de Salud (MINSA). (2021). Recomendaciones para garantizar la continuidad de los controles de Crecimiento y Desarrollo en el primer nivel de atención durante la pandemia por la COVID. Recuperado de <https://redperifericaaqp.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/MEMO-CIRCULAR-297-2021-NI%C3%91O.pdf>

Ministerio de Salud (MINSA). (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Ministerio de Salud (MINSA). (2021). Minsa insta a padres a llevar a sus hijos a controles de crecimiento y desarrollo en tiempos de pandemia Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/511517-dia-del-nino-minsa-insta-a-padres-a-llevar-a-sus-hijos-a-controles-de-crecimiento-y-desarrollo-en-tiempos-de-pandemia>

Moneteiro M. (2015). Satisfacción Usuaría con el control de Salud Infantil en un Centro De Salud Familiar en el Año 2015 Chile. [Tesis para optar al grado de Magíster en Salud Pública de la Universidad de Chile] Recuperado de [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis\\_Fernanda+Monteiro.pdf?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf?sequence=1)

Molina N, Quesada L, Ultate D, Vargas S (2004). La calidad en la atención médica  
Recuperado de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007)

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 Perú. [Tesis para optar el título de maestro de gerencia en salud] Recuperado de [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3765/MUNAYCO%20MESIAS\\_POSGRADO\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3765/MUNAYCO%20MESIAS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oliver, R. (1989). Processing of the satisfaction response in consumption: a suggested framework and research propositions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*,

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona. Recuperado de

[http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/251214/B138\\_37%20sp.pdf;jsessionid=0262EB3A79F3BC6B7E20FDE05C18271D?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/251214/B138_37%20sp.pdf;jsessionid=0262EB3A79F3BC6B7E20FDE05C18271D?sequence=1)

Organización Mundial de la Salud. (2017). Primary health care systems (PRIMASYS): case study from Peru, abridged version. Geneva: World Health Organization. 2017. Recuperado de: [https://www.who.int/alliance-hpsr/projects/alliancehpsr\\_peruabridgedprimasys.pdf](https://www.who.int/alliance-hpsr/projects/alliancehpsr_peruabridgedprimasys.pdf)

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018). Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Recuperado de [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-\(mdgs\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-(mdgs))

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018). Calidad de Atención. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). Alimentación del Infante y Niño pequeño. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/infant-and-young-child-feeding>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2019). Plan estratégico de la Organización Panamericana de la Salud 2020-2025. Recuperado de <https://www.paho.org/es/documentos/plan-estrategico-ops-2020-2025>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2021). Los niños, niñas y adolescentes están profundamente afectados por la pandemia de COVID-19, afirma la directora de la OPS. Recuperado de



<https://www.paho.org/es/noticias/15-9-2021-ninos-ninas-adolescentes-estan-profundamente-afectados-por-pandemia-covid-19>

Pinheiro L. (2014). Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la Estrategia Salud de la Familia (ESF) en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil. [Tesis de Maestría Gestión en salud] Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/298>

Real Academia Española (RAE). (2020). Aceptar. In: Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, Madrid: Real Academia Española, 2020. Recuperado de <https://dle.rae.es/calidad#6nVpk8P>

Red de Salud Arequipa Caylloma. (2020). Reactivación del Control de Crecimiento y Desarrollo en el Nuevo Contexto de la Pandemia por COVID-19 Recuperado de <https://redperifericaaqp.gob.pe/?p=5216>

Rivera, E. (2019). Intervención de Enfermería en la Adherencia al Control de Crecimiento y Desarrollo en Niños Menores de 3 Años en el Centro de Salud San Vicente, Cañete – 2019. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4345/rivera%20florencio%20da%20espec%20enfermeria%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robles J., Rodriguez N. (2016). Calidad De Atención De Las Enfermeras Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Las Madres De Los Recién Nacidos Del Servicio De Neonatología Sala 205 Del Hospital Gineco-Obstétrico “Isidro Ayora” Periodo Noviembre - enero 2016. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6215/1/T-UCE-0006-025.pdf>.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. (2ªed.). Lima, Perú: Business Support Aneth SRL

Sakraida T. (2015). Modelo de promoción de la salud. En M. Raile, Modelos y Teorías en Enfermería. Madrid, España: Elsevier.

Torres R. (2001). Participación ciudadana y educación: Una mirada amplia y 20 experiencias en América Latina. Uruguay, Pág. 2-8.

