



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

TESIS

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y
CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR MADRES
DEL MENOR DE 5 AÑOS EN CRED HOSPITAL
REGIONAL DE LORETO 2023**

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

**AUTORA : JHOMY MIREYA ASHANGA MARICHIN
ROSA AMELIA VALLES SALAZAR**

ASESOR : OBST. MGR. GINO GAYOSO SOSA

SAN JUAN BAUTISTA - LORETO - PERÚ

2023

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El Vicerrector de Investigación e Innovación
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

“CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR MADRES DEL MENOR DE 5 AÑOS EN CRED HOSPITAL REGIONAL DE LORETO 2023”

De las alumnas: **JHOMY MIREYA ASHANGA MARICHIN y ROSA AMELIA VALLES SALAZAR**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **16% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 22 de Agosto del 2023.



Dr. Álvaro Tresierra Ayala
VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

INFORME FINAL UCP -JHOMY ASAHNGA Y ROSA

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Submitted on 1691781499821 Trabajo del estudiante	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	revista.cep.org.pe Fuente de Internet	<1%
9	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jhomy Mireya Ashanga Marichin
Título del ejercicio: enfermería Jhomy mireya
Título de la entrega: INFORME FINAL UCP -JHOMY ASAHNGA Y ROSA
Nombre del archivo: FINAL_UCP_-_MIREYA_ROSA_a_tr_mite_17_para_antiplagio_uc...
Tamaño del archivo: 319.78K
Total páginas: 46
Total de palabras: 10,187
Total de caracteres: 53,353
Fecha de entrega: 21-ago.-2023 05:57a. m. (UTC-0700)
Identificador de la entrega... 2148901395

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR MADRES DEL MENOR DE 5 AÑOS EN CRED HOSPITAL REGIONAL DE LORETO 2023

**AUTORA : JHOMY MIREYA ASHANGA MARICHIN
ROSA AMELIA VALLES SALAZAR**

RESUMEN

La calidad en el servicio brindado por los enfermeros es de vital importancia en el ámbito de la atención de la salud. Los enfermeros desempeñan un papel crucial en el cuidado y bienestar de los pacientes, y su capacidad para ofrecer un servicio de calidad influye directamente en la experiencia del paciente y en los resultados de su atención. Objetivo: Determinar la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED/HRL. Material y métodos: Investigación de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, prospectivo, con una muestra de 169 mamitas de niños menores de 5 años atendidos en CRED/HRL. La técnica fue la encuesta y el instrumento un Cuestionario sobre calidad de atención percibida por las mamitas de niños menores de 5 años atendidos en CRED/HRL. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 27.0 y para el análisis bivariado se utilizó la prueba estadística chi cuadrada (χ^2). Resultados: El 74,0% percibieron calidad de atención moderadamente adecuado, el 18,9% percibieron calidad de atención adecuada y el 7,1% restante percibieron una calidad de atención inadecuada. En conclusión, se pudo demostrar asociación significativa con la calidad de atención percibida, la edad $p = 0,001$ ($p < 0,05$), grado de instrucción $p = 0,000$ ($p < 0,05$), ocupación $p = 0,017$ ($p < 0,05$) y estado civil $p = 0,018$ ($p < 0,05$).

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención, percibida, niño, madre, crecimiento y desarrollo.

i

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mi mamá Nilda y a mis hermanas Giovana y Janina, quienes han creído en mí siempre dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, muchos de mis logros se los debo a ustedes, orgullosa de tenerlas en mi vida y que estén a mi lado en este momento tan importante.

JHOMY MIREYA ASHANGA MARICHIN.

A Dios por darme la vida, salud y sabiduría para así poder concluir con éxito mi proyecto de tesis. A mi amado esposo y cómplice José Lozada, eres parte fundamental en mi vida por ser mi mentor y brindarme tu apoyo incondicional de inicio a fin en cada paso que doy. A hijo Denzel André quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios. A mis queridos padres por su apoyo incondicional.

ROSA AMELIA VALLES SALAZAR.

AGRADECIMIENTO

A los distinguidos miembros del Jurado Calificador por sus aportes y sugerencias en la realización de la Tesis, ya que sin su apoyo no hubiera sido posible culminarlo con éxito.

JHOMY MIREYA ASHANGA MARICHIN.

A todas las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED del Hospital Regional de Loreto de Iquitos, por su participación como sujeto de estudio.

ROSA AMELIA VALLES SALAZAR.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 522-2023-UCP-FCS, del 17 de abril del 2023**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

✚ Med. Mgr. Jaime Zamudio Zelada	Presidente
✚ Lic. Enf. Nancy Jhaneth Monteza Rojas	Miembro
✚ Lic. Enf. Ana Isabel Soplín García	Miembro

Como Asesor: **Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa.**

En la ciudad de Iquitos, siendo la 10:00 a.m. horas, del día viernes 25 de agosto del 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico, del Programa Académico de ENFERMERIA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR MADRES DEL MENOR DE 5 AÑOS EN CRED HOSPITAL REGIONAL DE LORETO, 2023.**

Presentado por los sustentantes:

**JHOMY MIREYA ASHANGA MARICHIN
ROSA AMELIA VALLES SALAZAR**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

..... *Respondidas satisfactoriamente*

El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** *Unanimidad*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Med. Mgr. Jaime Zamudio Zelada
Presidente


Lic. Enf. Nancy Jhaneth Monteza Rojas
Miembro


Lic. Enf. Ana Isabel Soplín García
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR MADRES DEL MENOR DE 5 AÑOS EN CRED HOSPITAL REGIONAL DE LORETO, 2023.



Med. Mgr. Jaime Zamudio Zelada
Presidente



Lic. Enf. Nancy Jhaneth Monteza Rojas
Miembro



Lic. Enf. Ana Isabel Soplín García
Miembro



Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Constancia del Antiplagio	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Acta de Sustentación	vi
Hoja de Aprobación	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de Tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	13
1.1 Antecedentes de Estudio	13
1.2 Bases Teóricas	18
1.3 Definición de Términos Básicos	25
CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.1 Descripción Del Problema	27
2.2 Formulación Del Problema	30
2.2.1 Problema General	30
2.2.2 Problemas Específicos	31
2.3 Objetivos	31
2.3.1 Objetivo General	31
2.3.2 Objetivos Específicos	32
2.4 Hipótesis	32
2.5 Variables, indicadores e índices	33
2.5.1 Identificación de las variables	33

2.5.2	Definición conceptual y operacional de las Variables	34
2.5.3	Operacionalización de las variables	37
CAPITULO III METODOLOGÍA		39
3.1	Tipo y Diseño de Investigación	39
3.2	Población y Muestra	40
3.3	Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	40
3.4	Procesamiento y análisis de datos	43
CAPITULO IV RESULTADOS		44
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		50
5.1	Discusión	50
5.2	Conclusiones	55
5.3	Recomendaciones	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		57
ANEXOS		61
Anexo 1. Matriz de consistencia		
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos		
Anexo 3. Consentimiento informado		

ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

		Páginas
1	Características sociodemográficas de las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED. Hospital Regional de Loreto 2023.	44
2	Calidad de atención percibida de las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.	45
3	Asociación entre la edad y la calidad de atención percibida de las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.	46
4	Grado de instrucción y la calidad de atención percibida de madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.	47
5	Asociación de la ocupación y la calidad de atención percibida de las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.	48
6	Asociación del Estado civil y la calidad de atención percibida de las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.	49

RESUMEN

La calidad en el servicio brindado por los enfermeros es de vital importancia en el ámbito de la atención de la salud. Los enfermeros desempeñan un papel crucial en el cuidado y bienestar de los pacientes, y su capacidad para ofrecer un servicio de calidad influye directamente en la experiencia del paciente y en los resultados de su atención. Objetivo: Determinar la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED/HRL. Material y métodos: Investigación de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, prospectivo, con una muestra de 169 mamitas de niños menores de 5 años atendidos en CRED/HRL; La técnica fue la encuesta y el instrumento un Cuestionario sobre calidad de atención percibida por las mamitas de niños menores de 5 años atendidos en CRED/HRL. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 27.0 y para el análisis bivariado se utilizó la prueba estadística chi cuadrada (χ^2). Resultados: El 74,0% percibieron calidad de atención moderadamente adecuado, el 18,9% percibieron calidad de atención adecuada y el 7,1% restante percibieron una calidad de atención inadecuada. En conclusión, se pudo demostrar asociación significativa con la calidad de atención percibida, la edad $p = 0,001$ ($p < 0,05$), grado de instrucción $p = 0,000$ ($p < 0,05$), ocupación $p = 0,017$ ($p < 0,05$) y estado civil $p = 0,018$ ($p < 0,05$).