Tinoco, M. (2016). Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473?show=full>

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Definida como una serie de actividades que se realiza en los establecimientos de salud y servicios médicos ya sean públicos o privados, en donde se tiene en cuenta el enfoque técnico y humano que pretenden lograr la seguridad necesaria a través de un servicio eficaz y eficiente, lo que permite lograr la una buena calidad de atención tras haber recibido el servicio. (MINSA, 2012).	Percepción de la madre, de acuerdo a las expectativas que tiene de la calidad de la atención brindada por Enfermería y/o otro profesional que realiza la entrega del servicio al niño, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: técnica científica, humana y entorno, medido a través un instrumento	Técnico-científica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad.</li> <li>• <b>Eficiencia</b></li> <li>• Eficacia</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Continuidad.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Nominal</p> <p>Buena (75 -96) Regular (54 – 74) Mala (32 – 53)</p>
			Humana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto.</li> <li>• Información.</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad o trato cordial.</li> <li>• Ética.</li> </ul>	
			Entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad.</li> <li>• Ambientación.</li> <li>• Limpieza.</li> <li>• Orden.</li> <li>• Privacidad.</li> <li>• Seguridad frente al contagio por covid-19.</li> </ul>	
<b>ADHERENCIA AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b>	La Adherencia al control de Crecimiento y Desarrollo consiste en la aceptación o no aceptación por parte de la madre o cuidadora respecto a las indicaciones que Enfermería le	Esto implica cumplir con las obligaciones. En este aspecto cumplir con oportunidad a los controles de crecimiento y desarrollo de acuerdo a las citas programadas por el	Cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo a través de los instrumentos de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de controles en el menor de 1 año.</li> <li>• Número de controles en el niño de 1 año.</li> <li>• Número de controles en el niño de 2 años.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Nominal</p> <p>Cumple No cumple</p>

	brinda para acudir oportunamente a las citas programadas según edad del niño, así como a modificar algunos comportamientos que ponen en riesgo la salud del niño relacionada al control CRED. (Rivera, 2019).	personal de salud del área de control de crecimiento y desarrollo del Hospital Elpidio Berovides Perez durante el tiempo de pandemia.	seguimiento durante el periodo de pandemia.		
--	---	---	---	--	--

## Anexo 2

### Universidad Cesar Vallejo

#### **CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION EN EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO DURANTE LA PANDEMIA. HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES PÉREZ - OTUZCO 2021**

#### **Adaptación y modificación de Aguilar (2021) del cuestionario sobre Nivel de satisfacción de madres de familia del servicio de crecimiento y desarrollo (2017)**

---

#### **I- PRESENTACIÓN:**

Buenos días, soy estudiante de la Maestría de Gestión de Servicios de Salud; me es grato dirigirme a usted para solicitarle su colaboración a través de su respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, agradezco anticipadamente su colaboración la cual es fundamental contar con su valiosa opinión para el Hospital Elpidio Berovides Pérez con el fin de mejorar en la atención, esta encuesta es voluntaria, confidencial y anónima.

Para cada ítem se responderá con una sola respuesta.

**3= SIEMPRE:** cuando lo realiza siempre.

**2= A VECES:** cuando lo realiza algunas veces.

**1= NUNCA:** cuando nunca realiza esa actividad.

#### **II INSTRUCCIONES**

**Lea cuidadosamente, cada uno de los enunciados que se le presentan**

	<b>ENUNCIADOS</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>
	<b>HUMANO</b>			
1	Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente.			
2	La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos.			
3	La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño.			
4	La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones.			
5	La enfermera llama a su niño por su nombre mientras dura la atención.			
6	La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño durante			
7	La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad			
8	La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible.			
9	La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda			
10	La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones.			
11	Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas.			
12	Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño			
13	La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño.			
14	La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo			

	<b>TECNICO CIENTIFICA</b>			
15	La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño			
16	La enfermera le brinda indicaciones de forma clara y detallada.			
17	Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo			
18	La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista.			
19	Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño			
20	La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención			
21	La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que usted tiene.			
22	Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados.			
23	Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención			
24	La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo.			
25	Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance			
26	Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño			
	<b>ENTORNO</b>			
27	La enfermera deja descubierto a su niño por mucho tiempo			
28	El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación.			
29	Espera demasiado tiempo para ser atendido.			
30	El servicio de CRED es agradable para ser atendido rápidamente.			
31	La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad.			
32	El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro			

### Anexo 3

#### GUIA DE VERIFICACION DE LA ADHERENCIA AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL NIÑO Y LA NIÑA

FECHA DE NACIMIENTO DEL NIÑO: \_\_\_\_\_

EDAD DEL NIÑO: \_\_\_\_\_

#### INFORMACION DE LA ATENCION INTEGRAL AL NIÑO Y A LA NIÑA:

##### Criterios:

- a) Datos recolectados del carnet de atención integral del niño y la niña, donde se evaluará si el niño cumple o no cumple a sus controles de crecimiento y desarrollo de acuerdo a la edad.
- b) El niño y la niña de acuerdo a su edad, debe asistir a todos sus controles sin faltar a ninguno de ellos. La inasistencia de algún control, anula la calificación como control completo para la edad.
- c) El niño y la niña menor de un año debe cumplir con 11 controles durante el año.