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención, percibida, niño, madre, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The quality of service provided by nurses is of vital importance in health care. Nurses play a crucial role in the care and well-being of patients, and their ability to provide quality service directly influences patient experience and care outcomes. Objective: To determine the relationship between sociodemographic characteristics and the quality of care perceived by mothers of children under 5 years of age in CRED/HRL. Material and methods: Non-experimental, descriptive, correlational, prospective, quantitative research with a sample of 169 mothers of children under 5 years of age attended at CRED/HRL; the technique was a survey and the instrument was a questionnaire on quality of care perceived by mothers of children under 5 years of age attended at CRED/HRL. The SPSS version 27.0 statistical package was used for data processing and analysis, and the chi-square (χ^2) statistical test was used for bivariate analysis. Results: 74.0% perceived quality of care as moderately adequate, 18.9% perceived quality of care as adequate and the remaining 7.1% perceived quality of care as inadequate. In conclusion, it was possible to demonstrate significant association with perceived quality of care, age $p = 0.001$ ($p < 0.05$), educational level $p = 0.000$ ($p < 0.05$), occupation $p = 0.017$ ($p < 0.05$) and marital status $p = 0.018$ ($p < 0.05$).

KEYWORDS: Quality of care, perceived, child, mother, growth and development.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. (Ecuador-2020), realizaron una investigación cuantitativa descriptiva correlacional teniendo como propósito evaluar la eficacia al atender y el agrado de los pacientes al pasar consultas en el hospital. Se utilizó el enfoque SERVQUAL en una muestra de 384 usuarias, evaluando aspectos como tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Los resultados indicaron que hubo insatisfacción entre las usuarias en las áreas de fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. Solo un 80% de los usuarios manifestó satisfacción con la capacidad de respuesta, debido a sus expectativas y percepciones. El estudio concluyó que las expectativas y percepciones de satisfacción de los usuarios se mantuvieron en un nivel máximo del 80%. ⁽¹⁾

Tamayo (Ecuador-2019), Realizó un estudio de naturaleza cuantitativa, con diseño transversal, cuyo propósito fue examinar la calidad del desempeño en enfermería en vinculación satisfactoria que sienten los pacientes, en una muestra de 85 individuos. El análisis evidenció que hubo insatisfacción en las áreas de aspectos tangibles y empatía. El nivel de empatía se situó por debajo de la media de satisfacción, mientras que la receptividad obtuvo una calificación de satisfacción parcial. Como conclusión, el estudio reveló que la asistencia no garantizaba la garantía para los enfermos y presentaba deficiencias en la amabilidad del trato ofrecido. ⁽²⁾

Paternina D. et al., (Colombia-2018). En el estudio que tiene que ver el grado de complacencia de familiares Involucrados con Programas en el Seguimiento de Desarrollo en una Institución Médica en Sincelejo, Colombia, en 2017", Se analizaron 292 padres y madres

que formaron parte del programa de seguimiento de crecimiento y desarrollo, con 274 mujeres y 18 hombres en la muestra. Los resultados indicaron que el 94,2% expresó satisfacción con los servicios brindados, el 96,2% destacó el trato educado de los médicos, con 91,8% evaluó positivamente en cuanto al entorno y con 87,1% percibió limpieza en el ambiente. En cuanto al tiempo de espera, el 65,1% lo consideró apropiado. Se concluyó que la satisfacción se veía influida principalmente por el entorno, la calidad de la comunicación y el trato, mientras que la espera generaba la mayor insatisfacción entre familiares participantes del programa ⁽³⁾.

Jaramillo, L. Osorio, S. Salazar, D. (Colombia, 2018). Investigación descriptiva transversal analizado con atención de nivel terciario con el estudio titulado sentir de los familiares con neonatos acerca del servicio y cuidado Enfermero". La muestra, seleccionada intencionadamente, consistió en 121 participantes, con 67,85% mujeres, con fluctuación en edad de 28 años. Los resultados en las distintas dimensiones se organizaron en orden descendente de puntuación de la siguiente manera: "Monitoreo y Alcance" (95,2%), "Sociabilidad" (90,8%), "Mantenimiento de familiaridad" (88,6%), "Provisión de Confort" (87,2%), "Explicación - Facilitación" (86,3%) y "Anticipación" (86%). ⁽⁴⁾

Guerra D. (Huánuco, 2022), Investigación cuantitativa-descriptiva, y prospectivo, con el propósito de evaluar la eficacia en la atención del programa de Desarrollo desde la perspectiva de madres con hijos pequeños en el año 2021, considerando sus características sociodemográficas. La muestra incluyó a 105 madres participantes en el programa. Los resultados indicaron que el 36,2% (38) evaluaron la eficacia del servicio como regular, mientras el 30,5% (32) la consideraron buena. Al examinar el tema investigado sale una correlación significativa solamente lo que es la eficacia en el cuidado

y el nivel educativo de los patriarcas ($p=0,028$). Se concluyó que el nivel educativo de las mamás con 3 años de edad influye al percibir la eficacia en el servicio del programa de Crecimiento y Desarrollo. ⁽⁵⁾

Aguilar L, Escobar G. (Tacna, 2021), investigación cuantitativa descriptiva, retrospectivo - correlacional. La investigación exploró la relación que hay entre el percibir del servicio que se dan los enfermeros a las mamás con sus menores hijos a 36 meses. Se trabajó con 202 niños, obteniéndose el 97,5% de mamás asistió a la reunión con sus menores hijos. La mayoría de ellas tenía edades entre 18 y 25 años, el 89,1% vivía en pareja y el 50,5% eran empleadas dependientes. En cuanto a la calidad de atención, el 100% percibió alta calidad en la extensión investigativa. La dimensión humana fue calificada como nivel medio por el 75,2%, y el 55,4% consideró alta la dimensión del entorno. En cuanto al sentir de eficacia del servicio del enfermero, el 76,2% de mamás la calificó como alta. La investigación concluyó que solo el nivel educativo presentó una correlación respecto al tema investigado. ⁽⁶⁾

Espinoza L. (Oxapampa, 2021), en su estudio cuantitativa, con diseño correlacional - transversal. La finalidad central fue investigar la correspondencia que hay en el sentir de la eficacia del servicio del enfermero con mamás que visitaron el centro hospitalario de Oxapampa en 2020. Con 130 madres con descendencias de hijos en edad de 3 años, atendidas entre enero y mayo. Las derivaciones indicaron una correlación entre las variables de estudio, sin embargo, esta percepción fue en su mayoría de nivel regular en las diferentes dimensiones evaluadas. Como conclusión, se sugiere que es importante reflexionar la información tanto social y demográfica notables en la mejora de interacción entre enfermeras y madres en los servicios ofrecidos en el CCD. Esto asegurará una dirección más efectiva en el desarrollo para aprender el cuidado de sus hijos. ⁽⁷⁾

Alvarado J, Bustios R. (Lima-2019), en su estudio cuantitativa, descriptivo y transversal, sobre la satisfacción de mamás con hijos de 5 años de edad en relación al cuidado prestado del equipo enfermero, en 132 mamás cumplían razonamientos, y el estudio. Encontraron que, el 48.4% de mamás expresó un grado moderado satisfactorio. Las conclusiones señalaron que, en términos generales, las mamás al utilizar la asistencia del CRED mostraron un grado medio de agrado, con una tendencia hacia la satisfacción alta en relación al cuidado brindado del personal enfermero. Respecto a las dimensiones evaluadas, se encontró un grado de agrado promedio a cuatro áreas: dimensión humana (58.3%), dimensión de oportunidad (64.4%), dimensión de continuidad (50.7%) y dimensión de seguridad (67.4%).⁽⁸⁾.