Edad del niño	Menor de 1 año											cumple	
Número de controles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	si	no

- d) El niño y la niña menor de dos años debe cumplir con 6 controles durante el año.

Edad del niño	1 año						cumple	
Número de controles	1	2	3	4	5	6	si	no

- e) El niño y la niña menor de tres años debe cumplir con 4 controles durante el año.

Edad del niño	2 años				cumple	
Número de controles	1	2	3	4	si	no



## Anexo 4

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra será de 95 madres de niños y niñas menores de 36 meses que vienen siendo atendidas por consulta externa en el consultorio CRED del Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco, 2021, el cual se determinó al aplicar la fórmula estadística para una población finita:

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

Dónde:

N: Población en estudio 126

Z<sup>2</sup>: 95% = 1.96

p: 0.5

q: 0.5

E: 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{126 (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(126-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 95

La población universo para el presente estudio lo constituyen 126 madres de niños menores de 36 meses que se atienden durante el tiempo de pandemia por COVID-19 en el Hospital Elpidio Berovides Pérez, 2021.

<b>Establecimiento</b>	<b>Madres de niños &lt; de 0 años</b>	<b>Madres de niños de 1 año</b>	<b>Madres de niños de 2 años</b>
Hospital Elpidio Berovides Pérez	42	46	38
<b>Total</b>	<b>126</b>		

## Anexo 5

### Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

#### VALIDACIÓN POR JUCIO DE EXPERTOS EXPERTO N ° 01

#### DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021” que hace parte de la investigación “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **IORELLA GERALDNE PINILLOS CASTILLO**
2. Formación académica: **MAGISTER EN ENFERMERIA**
3. Áreas de experiencia profesional: **RESPONSABLE DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO**
4. Tiempo: **5 AÑOS**
5. Institución: **GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD**
6. Objetivo de la investigación: **Establecer la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCION	HUMANA	1. ¿Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente?	X		X		X		X		
		2. ¿La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos?	X		X		X		X		
		3. ¿La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño?	X		X		X		X		
		4. ¿La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X		
		5. ¿La enfermera llama a su niño por su nombre mientras dura la atención?	X		X		X		X		

	6. ¿La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño durante?	X		X		X		X	
	7. ¿La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad?	X		X		X		X	
	8. ¿La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible?	X		X		X		X	
	9. ¿La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda?	X		X		X		X	
	10. ¿La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X	
	11. ¿Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas?	X		X		X		X	
	12. ¿Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño?	X		X		X		X	
	13. ¿La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño?	X		X		X		X	
	14. ¿La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo?	X		X		X		X	
TECNICO-CIENTIFICA	15. ¿La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		X	
	16. ¿La enfermera le brinda indicaciones de forma clara y detallada?	X		X		X		X	
	17. ¿Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo?	X		X		X		X	
	18. ¿La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista?	X		X		X		X	
	19. ¿Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño?	X		X		X		X	
	20. ¿La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención?	X		X		X		X	
	21. ¿La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que usted tiene?	X		X		X		X	
	22. ¿Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados?	X		X		X		X	
	23. ¿Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su	X		X		X		X	

	atención?								
	24. ¿La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo?	X		X		X		X	
	25. ¿Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance?	X		X		X		X	
	26. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
ENTORNO	27. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
	28. ¿El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación?	X		X		X		X	
	29. ¿Espera demasiado tiempo para ser atendido?	X		X		X		X	
	30. ¿El servicio de CRED es agradable para ser atendido rápidamente?	X		X		X		X	
	31. ¿La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad?	X		X		X		X	
	32. ¿El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro?	X		X		X		X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( )      b) buena (X) c) muy buena ( )  
Fecha: 16/10/2021



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 43600034

**EXPERTO N ° 02**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario de calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021” que hace parte de la investigación “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **MARIA ROMAN CHAVEZ**
2. Formación académica: **LICENCIADA EN ENFERMERIA- DOCENTE**
3. Áreas de experiencia profesional: **GESTION/ ASISTENCIAL**
4. Tiempo: **7 AÑOS**; cargo actual: **COORDINADORA DE LA ESTRATEGIA DE INMUNIZACIONES**
5. Institución: **MINSA- RED DE SALUD TRUJILLO**
6. Objetivo de la investigación: **Establecer la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCION	HUMANA	1. ¿Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente?	X		X		X		X		
		2. ¿La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos?	X		X		X		X		
		3. ¿La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño?	X		X		X		X		
		4. ¿La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X		
		5. ¿La enfermera llama a su niño por su nombre mientras dura la atención?	X		X		X		X		
		6. ¿La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño durante?	X		X		X		X		