Chunga C. (Piura, 2019), investigación cuantitativa, descriptiva y transversal, con el tema de satisfacción de las madres al utilizar consultorio CRED. Se indicaron con 57.3% de las madres experimentó alto agrado, mientras que el 40.9% expresó un nivel medio de satisfacción y solamente el 1.8% manifestó agrado bajo. Al examinar criterios específicos en atención, se observó que el 70% de las madres expresó una alta satisfacción en los aspectos técnicos y científicos, mientras que el 29.1% reportó un agrado medio y el 0.9% experimentó un agrado bajo. En relación y teniendo en cuenta la extensión humana, el 50.9% de las madres se sintió muy satisfecho. En relación al entorno, el 48.2% se mostró muy satisfecho. Concluyó que, la mayoría se siente satisfecha respecto al servicio que brindaron el personal de enfermería⁽⁹⁾.

Angulo F. (Lima, 2018); Realizó la publicación cuantitativo y descriptivo con el tema en relación con el agrado que tienen las madres en el Consultorio CRED. Con una muestra de 110 madres. Se

revelaron que el 57.3% de madres se sintió muy satisfecho. En cuanto a aspectos específicos, el 70% manifestó alta satisfacción en aspectos técnicos, el 29.1% tuvo agrado medio y el 0.9% insatisfacción. En relación el criterio humano, el 50.9% se sintió muy satisfecho, el 47.3% satisfecho en nivel medio y el 1.8% insatisfecho. En cuanto al entorno, el 48.2% se mostró muy satisfecho, el 46.4% tuvo un agrado moderado, y el 5.5% indicó un agrado bajo. Se concluyó que mayoritariamente las madres que utilizan el consultorio CRED mostearon un agrado con relación al servicio que presta enfermería. ⁽¹⁰⁾.

Carmen V, Sosa K. (Lima, 2018), en su pesquisa cuantitativa, descriptiva transversal no experimental, Realizó un estudio con el propósito de examinar la relación entre el agrado que sienten las madres en el servicio, además de la sensación de eficacia en el cuidado de enfermería, con 50 madres de muestra. Los resultados evidenciaron que al sentir un servicio de calidad de enfermería aumentaba significativamente alta la satisfacción de las madres (de 5,9% hasta un 71,4%). Asimismo, se constató con un 58,8% de madres con percepción disminuida, en tanto el 5,9% expresaba una alta satisfacción. En resumen, se concluyó que existe una relación importante en lo que es el sentir de las madres con la atención, además de tener la sensación de una eficiente atención de enfermería. ⁽¹¹⁾.

Ríos L. (Iquitos, 2020), Condujeron una investigación con dirección cuantitativa, empleando un diseño correlacional no experimental transversal, buscando establecer la conexión vinculante de la eficacia de atención dada por enfermería con el grado de gusto de las madres cuyos hijos eran atendidos en el (CRED), con 120 madres. Los resultados indicaron que un 76.7% de madres percibieron una alta eficacia de cuidado, mientras un 87.5% expresó

un nivel elevado de satisfacción. Concluyó que, se identificó una correlación estadísticamente significativa lo que es la eficacia de cuidado brindado de profesionales en enfermería con el grado de gusto de las madres cuyos hijos eran menos de un año de edad y asistían a crecimiento y desarrollo en IPRESS I-4 Bellavista Nanay, situada en Punchana durante el año 2020.¹²

1.2. Bases teóricas

Calidad:

La O.M.S., sostiene que, la calidad implica proporcionar los servicios de diagnóstico y terapia más recomendables para alcanzar la mejor atención de salud posible. Esto abarca tanto los aspectos del paciente como los del servicio médico en su totalidad. ⁽¹³⁾.

La calidad está influenciada por una serie de elementos tanto objetivos como subjetivos. A pesar de esta complejidad, se puede medir utilizando enfoques tanto cuantitativos como cualitativos. La evaluación de la calidad desde una perspectiva de enfoque sistémico de salud implica: ⁽¹³⁾

- Estructura: Implica la organización institucional y los recursos humanos, físicos y financieros disponibles.
- Proceso: Se relaciona con los servicios de salud proporcionados y cómo se implementan.
- Resultado: Resalta el efecto en el bienestar y salud de individuos o grupos, además del agrado de los interesados por la asistencia obtenidos. Siguiendo la línea con políticas de salud, se considera que la calidad de cuidado forma parte del derecho elemental del ciudadano. Este enfoque busca desarrollar una atención solidaria en sociedad, que utilice sabiamente el saber y el avance tecnológico para satisfacer a los usuarios. Además, se busca

mejorar la normativa y las habilidades del personal de salud para atender de manera apropiada la diversidad cultural del entorno.⁽¹³⁾.

Calidad de atención en Enfermería

Consiste en brindar cuidados oportunos, personalizados y humanizados de manera continua. Esto es realizado por el personal de enfermería siguiendo estándares profesionales, con la finalidad primordial en asegurar la complacencia tanto en pacientes como del propio personal de enfermería comprometido y competente. De manera alternativa, se puede expresar como: "La esencia del cuidado de enfermería radica en la capacidad de brindar asistencia efectiva y eficiente a individuos, familias y comunidades. Este enfoque se basa en la valoración con criterios de responsabilidad social".⁽¹³⁾

A lo largo del tiempo, se ha considerado que la profesión de enfermería ha mantenido un ideal constante de calidad. Cada sistema de atención médica tiene metas bien definidas que se centran en proporcionar atención médica con efectividad y confiable. Dentro de la estructura de salud, la calidad involucra la adaptación de los servicios, expectativas con requerimientos de beneficiarios. Respecto al ámbito de las entidades de salud, el esfuerzo de los profesionales de enfermería en su mayoría no refleja el nivel de compromiso profesional y vocacional esperado. Las razones de esta situación pueden ser variadas y complejas, dando lugar a una ejecución rutinaria de tareas en muchos casos. Sin embargo, es evidente que el personal de enfermería posee la capacidad de ofrecer un nivel de atención más elevado que lo que actualmente se observa.⁽¹³⁾

La disposición respecto al servicio de enfermería se refleja con el cumplimiento sistemático de las demandas planteadas por nuestros pacientes. Esto implica brindar una atención de enfermería que esté

enfocada en abordar sus necesidades y expectativas. Durante este proceso, se emplean conocimientos, destrezas y técnicas específicas de enfermería para transformar los insumos y agregar valor, con el objetivo de producir resultados satisfactorios. ⁽¹³⁾.

Perspectivas analíticas acerca de la eficacia en el plano de la salud son diversificadas según las definiciones del Ministerio de Salud. Sin embargo, probablemente la formulada por Avedis Donabedian es hasta hoy, continuando con su generalidad, la más ampliamente aceptada. Donabedian plantea tres espacios clave: uno que tiene que ver con elementos de expertos relacionados con el cuidado médico, las relaciones interpersonales establecidas entre el proveedor de atención y el usuario, y el entorno general en el cual se brinda la atención. Según el MINSA, estas dimensiones son evidentes en el ámbito técnico-científico, la dimensión humanística y la dimensión ambiental de la calidad. ⁽¹⁴⁾

En relación a la dimensión Técnica-Científica según Avedis Donabedian, Se cree que la evaluación de la atención técnica puede verse afectada por condiciones locales, como diferencias en los recursos humanos y materiales disponibles. Según el enfoque del MINSA, la extensión Técnico-Científica incluye figura científica y técnica en el cuidado médico. Siendo los principales atributos que implican:

- Certeza: relacionada con la obtención de cambios positivos en el bienestar de la localidad.
- Actividad: relacionada con alcanzar metas en los servicios de salud mediante la aplicación adecuada de regulaciones técnicas y administrativas.
- Eficiencia: asegura la continuidad de los servicios sin interrupciones o repeticiones superfluas.

- Seguridad: con enfoque de atención a la salud de forma en minimizar los peligros en el bienestar de la salud del interesado y maximice provecho, centrándose en las estructuras y procesos de atención.
- Integridad: asegura que los usuarios reciban la atención de salud apropiada para su situación, y que se muestre interés en el estado de salud de su acompañante.

Con respecto a la dimensión Humana, según el experto en evaluación de dar buen servicio en salud, Dueñas O., Siendo esta dimensión más importante y esencial, ha sido descuidada en gran medida en los supuestos y encargo moderno de la eficacia en dar buen servicio en salud. Se hace fundamental reconocer que esta dimensión centrada en lo humano es esencial, ya que la esencia de los servicios de salud radica en brindar cuidado y preservar la salud de las personas. ⁽¹⁴⁾.

El sistema de atención médica debe honrar la singularidad del paciente como individuo, mostrando respeto por sus elecciones, cultura, contexto social y familiar, así como por sus preferencias y necesidades particulares. Los aspectos básicos en la entrega de atención médica abarcan la apreciación de la singularidad, la entrega de datos, el reconocimiento de la intimidad del paciente, sus convicciones culturales, su origen étnico y los valores sociales que contribuyen a la singularidad y variabilidad de cada paciente. Cada individuo reacciona de manera distinta ante condiciones fisiológicas, emocionales y ambientales, lo cual está ligado a su proceso de salud-enfermedad. Esto lleva a que posean distintas necesidades y expectativas al buscar servicios de salud. ⁽¹⁴⁾.

De acuerdo con Dueñas O., en el tema de brindar un buen servicio en salud no está limitada únicamente a los recursos materiales;

no se reduce simplemente a la automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades. En cambio, su esencia está arraigada en la disposición de quienes proveen el servicio, quienes deben comprender que lo realmente esencial son las personas a quienes se dirige la utilización de dichos recursos. Según el enfoque del Ministerio de Salud, la dimensión humana se relaciona con la parte interpersonal del cuidado médico. Esta dimensión implica ciertos atributos clave, como:

- El reconocimiento de los DDHH, las prácticas costumbristas y las particularidades únicas de cada individuo ⁽¹⁴⁾.
- Proveer información completa, precisa, oportuna y comprensible tanto al paciente como a sus responsables.
- Demostración de un genuino provecho por el individuo, sus discernimientos y peticiones, lo cual también se aplica al usuario interno.
- Exhibición de amabilidad, un trato afable, cálido y empático durante la atención.
- Respeto a los valores socialmente aceptados y a los códigos éticos que guían las responsabilidades y conductas del personal médico y de salud. ⁽¹⁴⁾.

Respecto a la dimensión ambiental, Murray y Zentner la describen como el conjunto de "circunstancias y factores externos que repercuten en el proceso orgánico, pudiendo prevenir, mitigar o influir en la aparición de enfermedades, accidentes e incluso muerte". Aunque el término "entorno" no se mencionó directamente en los escritos de Nightingale, ella detalló minuciosamente conceptos como la ventilación, el calor, la luz, la alimentación, la higiene y el ruido, todos los cuales son componentes esenciales de este entorno. Aunque Nightingale solía definir con precisión los conceptos que abordaba, no estableció una separación específica entre el ambiente del enfermo y los estados corporales, emocional o social. Al parecer,

ella consideraba que todos estos elementos constituían una parte integral del entorno. ⁽¹⁵⁾

Según la perspectiva del Ministerio de Salud, la dimensión ambiental en eficacia es vinculada con la facilidad que brinda la entidad en mejorar los servicios, creando valor para los usuarios mediante la sostenibilidad de los costos. Esto abarca los siguientes aspectos:

- Ofrecimiento de un nivel fundamental de confort.
- Creación de una atmósfera adecuada.
- Mantenimiento de la limpieza.
- Aseguramiento de la privacidad.
- Generación de un sentimiento de confianza que el usuario percibe a través del servicio. ⁽⁷⁾

Al Crecer y Desarrollarse el niño

Los consultorios de crecimiento y desarrollo, brindan servicios que involucran la evaluación sistemática y periódica, siguiendo un programa establecido, llevada a cabo por un profesional de enfermería. El propósito de esta evaluación es registrar el progreso evolutivo del niño. Como objetivo principal es descubrir posibles irregularidades, riesgos o enfermedades que el niño pueda presentar. Esto permite un diagnóstico temprano y la implementación de intervenciones para manejar eficazmente los problemas identificados.⁽⁷⁾

Cuidado con Calidad en CRED

El profesional enfermero que trabaja en los CRED debe estar dotado de recursos humanos capacitados con el objetivo de ofrecer atención que sea tanto de alta calidad como compasiva. Esto asegura que las intervenciones sean oportunas, efectivas y apropiadas. La enfermera desempeña un papel educativo fundamental, ya que se comunica tanto con los padres, familiares y comunidad, como con el propio niño, con el fin de promover un crecimiento y desarrollo óptimos. Además, contribuye al desarrollo integral del niño, fomenta su integración en la sociedad futura y enriquece su formación. ⁽¹⁶⁾

Características sociodemográficas

Conjunto de atributos, circunstancias o elementos que aumentan la emergencia de que un individuo enfrente determinadas dificultades.

Se toman en cuenta las siguientes variables:

- Edad: lapso de vida del paciente.
- Estado civil: situación legal de la persona en relación con otra persona, establecida legalmente en el registro civil, que define tanto los derechos como las responsabilidades. Las categorías incluyen: casado, soltero, viudo, divorciado o conviviente.
- Nivel educativo: El grado de instrucción educativo logrado hasta el momento. El nivel educativo de la madre puede influir en su comprensión del desarrollo del niño y la importancia de los cuidados necesarios. Cuanto mayor sea el nivel educativo, es probable que la madre tenga un mayor entendimiento de la información brindada en las instituciones de salud, permitiéndole ofrecer mejor cuidado y calidad a su descendiente.
- Ocupación laboral: Incluye cualquier actividad por la cual el individuo recibe una remuneración. Actualmente, muchas madres

se ven obligadas a trabajar fuera del hogar para contribuir económicamente, lo que puede llevar a una sobrecarga de trabajo y reducir el tiempo disponible para cuidar a sus hijos pequeños. ⁽⁷⁾

1.3. Definición de Términos Básicos

Calidad. Grupo de servicios de diagnóstico y tratamiento que se eligen de manera más apropiada con el propósito de alcanzar una atención médica óptima, considerando tanto los aspectos relacionados con el paciente como los del equipo médico. ⁽¹³⁾

Percepción. Es la suma de información obtenida a través de nuestros sentidos, que nos habilita para percibir lo que nos rodea y las situaciones que ocurren en nuestro entorno. Su evaluación se puede cuantificar mediante la dimensión de la calidad del resultado, determinando el agrado del cliente de fuera en relación al cuidado proporcionado. ⁽¹⁷⁾.

Percepción de la Calidad Cuidado Enfermero. Relacionado con actividades destinadas a cumplir con las demandas de los usuarios, con el objetivo de lograr un nivel sobresaliente en la provisión del servicio por parte del personal de la salud. ⁽¹⁷⁾.

Crecimiento. Es el proceso por el cual el cuerpo de un organismo vivo aumenta su masa debido al incremento de elementos o al aumento de tamaño (hipertrofia), influenciado por la nutrición, las emociones, los aspectos neuroendocrinos, la cultura, la genética y los factores socioeconómicos, y demás. ⁽¹⁸⁾

Desarrollo. Crecimiento gradual en seres vivos, alcanzan el máximo desarrollo de sus capacidades mediante la maduración, diferenciación e interconexión de múltiples aspectos, tales como los biológicos,

cognitivos, nutricionales, ecológicos, psicológicos, sexuales, culturales, éticos y sociales. Este proceso se ve afectado por elementos genéticos, ambientales y culturales. ⁽¹⁸⁾.

Enfermería

La Enfermería evoluciona a través de acciones que enfrentan desafíos biopsicosociales en personas, familias y comunidades. Esto abarca labores como educar, investigar, promover la salud, crear ambientes seguros y estar participando en políticas públicas concerniente a salud. ⁽¹⁹⁾

Servicio de CRED. Lugar en el que se efectúan acciones regulares llevadas a cabo por profesionales de enfermería, con el propósito en supervisar el progreso y crecimiento de los niños. Además, su propósito radica en identificar de forma ágil las posibles anomalías, peligros y enfermedades, permitiendo una respuesta temprana que reduce la probabilidad de riesgos y discapacidades. ⁽¹⁸⁾

Crecimiento y desarrollo. Consiste en una serie de acciones regulares y organizadas dirigidas a Supervisar la evolución y crecimiento del niño para detectar oportunamente problemas y peligros en la salud, a través un seguimiento adecuado de su progreso. Además, abarca la promoción de la salud en aspectos físicos, mentales, emocionales y sociales. ⁽¹⁷⁾.