	7. ¿La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad?	X		X		X		X	
	8. ¿La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible?	X		X		X		X	
	9. ¿La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda?	X		X		X		X	
	10. ¿La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X	
	11. ¿Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas?	X		X		X		X	
	12. ¿Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño?	X		X		X		X	
	13. ¿La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño?	X		X		X		X	
	14. ¿La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo?	X		X		X		X	
TECNICO-CIENTIFICA	15. ¿La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		X	
	16. ¿La enfermera le brinda indicaciones de forma clara y detallada?	X		X		X		X	
	17. ¿Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo?	X		X		X		X	
	18. ¿La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista?	X		X		X		X	
	19. ¿Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño?	X		X		X		X	
	20. ¿La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención?	X		X		X		X	
	21. ¿La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que usted tiene?	X		X		X		X	
	22. ¿Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados?	X		X		X		X	
	23. ¿Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención?	X		X		X		X	
	24. ¿La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo?	X		X		X		X	

	25. ¿Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance?	X		X		X		X	
	26. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
ENTORNO	27. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
	28. ¿El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación?	X		X		X		X	
	29. ¿Espera demasiado tiempo para ser atendido?	X		X		X		X	
	30. ¿El servicio de CRED es agradable para ser atendido rápidamente?	X		X		X		X	
	31. ¿La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad?	X		X		X		X	
	32. ¿El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro?	X		X		X		X	

.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( )      b) buena ( ) c) muy buena (X)**

**Fecha: 12/10/2021**



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 45465355

**EXPERTO N ° 03**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario de calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021” que hace parte de la investigación “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **EDITH MARGARITA MORALES GALVEZ**
2. Formación académica: **LIC. ENFERMERIA- MAESTRIA EN INVESTIGACION Y DOCENCIA**
3. Áreas de experiencia profesional: **GESTION/ ASISTENCIAL**
4. Tiempo: **25 AÑOS**; cargo actual: **ENF. JEFE C.S UNION-COORDINADORA DEL ARTICULADO NUTRICIONAL**
5. Institución: **MINSA- C.S UNION- UPAO**
6. Objetivo de la investigación: **Establecer la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCION	HUMANA	1. ¿Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente?	X		X		X		X		
		2. ¿La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos?	X		X		X		X		
		3. ¿La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño?	X		X		X		X		
		4. ¿La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X		
		5. ¿La enfermera llama a su niño por su nombre mientras dura la atención?	X		X		X		X		
		6. ¿La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño durante?	X		X		X		X		



	7. ¿La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad?	X		X		X		X	
	8. ¿La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible?	X		X		X		X	
	9. ¿La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda?	X		X		X		X	
	10. ¿La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X	
	11. ¿Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas?	X		X		X		X	
	12. ¿Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño?	X		X		X		X	
	13. ¿La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño?	X		X		X		X	
	14. ¿La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo?	X		X		X		X	
TECNICO-CIENTIFICA	15. ¿La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		X	
	16. ¿La enfermera le brinda indicaciones de forma clara y detallada?	X		X		X		X	
	17. ¿Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo?	X		X		X		X	
	18. ¿La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista?	X		X		X		X	
	19. ¿Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño?	X		X		X		X	
	20. ¿La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención?	X		X		X		X	
	21. ¿La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que usted tiene?	X		X		X		X	
	22. ¿Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados?	X		X		X		X	
	23. ¿Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención?	X		X		X		X	
	24. ¿La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo?	X		X		X		X	

	25. ¿Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance?	X		X		X		X		
	26. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X		
ENTORNO	27. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X		
	28. ¿El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación?	X		X		X		X		
	29. ¿Espera demasiado tiempo para ser atendido?	X		X		X		X		
	30. ¿El servicio de CRED es agradable para ser atendido rápidamente?	X		X		X		X		
	31. ¿La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad?	X		X		X		X		
	32. ¿El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro?	X		X		X		X		

.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** a) regular ( )      b) buena (X) c) muy buena ( )

**Fecha:** 12/10/2021



Edith Morales Gálvez  
ENFERMERA  
C.E.P. 17923

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 17919011

EXPERTO N ° 04

DATOS GENERALES

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario de calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021” que hace parte de la investigación “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: DULIO OCEDA GAGO
2. Formación académica: DOCTOR EN EDUCACION
3. Áreas de experiencia profesional: DOCENTE
4. Tiempo: 20 AÑOS
5. Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
6. Objetivo de la investigación: Establecer la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCION	HUMANA	1. ¿Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente?	X		X		X		X		
		2. ¿La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos?	X		X		X		X		
		3. ¿La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño?	X		X		X		X		
		4. ¿La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X		
		5. ¿La enfermera llama a su niño por su nombre mientras dura la atención?	X		X		X		X		
		6. ¿La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño durante?	X		X		X		X		
		7. ¿La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad?	X		X		X		X		