Madre. Se refieren a las mujeres que son madres y que asisten junto a sus hijos para someterlos a la evaluación en el CRED. ⁽¹⁷⁾.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

La satisfacción en los usuarios demanda calidad de atención, ya que refleja cómo el proveedor logra satisfacer las expectativas y valores del usuario.

En América Latina, las Reformas de Salud impulsadas por la OMS y OPS han llevado a cambios importantes en los Sistemas Nacionales de Salud. Tanto así, se hace esencial efectuar sistemas administrativos en la eficacia para la salud y realizar evaluaciones regulares y lograr mejoras constantes en la atención, con énfasis en la enfermería.¹²

El (MINSa) y sus distintas entidades en todo el país valoran el Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED) como un accionar preventivo esencial para garantizar el adecuado progreso de los hijos con cinco años de edad. El MINSa emprende significativos esfuerzos para mejorar los servicios para los niños.⁽²⁰⁾

Para el Control del Crecimiento y Desarrollo de Niñas y Niños menores de cinco años existe la norma (Nº137-MINSa/2017/DGIESP) El propósito central es brindar mejor salud, alimentación y crecimiento temprano". Con esta perspectiva, es buscar detectar a tiempo circunstancias de peligro o cambios en la evolución del niño, con el fin de proporcionar una atención eficaz que involucre activamente a las familias y cuidadores en las intervenciones.⁽²¹⁾

En estos tiempos, se viene llevando a cabo diversos intentos y proyectos para evaluar la eficacia a través de la complacencia de los beneficiarios, ya que ha quedado patente un aumento en el descontento de los beneficiarios en las infraestructuras de salud. ⁽²¹⁾

La satisfacción constituye el desenlace último derivado de un acontecimiento específico experimentado por un individuo, pudiendo variar en su manifestación según el ámbito en el que se desenvuelva la persona. Existe una relación entre lo que es el sentir del usuario respecto al servicio brindado en la entidad de salud. ⁽²¹⁾

Hallazgos de diversas investigaciones señalan que los usuarios expresan insatisfacción con la calidad del servicio recibido. Un ejemplo es el estudio de Carmen Veliz y Sosa Suárez (2018), en el que se observó que las madres que utilizaron el servicio de CRED mostraron un gusto que varía lo que es bajo entre moderado, con una propensión hacia la insatisfacción. ⁽²¹⁾

Hernández V. y cola. (2019) Llegaron a la conclusión de que aproximadamente tres de cada cuatro usuarios externos evalúan positivamente la atención que reciben en instalaciones del MINSA, considerándola buena o muy buena. Se identificaron grupos poblacionales específicos con niveles más bajos de satisfacción en relación a la atención recibida. Incrementar la satisfacción de estas poblaciones podría generar consecuencias buenas en eficacia del servicio de prestación ofrecidos por el MINSA, que desempeña un rol central como proveedor principal de servicios de salud en el país. ⁽³⁾.

Ante el aumento de la insatisfacción entre usuarios socorridos en puestos de salud, el MINSA ha emprendido una iniciativa para evaluar la eficacia con la medición del gusto de los beneficiarios. Para ello, se han adoptado enfoques simples y cuestionarios para recopilar

información relevante y promover mejoras continuas. Este enfoque se sustenta que la eficacia del cuidado proviene de los servicios brindados por instalaciones y personal médico. Durante el proceso de atención, se consideran tanto perspectivas técnicas como humanas, evaluando la diferencia lo que es posibilidades y percepciones. ⁽²²⁾

Según el MINSA, el control de la evolución del niño abarca "acciones regulares y programadas realizadas por enfermeros o médicos para supervisar el crecimiento y desarrollo infantil en momentos adecuados". El objetivo es identificar oportunamente riesgos, trastornos y enfermedades, facilitando diagnósticos y tratamientos tempranos para prevenir posibles deficiencias y discapacidades en el futuro." ⁽³⁾.

El crecimiento y desarrollo temprano es visto en el consultorio de "Crecimiento y desarrollo" "Con el fin de elevar su salud, nutrición y desarrollo temprano." ⁽²²⁾

El seguimiento es crucial ya que asegura el provecho en habilidades sociales, cognitivas y otras necesarias para su desarrollo completo en la sociedad. Por ende, este monitoreo debe ajustarse a la edad correspondiente, considerando aspectos físicos como cuanto pesa, altura y la medición de la cabeza, asegurándose de que no haya alteraciones anatómicas. Además, se evalúa el desarrollo del cerebro, incluyendo áreas como coordinación, lenguaje, motricidad y aspectos sociales, tal como lo establece el MINSA. Esta perspectiva se basa en investigaciones previas con el fin de prevenir situaciones de riesgo en los menores. "El experto en enfermería en el consultorio CRED atienden a niños con menos de cinco años acompañados de sus padres, generalmente la madre o el padre. A pesar de los esfuerzos por proporcionar un servicio de alta calidad, algunos padres expresan insatisfacción con la atención recibida." ⁽²²⁾

El proceso de atención por parte del profesional de enfermería comienza desde el momento en que los padres llegan al centro de salud con su hijo/a. Esto abarca aspectos como el tiempo de espera, la forma en que son atendidos, el conocimiento demostrado por la enfermera, las estrategias educativas empleadas durante la consejería y los recursos disponibles para ofrecer la atención, entre otros factores. En resumen, estos aspectos se combinan para definir la calidad del servicio recibido por los padres y sus niños, asegurando la satisfacción al finalizar la atención del profesional de enfermería. Al concluir una consulta, es común que cada individuo evalúe la atención brindada por el personal médico. ⁽²²⁾

Apoyado con esta visión, según Cola HV y sus colegas (2019), se puede constatar un incremento en el nivel de insatisfacción entre los usuarios del consultorio CRED, lo cual se evidencia a través de comentarios como: "experimento demoras considerables", "en algunas ocasiones no me agrada el tono de comunicación de la enfermera", "es beneficioso que haya materiales para distraer a mis hijos", "en cada consulta aprendo algo nuevo". ⁽²²⁾

Hasta ahora no se ha localizado estudios relacionados con estas variables de investigación en el Hospital Regional de Loreto, Iquitos. Por lo tanto, realizamos este estudio para proporcionar datos fundamentales que puedan ser utilizados en investigaciones futuras.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las

madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023?

2.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la edad y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de instrucción y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la ocupación y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estado civil y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación que existe entre la edad y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.
- Identificar la relación que existe entre el grado de instrucción y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.
- Identificar la relación que existe entre la ocupación y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.
- Identificar la relación que existe entre el estado civil y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existen relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.

Hipótesis específicas

1. La edad de la madre se relaciona significativamente con la calidad de atención percibida en CRED.
2. El grado de instrucción de la madre se relaciona significativamente con la calidad de atención percibida en CRED.
3. La ocupación de la madre se relaciona significativamente con la calidad de atención percibida en CRED.
4. El estado civil de la madre se relaciona significativamente con la calidad de atención percibida en CRED.

2.5. Variables, Indicadores e Índices

2.5.1. Identificación de las variables

Variable Independiente

- Características sociodemográficas.

Variable Dependiente

- Calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años.

Definición conceptual:

Variable Independiente

Características sociodemográficas. Se refiere a un conjunto de atributos que caracterizan y/o distinguen a un individuo, y que están vinculados con eventos y circunstancias particulares.

Variable Dependiente

Calidad de atención percibida por las progenitoras se relaciona con las características naturales de un bien o servicio provenientes del desarrollo de producción. Esto guarda una estrecha relación con una administración eficaz y eficientemente de actividades, además de la satisfacción de las perspectivas y necesidades de hoy y mañana de los clientes.

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Definición operacional

Variable Independiente

Características sociodemográficas. Son aquellas características que poseen las madres pudiendo ser sociales y demográficas que intervienen en su manera de percibir los hechos, identificadas a través de la aplicación del cuestionario, se medirá a través de los siguientes indicadores:

Edad. Menor de 17 años, De 18 a 35 años, De 36 años a más.

Grado de instrucción: Sin instrucción, Primaria, Secundaria, Técnico superior, Superior Universitaria,

Ocupación: Ama de casa, Comerciante, Trabajador independiente, Empleado.