	8. ¿La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible?	X		X		X		X		
	9. ¿La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda?	X		X		X		X		
	10. ¿La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X		
	11. ¿Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas?	X		X		X		X		
	12. ¿Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño?	X		X		X		X		
	13. ¿La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño?	X		X		X		X		
	14. ¿La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo?	X		X		X		X		
TECNICO-CIENTIFICA	15. ¿La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		X		
	16. ¿La enfermera le brinda indicaciones de forma clara y detallada?	X		X		X		X		
	17. ¿Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo?	X		X		X		X		
	18. ¿La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista?	X		X		X		X		
	19. ¿Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño?	X		X		X		X		
	20. ¿La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención?	X		X		X		X		
	21. ¿La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que usted tiene?	X		X		X		X		
	22. ¿Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados?	X		X		X		X		
	23. ¿Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención?	X		X		X		X		
	24. ¿La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo?	X		X		X		X		
	25. ¿Para lograr el desarrollo de su niño la enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance?	X		X		X		X		

	26. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
ENTORNO	27. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
	28. ¿El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación?	X		X		X		X	
	29. ¿Espera demasiado tiempo para ser atendido?	X		X		X		X	
	30. ¿El servicio de CRED es agradable para ser atendido rápidamente?	X		X		X		X	
	31. ¿La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad?	X		X		X		X	
	32. ¿El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro?	X		X		X		X	

.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** a) regular ( )      b) buena ( ) c) muy buena (X)  
**Fecha:** TRUJILLO, 12-10-2021

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DR. DULIO OSEDA GAGO

DNI: 20044737

**EXPERTO N ° 05**

**DATOS GENERALES**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “cuestionario de calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021” que hace parte de la investigación “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Nombres y apellidos del juez: **CINTHIA ARLE CORCUERA PINCHON**
2. Formación académica: **LIC. ENFERMERIA**
3. Áreas de experiencia profesional: **COORDINADORA DEL PROGRAMA ARTICULADO NUTRICIONAL RED DE SALUD TRUJILLO**
4. Tiempo: **9 AÑOS.**
5. Institución: **RED DE SALUD TRUJILLO**
6. Objetivo de la investigación: **Establecer la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en las madres de niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.**
7. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE ATENCION	HUMANA	1. ¿Al ingresar al servicio la enfermera le saluda cordial y respetuosamente?	X		X		X		X		
		2. ¿La enfermera llama a su hijo utilizando diminutivos?	X		X		X		X		
		3. ¿La enfermera le orienta ignorando sus creencias y costumbres en el cuidado de su niño?	X		X		X		X		
		4. ¿La enfermera muestra desinterés al escucharlo cuando UD le manifiesta sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X		
		5. ¿La enfermera llama a su niño por su nombre mientras dura la atención?	X		X		X		X		
		6. ¿La enfermera le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el cuidado de su niño durante?	X		X		X		X		

	7. ¿La enfermera atiende a su niño con paciencia y amabilidad?	X		X		X		X		
	8. ¿La enfermera responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible?	X		X		X		X		
	9. ¿La enfermera no le presta atención cuando Ud le saluda?	X		X		X		X		
	10. ¿La enfermera permite que Usted exprese sus dudas y preocupaciones?	X		X		X		X		
	11. ¿Considera que la enfermera le responde de manera descortés a sus preguntas y dudas?	X		X		X		X		
	12. ¿Durante la atención la enfermera le explica cada procedimiento que le realiza a su niño?	X		X		X		X		
	13. ¿La enfermera es distante y descortés cuando evalúa a su niño?	X		X		X		X		
	14. ¿La enfermera permanece callada durante la atención que brinda a su hijo?	X		X		X		X		
TECNICO-CIENTIFICA	15. ¿La enfermera se muestra desinteresada en el crecimiento y desarrollo del niño?	X		X		X		X		
	16. ¿La enfermera le brinda indicaciones de forma clara y detallada?	X		X		X		X		
	17. ¿Cuando falta a su consulta, la enfermera muestra interés por saber el motivo?	X		X		X		X		
	18. ¿La enfermera ante un problema de salud de su niño muestra desinterés en derivarlo a un especialista?	X		X		X		X		
	19. ¿Durante la atención, la enfermera descuida la seguridad de su niño?	X		X		X		X		
	20. ¿La enfermera protege a su niño de posibles caídas durante su atención?	X		X		X		X		
	21. ¿La enfermera le orienta como mejorar el desarrollo y crecimiento de su niño con los recursos que usted tiene?	X		X		X		X		
	22. ¿Cuando la enfermera le brinda una indicación emplea un lenguaje con términos complicados?	X		X		X		X		
	23. ¿Ante un problema detectado en su niño, la enfermera le deriva a un especialista para su atención?	X		X		X		X		
	24. ¿La enfermera muestra desinterés si Usted falta a la consulta de su hijo?	X		X		X		X		
	25. ¿Para lograr el desarrollo de su niño la	X		X		X		X		