Estado civil: Soltera, Casada, Conviviente, Separada, Divorciada, Viuda.

Variable Dependiente

Calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años.

Se trata de la calidad o característica distintiva del producto y servicio, relacionada directamente con la gestión eficaz y eficiente del enfermero en términos de actividades y recursos para el paciente, considerando aspectos concretos e intangibles. La medición se realizará utilizando el cuestionario SERVQHOS y se evaluará a través de las siguientes dimensiones:

Aspectos tangibles: Tecnología, Indicaciones, Apariencia del personal, Estado de las habitaciones.

Aspectos intangibles. Aspectos no tangibles que engloban la percepción de la persona en relación a la Cortesía, Atención personalizada, Interés en resolver problemas, Compromiso con el cumplimiento, Comunicación informativa, Tiempo de espera, Eficiencia en la obtención de resultados, Puntualidad en la atención, Disposición para brindar ayuda, Generación de confianza, Competencia y preparación del personal, Habilidad para comprender las necesidades.

Se evaluará a través de:

- Adecuado 60; 80>,
- Medianamente adecuado 38;59>
- Inadecuado 16;37 > respectivamente.

2.5.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE Características sociodemográficas	Conjunto de características, situaciones o aspectos que incrementan la probabilidad de una persona de tener un determinado problema. (OMS, 2020).	Son aquellas características que poseen las madres pudiendo ser sociales y demográficas que intervienen en su manera de percibir los hechos, identificadas a través de la aplicación del cuestionario.	Demográfico	Edad	Menor de 17 años De 18 a 35 años De 36 años a más	Cuestionario de calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED
			Social	Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Técnico superior Superior Universitaria	
				Ocupación	Ama de casa Comerciante independiente Dependiente	
				Estado civil	Soltera Casada Conviviente Separada Divorciada Viuda	
DEPENDIENTE Calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años	Propiedad del producto o servicio basado en el proceso, la calidad tiene relación directa con la gestión eficiente y eficaz,	Es la calidad o atributo del producto y el servicio directamente con la gestión del enfermero en eficiencia y eficacia de las actividades, medidos	Aspectos tangibles	Tecnología, Indicaciones, Apariencia del personal, Estado de las habitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuado 60; 80> • Medianamente adecuado 38;59> • Inadecuado 16;37 > respectivamente. 	

	alcanzando la satisfacción (Borré Ortiz et al., 2019).	con el cuestionario SERVQHOS	Aspectos intangibles	Lo intangible como la Amabilidad, Trato, Puntualidad, Preparación del personal. (Borré, 2014).		
--	--	------------------------------	----------------------	--	--	--

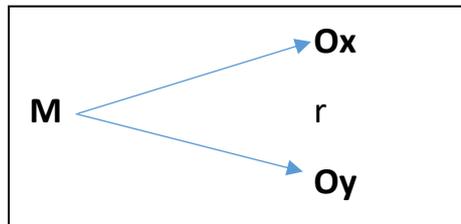
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se eligió el enfoque investigativo cuantitativo debido a que los datos recolectados se expresaron en términos numéricos, y se emplearon análisis estadísticos para evaluar la hipótesis formulada y resolver la problemática planteada en el estudio.

El diseño adoptado en esta investigación fue no experimental, ya que se observó el fenómeno en su entorno natural y luego se procedió a su análisis. Se caracteriza como descriptivo, dado que se presentaron los hechos tal como se dan en el contexto. Además, se aplicó un enfoque correlacional para identificar vínculos entre las variables y, en términos temporales, el estudio fue prospectivo al recolectar información tras la aprobación del plan de tesis.

El diseño tuvo el siguiente diagrama:



Especificaciones:

M : Muestra

O : Observaciones

x, y : Subíndices (Observaciones obtenidas en cada una de las Variables)

r : Indica la posible relación entre las variables de estudio.

3.2. Población y muestra

En cuanto a población estuvo compuesta por todas las progenitoras atendidas en CRED/H.R.L., un total de 169 personas durante el primer trimestre de 2023.

La muestra consistió en las 169 progenitoras en CRED/H.R.L., extraídas mediante muestreo no probabilístico por conveniencia.

Para seleccionar la muestra, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Progenitora de niños menores de 5 años que recibieron atención en CRED del Hospital Regional.
- Progenitora de niños menores de 5 años atendidos en CRED con al menos tres consultas en el Hospital Regional de Loreto.
- Progenitora de niños menores de 5 años atendidos en CRED del Hospital Regional que dieron su consentimiento informado para participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Madres que no aceptaron participar en el estudio."

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica de recolección de datos

Se utilizó lo siguiente:

Encuesta: con esta herramienta se accedió a recolectar información acerca de los datos sociodemográficos y la

percepción de la calidad de atención por parte de las progenitoras.

3.3.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado en este estudio fue el siguiente:

El Cuestionario de Características Sociodemográficas y Percepción de Calidad de Atención por parte de progenitoras atendidos en CRED/H.R.L. Este cuestionario se basó en un modelo previamente desarrollado por Mira y Aranaz, validado por Barragán y Manrique en 2010 en Boyacá, Colombia. Los investigadores realizaron un análisis factorial de los 16 ítems del cuestionario, identificando dos categorías: aspectos tangibles e intangibles. La confiabilidad del instrumento fue alta, con un coeficiente de confiabilidad de Cronbach de 0.96.

El cuestionario constaba de dos partes: primero recopilaba datos sociodemográficos y la segunda presentaba afirmaciones en formato Likert, validado en el SERVQHOS-E. Consistió en 16 preguntas que evaluaban la percepción de calidad de atención de enfermería por parte de las madres de niños menores de 5 años en CRED. Las respuestas se puntuaron en una escala del 1 al 5, con opciones que iban desde "Mucho mejor de lo esperado" hasta "Mucho peor de lo esperado". La evaluación de la variable "Calidad percibida del cuidado de enfermería" se clasificó en tres niveles: "Adecuado" para valores superiores a 80, "Medianamente adecuado" para valores entre 38 y 59, e "Inadecuado" para valores entre 16 y 37.⁽⁷⁾

En cuanto a la validez, se empleó el juicio de expertos, contando con la participación de 8 profesionales con experiencia en el campo. Estos expertos revisaron el instrumento y, utilizando el método Delphi, se logró una validez de 0.974%.

En relación a la confiabilidad, se llevó a cabo una prueba piloto con el 10% de la muestra, involucrando a 16 madres de niños menores de 5 años del Hospital de Apoyo Iquitos. Mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, se determinó una confiabilidad del 0.948%.

3.3.3. Procedimiento de recolección de datos

Se realizó del siguiente modo:

1. Luego de aprobado el anteproyecto por los miembros de jurado, se pidió permiso para la ejecución de la investigación a la Dirección del Hospital Regional de Loreto.
2. Posteriormente, se procedió a la recolección de datos.
3. Se asistió al hospital con vestimenta formal que no constituyó un uniforme como proveedor de salud, pero con identificación como encuestadora, usando mascarilla y alcohol gel.
4. Se captó a las progenitoras en el consultorio de CRED/H.R.L.
5. Se aplicó el Consentimiento informado, y se solicitó la firma del mismo.
6. Una vez obtenido el consentimiento informado, se procedió a recopilar los datos mediante el uso del cuestionario sobre la calidad de atención percibida por las progenitoras atendidos en CRED/H.R.L.

7. La aplicación del cuestionario tuvo lugar durante las mañanas.
8. Después de la recolección de los datos, estos fueron sistematizados y sometidos a análisis estadístico.
9. Una vez completado el análisis estadístico, se elaboró y presentó el informe final de la investigación.

3.4. Procesamiento y análisis de los datos

El estudio fue sometida a análisis utilizando el paquete estadístico SPSS en su versión 27.0. Los datos se presentaron de manera tabular. Para examinar la relación entre las variables, se aplicó la prueba estadística chi cuadrado (χ^2) como análisis bivariado. El nivel de significancia se estableció en un 95%, con un valor de alfa (α) igual a 0.05.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Características sociodemográficas.

Tabla 1. *Características sociodemográficas.*

Grupo de Edad	Fi	%
Menos de 17 años	8	4,7
De 18 a 35 años	135	79,9
De 36 a más años	26	15,4
$\bar{x} \pm s = 28,24 \text{ años} \pm 6,688 \text{ años}$		
Grado de instrucción		
Primaria	19	11,2
Secundaria	79	46,7
Superior Técnica	43	25,4
Superior Universitaria	28	16,6
Ocupación		
Trabajadora dependiente	43	25,4
Independiente	43	25,4
Estudiante	35	20,7
Ama de casa	48	28,4
Estado civil		
Soltera	41	24,3
Casada	38	22,5
Conviviente	76	45,0
Viuda	1	0,6
Separada o divorciada	13	7,7

Fuente Cuestionario de calidad percibida por las progenitoras,

Analizando la Tabla 1 que presenta las características sociodemográficas de las progenitoras en CRED/H.R.L., de un total de 169 (100%); la edad promedio se situó en $28,24 \pm 6,688$ años, siendo más frecuente en el rango de 18 a 35 años con un 79,9%. En términos de educación, el 47,7% tenía educación secundaria, mientras que, en relación a la ocupación, el 28,4% eran amas de casa y el 45,0% se identificó como convivientes en cuanto a su estado civil.

Calidad de atención percibida de las progenitoras en CRED/H.R.L.

Tabla 2. *Calidad de atención percibida por las madres.*

Calidad de atención percibida	fi	%
Calidad de atención adecuada	32	18,9
Calidad de atención moderadamente adecuado	125	74,0
Calidad de atención inadecuada	12	7,1
Total	169	100,0%

Fuente: Cuestionario de calidad percibida por las progenitoras.

Basándonos en la Tabla 2 que detalla la percepción de calidad de atención entre las 169 (100,0%) progenitoras en CRED/H.R.L., se observa que el 74,0% experimentó una calidad de atención moderadamente adecuada, el 18,9% experimentó una calidad de atención adecuada y el 7,1% experimentó una calidad de atención inadecuada, respectivamente.

Asociación entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida de las progenitoras en CRED/H.R.L.

Tabla 3. Asociación entre la edad y la calidad de atención percibida por las progenitoras.

Edad (años)	Calidad de atención percibida						Total	
	Adecuada		Moderadamente adecuada		Inadecuada		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Menos de 17 años	6	3,6	2	1,2	0	0,0	8	4,8
De 18 a 35 años	23	13,6	103	60,9	9	5,3	135	79,8
De 36 a más años	3	1,8	20	11,8	3	1,8	26	15,4
Total	32	18,9	125	74,0	12	7,1	169	100

X^2_c 18,34 p= 0,001 (p < 0,05)

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la relación entre la edad y la percepción de calidad de atención de las 169 (100,0%) progenitoras en CRED/H.R.L., se nota que el 74,0% experimenta una calidad de atención percibida moderadamente adecuada. En este sentido, el 60,9% de las madres tienen edades comprendidas entre 18 y 35 años, el 11,8% tienen edades de 36 años en adelante, y solamente el 1,2% tienen menos de 17 años. El análisis estadístico muestra una asociación significativa entre estas variables, confirmada mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson, con un valor de $p = 0,001$ ($p < 0,05$) y un valor calculado de 18,337 con 4 grados de libertad Tabla 3.

Tabla 4. *Grado de instrucción y la calidad de atención percibida por las progenitoras.*

Grado de instrucción	Calidad de atención percibida						Total	
	Adecuada		Moderadamente adecuada		Inadecuada		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Primaria	12	7,1%	6	3,6%	1	0,6%	19	11,3
Secundaria	7	4,1%	68	40,2%	4	2,4%	79	46,7
Superior Técnica	5	3,0%	35	20,7%	3	1,8%	43	25,5
Superior Universitaria	8	4,7%	16	9,5%	4	2,4%	28	16,6
Total	32	18,9%	125	74,0%	12	7,1%	169	100

X^2_c 36,61 $p= 0,000$ ($p < 0,05$)

Fuente: Elaboración propia

Al analizar la relación entre el nivel de educación y la percepción de calidad de atención de las 169 (100,0%) progenitoras en CRED/H.R.L., se nota que de las 125 (74,0%) madres que experimentan una calidad de atención percibida moderadamente adecuada, el 40,2% tienen educación secundaria, el 20,7% posee educación técnica superior, el 9,5% tiene educación universitaria superior y el 3,6% tiene educación primaria. El análisis estadístico revela una asociación significativa entre estas variables, confirmada mediante la prueba de chi-cuadrado de Pearson, con un valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$) y un valor calculado de 36,607 con 6 grados de libertad. Tabla 4.

Tabla 5. Asociación de la ocupación y la calidad de atención percibida por las progenitoras.

Ocupación	Calidad de atención percibida						Total	
	Adecuada		Moderadamente adecuada		Inadecuada		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Trabajadora dependiente	13	7,7%	27	16,0%	3	1,8%	43	25,5
Independiente	4	2,3%	33	19,5%	6	3,5%	43	25,3
Estudiante	3	1,8%	29	17,2%	3	1,8%	35	20,8
Ama de casa	12	7,1%	36	21,3%	0	0,0%	48	28,4
Total	32	18,9%	125	74,0%	12	7,1%	169	100

χ^2_c 15,44 $p=0,017$ ($p < 0,05$)

Fuente: Elaboración propia

Al examinar la relación entre la ocupación y la percepción de calidad de atención de las 169 (100,0%) progenitoras en CRED/H.R.L., apreciamos que de 125 (74,0%) tienen una calidad de atención moderadamente adecuado, el el 21,3% son ama de casa, el 19,5% son independiente, el 17,2% son estudiantes y el 16,0% cuentan con trabajo dependiente respectivamente. Se observa asociación estadística significativa entre las variables confirmada con la aplicación de la prueba chi X^2 de Pearson, con significancia de $p = 0,017$ ($p < 0,05$), valor calculado de 15,44 y 6 grados de libertad. Tabla 5.

Tabla 6. Asociación del Estado civil y la calidad de atención percibida por las progenitoras.

Estado civil	Calidad de atención percibida						Total	
	Adecuada		Moderadamente adecuada		Inadecuada		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Soltera	3	1,8%	36	21,3%	2	1,1%	41	24,2
Casada	14	8,3%	20	11,8%	4	2,4%	38	22,5
Conviviente	11	6,5%	61	36,1%	4	2,4%	76	45
Viuda	0	0,0%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6
Separada o divorciada	4	2,4%	7	4,1%	2	1,2%	13	7,7
Total	32	18,9%	125	74,0%	12	7,1%	169	100

X^2_c 15,52 $p=0,018$ ($p < 0,05$)

Fuente: Elaboración propia

Sobre el análisis de asociación entre el estado civil y la calidad de atención percibida de las 169 (100,0%) progenitoras en CRED/H.R.L., tenemos que el 74,0% madres que tienen una percepción de la calidad de atención moderadamente adecuada, el 36,1% tienen estado civil convivientes el 21,3% son solteras, el 11,8% son casadas, el 4,1% son separadas o divorciadas y el 0,6% son viudas respectivamente. Se observa asociación estadística significativa entre las variables confirmada con la aplicación de la prueba chi X^2 de Pearson, con significancia de $p=0,018$ ($p < 0,05$), valor calculado de 18,520 y 8 grados de libertad. Tabla 6.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

La calidad del servicio brindado por enfermeros es importante en el espacio del cuidado de la salud. Los enfermeros desempeñan un papel crucial en el cuidado y bienestar de los pacientes, y su capacidad para ofrecer un servicio de calidad influye directamente en la experiencia del paciente y en los resultados de su atención. La calidad en el servicio implica proporcionar un cuidado seguro, efectivo, oportuno, centrado en el usuario y basado en evidencia. Además, un enfoque de calidad en el servicio contribuye a establecer una interacción de familiaridad con el enfermero y paciente, lo que promueve una atención integral y humanizada.

La investigación logró alcanzar su objetivo principal al establecer la conexión entre las características sociodemográficas y la eficacia de cuidado que las progenitoras en CRED/H.R.L. La muestra incluyó a 169 participantes. A continuación, se presentarán y discutirán la obtención de los resultados.