	enfermera le orienta sobre alimentos y recursos que no están a su alcance?								
	26. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
ENTORNO	27. ¿Le explica sobre el crecimiento y desarrollo de su niño?	X		X		X		X	
	28. ¿El servicio de CRED se encuentra limpio y con buena iluminación?	X		X		X		X	
	29. ¿Espera demasiado tiempo para ser atendido?	X		X		X		X	
	30. ¿El servicio de CRED es agradable para ser atendido rápidamente?	X		X		X		X	
	31. ¿La enfermera atiende a su niño asegurando su Privacidad?	X		X		X		X	
	32. ¿El servicio de CRED se encuentra desordenado y oscuro?	X		X		X		X	

.....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) regular ( ) b) buena ( ) c) muy buena (X)**

**Fecha: 15/10/2021**

  
 -----  
 Lic. Cinthia Arle Concuera Pichun  
 CEP 058406  
 COORD. PAN RED TRUJILLO

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

DNI: 43138427



## VALIDACION DE AIKEN

**Validez de contenido:** Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de expertos, cinco en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por dimensiones. Para efectos de este análisis, se utilizó para la evaluación de la validez de contenido la fórmula de V de Aiken (Luis Miguel Escurra M., 1988).

Donde:

S = la sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

### Procedimiento llevado a cabo para la validez:

1. Se solicitó la participación de un grupo 5 jueces expertos del área de Salud.
2. Se alcanzó a cada uno de los expertos la "Cuestionario de calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021", cada experto para cada ítem del cuestionario respondió para los siguientes criterios de evaluación: objetividad, pertinencia, relevancia y claridad
3. Una vez llenas las fichas de validación, se anotó la calificación que brindaron cada uno de los expertos a las preguntas
4. Luego se procedió a calcular el coeficiente V de Aiken para cada una de las preguntas y el coeficiente V de Aiken total.
5. Se evaluó que preguntas cumplieran con el valor mínimo (0,75) requerido teniendo en cuenta que fueron 5 expertos que evaluaron la validez del contenido. De la evaluación se obtuvieron valores de V de Aiken de 1,00 (ver Tabla 1)

Dimensión	Objetividad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Humana	1	1	1	1	1
Técnica-Científica	1	1	1	1	1
Entorno	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

El coeficiente V de Aiken es 1, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre la calidad de atención.

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento “cuestionario de calidad de atención en el crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021” fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,914 que pertenece al intervalo (0,90 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	64,800	136,905	,891	,905
P2	65,050	137,208	,816	,906
P3	65,150	143,503	,584	,910
P4	65,050	148,682	,396	,913
P5	64,950	144,471	,639	,910
P6	65,000	140,526	,746	,908
P7	65,100	140,095	,749	,907
P8	65,000	138,316	,800	,906
P9	65,100	145,463	,571	,911
P10	65,000	133,263	,934	,903
P11	65,150	139,397	,646	,909
P12	64,950	139,524	,783	,907
P13	65,100	147,358	,391	,913
P14	65,300	147,274	,396	,913
P15	65,700	155,379	-,070	,918
P16	64,850	150,029	,300	,914
P17	65,100	149,358	,245	,915
P18	65,500	156,789	-,143	,920
P19	65,200	165,958	-,699	,926
P20	65,200	151,326	,140	,917
P21	64,950	149,103	,497	,912
P22	65,300	159,379	-,315	,921
P23	64,950	146,787	,485	,912
P24	65,250	159,355	-,296	,922
P25	64,950	149,945	,330	,914
P26	64,900	148,200	,444	,912
P27	65,200	137,326	,768	,907
P28	64,900	141,147	,747	,908

P29	65,250	136,513	,839	,905
P30	65,000	145,263	,610	,910
P31	65,200	139,326	,785	,907
P32	65,100	135,358	,817	,905

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	32

## Anexo 6

### AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



GERENCIA REGIONAL  
DE SALUD



BICENTENARIO  
PERU  
LA LIBERTAD 2000

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

Otuzco, 25 de Octubre del 2021

**OFICIO Nº 001 -2021-AMAS.**

**A :** M.C. ALAN ANTONIO ALVARADO MUÑOZ  
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD OTUZCO

**ATENCION :** DIRECCION DEL HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES PEREZ

**ASUNTO :** SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA POR ESTUDIOS DE POSGRADO A USUARIOS QUE VIENEN SIENDO ATENDIDOS EN EL HOSPITAL ELPIDIO BEROVIDES PEREZ.



Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle su autorización para la aplicación de encuestas relacionadas a la medición de la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo, dicho estudio es para la realización de la tesis titulada "Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021", siendo requisito para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

Agradeciendo la atención que le brinde al presente, aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
ANGELITA MARIXA AGUILAR SALVADOR

DNI: 45905459

AMAS/amas  
Cc:  
Folios ( )  
Reg. Documentos:  
Reg. Expediente:

"Juntos por la Prosperidad"

## Anexo 7

# AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20354537096
Red de Salud Otuzco	
Nombre del Titular o Representante legal: Alan Antonio Alvarado Muñoz	
Nombres y Apellidos Alan Antonio Alvarado Muñoz	DNI: 43819337

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [x], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo durante la pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de los Servicios de Salud	
Autor: Nombres y Apellidos Angelita Marixa Aguilar Salvador	DNI: 45905459

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Otuzco, 26 de Octubre del 2021

Firma: \_\_\_\_\_



GOBIERNO REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
M.C. ALAN ANTONIO ALVARADO MUÑOZ  
DIRECTOR EJECUTIVO  
RED DE SALUD OTUZCO

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 8

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TESIS: CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA ADHERENCIA AL CONTROL DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DURANTE LA PANDEMIA. HOSPITAL ELPIDIO  
BEROVIDES PÉREZ - OTUZCO 2021.**

La participación en este estudio es de forma voluntaria, si usted tiene alguna duda puede preguntar acerca de la investigación, si desea puede retirarse y no completar la encuesta, el mismo que no afectará en ningún aspecto a usted ni a su niño en sus consultas posteriores.

Después de haberme informado del estudio, el mismo que es para mejorar la atención en el establecimiento de salud, decido participar en forma voluntaria en el presente estudio, así mismo accederé a una copia del formulario de preguntas para una referencia futura.

Nombres y apellidos del niño:

\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos de la madre

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos de la persona  
Que recepciona el consentimiento

\_\_\_\_\_  
Firma

**Anexo 9**  
**Base de datos prueba piloto**

Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	
2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	
4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	
5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
6	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	
7	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	
8	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	
9	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	
10	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	
12	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
13	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	
14	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3		
15	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	
16	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	
17	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	
18	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	
19	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	
20	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	

**Anexo 10**  
**Base de datos de Investigación**

ENCUESTA	DIMENSION HUMANA														DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA												DIMENSION ENTORNO					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3
2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
6	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1
7	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2
8	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1
9	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
10	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3
12	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1
13	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
14	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
15	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
16	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
17	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
18	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1
19	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3
20	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
21	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	2	2	1	1
22	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3
23	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
24	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	1	3	2	2	3	3
25	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2



ENCUESTA	DIMENSION HUMANA														DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA												DIMENSION ENTORNO					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32
26	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3
28	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1
29	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3
30	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	2	3	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1
31	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1
32	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
33	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
34	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1
35	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1
36	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	3	2	2	3	3
37	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1
39	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
40	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3
41	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
42	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1
43	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3
45	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1
46	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1
47	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1
48	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	1
49	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1
50	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	1	2	1	3	1

ENCUESTA	DIMENSION HUMANA														DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA										DIMENSION ENTORNO								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
51	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	
52	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	
53	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	
54	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
55	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	2	3	
56	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	
57	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
58	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	1		
60	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	
61	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	
62	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	1	
63	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3		
64	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	
65	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	2	3	3	3	
67	2	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1	1	
68	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	3	1	
69	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	
70	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	
71	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	
72	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	
73	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	2	2	2	3	
74	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	
75	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	

ENCUESTA	DIMENSION HUMANA														DIMENSION TECNICO-CIENTIFICA												DIMENSION ENTORNO						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
76	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1
77	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	
78	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	1	
80	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	1	1	2	3	3	1	
81	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	1	
82	3	3	1	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	3	2	3	2	1	
83	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	2	2	3	1	
84	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	3	1	3	2	3	3	1	
85	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1
86	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	
87	3	1	1	1	2	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	1	2	3	1	3	2	3	3	1	
88	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	
89	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	1	
90	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	
91	3	3	2	1	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	1	
92	2	1	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	
93	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
95	3	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	

**BASE DE DATOS ADHERENCIA AL CONTROL DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO**

<b>Nº</b>	<b>EDAD</b>	<b>CUMPLE CONTROL CRED</b>
1	1 año	SI
2	2 años	SI
3	10 meses	SI
4	7 meses	NO
5	10 meses	SI
6	1 año	NO
7	10 meses	NO
8	9 meses	NO
9	2 años	SI
10	1 año	SI
11	1 año	SI
12	1 año	NO
13	8 meses	NO
14	2 años	SI
15	2 años	SI
16	8 meses	NO
17	6 meses	NO
18	1 año	SI
19	1 año	SI
20	2 años	SI
21	2 años	NO
22	2 años	SI
23	5 meses	SI
24	9 meses	SI
25	1 año	NO
26	1 año	SI
27	2 años	SI
28	1 año	NO
29	1 año	SI
30	2 años	NO
31	1 año	SI
32	2 años	SI
33	8 meses	SI
34	1 año	NO
35	1 año	NO
36	5 meses	SI
37	10 meses	NO
38	2 años	NO
39	2 años	SI
40	1 año	SI
41	10 meses	SI
42	1 año	NO
43	3 meses	SI
44	5 meses	SI
45	5 meses	NO

46	2 años	NO
47	1 año	NO
48	8 meses	NO
49	1 año	NO
50	2 años	NO
51	1 año	NO
52	2 meses	SI
53	3 meses	SI
54	1 año	SI
55	2 años	SI
56	1 año	NO
57	6 meses	SI
58	8 meses	SI
59	1 año	SI
60	3 meses	NO
61	1 año	NO
62	2 años	SI
63	4 meses	SI
64	3 meses	SI
65	4 meses	SI
66	1 mes	SI
67	8 meses	NO
68	2 meses	SI
69	5 meses	SI
70	6 meses	SI
71	1 año	NO
72	1 año	NO
73	2 años	SI
74	2 años	NO
75	1 año	NO
76	8 meses	SI
77	2 años	NO
78	2 años	SI
79	9 meses	SI
80	10 meses	SI
81	1 año	SI
82	1 año	NO
83	9 meses	SI
84	1 año	SI
85	1 año	SI
86	1 año	NO
87	2 años	NO
88	1 año	SI
89	2 años	SI
90	8 meses	SI
91	1 año	NO
92	1 año	NO
93	1 año	NO
94	8 meses	SI
95	1 año	NO

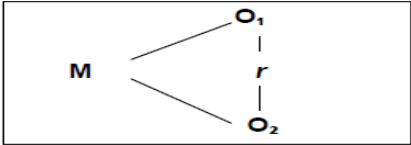
**Anexo 11**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Nombre y Apellido:** Angelita Marixa Aguilar Salvador

**Correo:** marixa\_leo2@hotmail.com

**Celular:** 936552283

Titulo	Calidad de atención y adherencia al control de crecimiento y desarrollo en pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021.
Problema	¿Existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo por parte de las madres de los niños y niñas menores de tres años, durante la pandemia, en el Hospital Elpidio Berovides Pérez- Otuzco 2021?
Hipótesis	Existe relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez Otuzco 2021.
Objetivo General	Establecer la relación entre la calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años, en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez. Otuzco 2021.
Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Determinar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión técnica científica y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021</li><li>2. Determinar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión humana y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de 3 años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021.</li><li>3. Determinar qué relación existe entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo de madres con niños menores de tres años en el contexto de pandemia. Hospital Elpidio Berovides Pérez - Otuzco 2021.</li></ol>

Tipo	La investigación es de tipo básica.												
Diseño	<p>Enfoque cuantitativo; descriptivo correlacional de corte transversal. Siendo el gráfico de la siguiente manera:</p>  <p>M = Muestra O1 = calidad de atención. r = Relación entre las variables calidad de atención y la adherencia O2 = adherencia al control de crecimiento y desarrollo.</p>												
Técnica / Instrumento	Aplicación de encuesta con abordaje directo a madres de niños menores de 36 meses y verificación del cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo.												
Análisis	Una vez culminado con el levantamiento de la información de las madres y tras haber pasado por un proceso de calidad, estos fueron registrados en la hoja de cálculo Excel, para posteriormente ser procesados mediante el paquete estadístico SPSS V 25.0.												
Población	<p>Lo constituyen 126 madres de niños menores de 36 meses que se atienden durante el tiempo de pandemia por COVID-19 en el Hospital Elpidio Berovides Pérez, 2021.</p> <p style="text-align: center;"><i>Cuadro N° 1</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Establecimiento</th> <th style="width: 20%;">Madres de niños &lt; de 0 años</th> <th style="width: 20%;">Madres de niños de 1 año</th> <th style="width: 30%;">Madres de niños de 2 años</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospital Elpidio Berovides Pérez</td> <td style="text-align: center;">42</td> <td style="text-align: center;">46</td> <td style="text-align: center;">38</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>Total</b></td> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>126</b></td> </tr> </tbody> </table>	Establecimiento	Madres de niños < de 0 años	Madres de niños de 1 año	Madres de niños de 2 años	Hospital Elpidio Berovides Pérez	42	46	38	<b>Total</b>	<b>126</b>		
Establecimiento	Madres de niños < de 0 años	Madres de niños de 1 año	Madres de niños de 2 años										
Hospital Elpidio Berovides Pérez	42	46	38										
<b>Total</b>	<b>126</b>												