Respecto al análisis sociodemográficas de las 169 progenitoras en CRED/H.R.L., en cuanto a la edad, el 79,9% tenían de 18 a 35 años, el 46,7% alcanzaron el grado de secundaria, el 28,4% eran amas de casa, y el 45,0% eran convivientes, En correspondencia al nivel de calidad de atención que las 169 progenitoras en CRED/H.R.L., el 74,0% la consideraron moderadamente adecuada, mientras que el 18,9% la calificaron como adecuada y el 7,1% restante la percibieron como inadecuada.

Al analizar la relación entre la edad y la percepción de calidad de atención de las 169 progenitoras en CRED/H.R.L., se encontró una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto fue confirmado mediante la prueba chi cuadrado de Pearson, con un valor de significancia de $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Así mismo, el 74,0%

tienen calidad de atención percibida moderadamente adecuada, en donde el 60,9% tienen de 18 a 35 años. En contraste con el estudio de Aguilar L. y Escobar G. (2021)⁶, que abordó las características sociodemográficas y la percepción de la calidad del cuidado enfermero en la consulta CRED de madres de niños menores de 36 meses en el Centro de Salud Alto de la Alianza - Tacna, en la que encontró un $p=0.151$, $p < 0.05$.

Lo que nos indica que la percepción que tienen las madres no está influenciada por la edad, sin embargo, los resultados del presente estudio nos indica que hay asociación, por lo que se debe tener en cuenta al brindar consejería a las madres y cuidados al niño en CRED, en aquellas madres más jóvenes.

En el análisis de relación entre el nivel educativo y la calidad de atención percibida por las 169 progenitoras en CRED/H.R.L., se evidencia una asociación estadísticamente significativa. Esta asociación fue confirmada mediante la aplicación de la prueba chi X² de Pearson, con un valor de significancia de $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Así mismo, del 74,0% madres que tienen una calidad de atención percibida moderadamente adecuada, el 40,2% tienen grado de instrucción secundaria. Este hallazgo se relaciona con los encontrados por Guerra D. (2022)⁵, en su estudio relacionado a la calidad de atención en la estrategia sanitaria de Crecimiento y Desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años, en el cual se determinó que la calidad de atención tiene relación con el grado de instrucción de las madres de niños menores de 3 años ($p=0,028$), y el mayor porcentaje de madres con grado de instrucción secundaria refirió calidad de atención en CRED entre regular y buena en un 72,1%.

Este resultado también concuerda con la investigación de Aguilar L, Escobar G. (2021)⁶, donde se exploraron las características sociodemográficas y la percepción de la calidad del cuidado enfermero en la consulta CRED de madres con niños menores de 36

meses en el Centro de Salud Alto de la Alianza - Tacna, en la que encontró un $p=0.043$, $p < 0.05$.

Este resultado nos indica que a mayor grado de instrucción de las madres la percepción de calidad en la atención tiende a emitir una calificación de moderadamente adecuada, por lo que resulta importante tener en cuenta aquellas madres con mayor grado de instrucción tanto en la atención al niño como en la consejería.

Al analizar la relación entre la ocupación y la calidad de atención percibida por las 169 progenitoras en CRED/H.R.L., se encuentra una asociación estadísticamente significativa entre estas variables, según lo confirmado por la prueba chi cuadrado de Pearson, con un nivel de significancia de $p = 0,017$ ($p < 0,05$). Así mismo, del 74,0% madres que tienen una calidad de atención percibida moderadamente adecuada, el 21,3% son amas de casa y el 19,5% son independiente. Este hallazgo no coincide con Aguilar L, Escobar G. (2021)⁶, en su investigación acerca de las características sociodemográficas y la percepción de la calidad del cuidado enfermero en la consulta CRED de las madres de niños menores de 36 meses en el Centro de Salud Alto de la Alianza - Tacna, en la que encontró un $p=0.36$, $p < 0.05$.

Este resultado nos indica que las características en condición laboral de las madres propias de la región Loreto es que el mayor porcentaje son amas de casa seguido de un trabajo independiente y dependiente, por lo que es importante tener en cuenta la condición sociodemográfica de la madre al brindar atención al niño.

Al examinar la relación entre el estado civil y la percepción de la calidad de atención entre las 169 progenitoras en CRED/H.R.L., se encontró una asociación estadísticamente significativa entre estas variables. Esto fue confirmado mediante la prueba chi cuadrado de Pearson, con un valor de significancia de $p = 0,018$ ($p < 0,05$). Así mismo, de las 76 madres que tenían estado civil conviviente el 36,1% percibió una calidad de atención moderadamente adecuada, Este hallazgo no coincide con Aguilar L, Escobar G. (2021)⁶, En su

investigación acerca de las características sociodemográficas y la percepción de la calidad del cuidado enfermero en la consulta CRED dirigida a madres de niños menores de 36 meses en el Centro de Salud Alto de la Alianza - Tacna, en la que encontró que no existe relación entre el estado civil y percepción de calidad de cuidado del enfermero, un $p=0.348$ $p < 0.05$ y en la que el 68,81% de madres en condición de convivientes tuvo una percepción de calidad de cuidado alto.

Este resultado nos indica que, en las intervenciones de cuidado en CRED, se debe considerar el estado civil de las madres ya que esta puede influenciar en la percepción de calidad de atención recibida.

De manera general, estos hallazgos se asocian directamente con los encontrados por Espinoza L. (2021)⁷, En un estudio centrado en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I de Oxapampa, se exploró cómo las características sociodemográficas como estado civil, nivel educativo, edad y ocupación se relacionan con la percepción de calidad del cuidado de enfermería. Los hallazgos demostraron una conexión entre estas variables y la percepción de calidad del cuidado por parte de las madres en ese consultorio. Esta conclusión se basó en los resultados obtenidos para cada característica, todos los cuales presentaron un valor igual o menor a 0.05.

Es importante destacar que la responsabilidad de llevar a cabo esta actividad recae en el personal de salud, específicamente en el profesional de enfermería. Este profesional despliega un esfuerzo significativo en beneficio de la salud de los niños menores de cinco años. Esta labor no se limita únicamente a la prestación de atención médica, sino que también implica establecer una comunicación efectiva con los padres y ofrecer un trato adecuado, con el objetivo de asegurar una atención de alta calidad.

Todo este bagaje de conocimientos, ayudan a reforzar aún más la Hipótesis general e individuales plateadas en el presente estudio: Existen relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas (Edad, Grado de instrucción, Ocupación y Estado civil) y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto.

5.2. Conclusiones

- a) Sobre las particularidades sociodemográficas se halló que, de 169 (100%); la edad promedio fue de $28,24 \pm 6,688$ años y el cual predomina la edad de 18 a 35 años con 79,9%; el 47,7%, con instrucción secundaria, 28,4% de ocupación ama de casa y el 45.0%, su estado civil conviviente.

- b) Sobre el nivel de calidad de atención percibida por parte madres, el 74,0% (125) percibieron una calidad de atención moderadamente adecuado, el 18,9% (32) percibieron una calidad de atención adecuada y el 7,1% (12) restante percibieron una calidad de atención inadecuada.

- c) Se demostró asociación significativa con la calidad de atención percibida, la edad, con chi X^2 de Pearson, $p = 0,001$ ($p < 0,05$), grado de instrucción con chi X^2 de Pearson, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), ocupación con chi X^2 de Pearson, $p = 0,017$ ($p < 0,05$), y estado civil con chi X^2 de Pearson, $p = 0,018$ ($p < 0,05$).

5.3. Recomendaciones

1. A las autoridades de la dirección y gerencia del Hospital Regional de Loreto, se recomienda implementar actividades de monitoreo y control en tiempo real en el departamento de calidad del servicio, mediante visitas recurrentes a las distintas áreas de atención dentro del establecimiento de salud, con el objetivo de llevar un control constante sobre la calidad de las actividades que realiza el personal de enfermería y así poder garantizar la satisfacción de los pacientes y familiares.
2. Al Departamento de enfermería del Hospital Regional de Loreto, se recomienda brindar capacitación y sensibilización al personal del área, con respecto al cuidado que se ofrece a los pacientes y familiares, desde el trato interpersonal como de los procedimientos del cuidado, garantizando siempre un servicio de calidad en el establecimiento.
3. Al programa académico de enfermería de la UCP, brindar talleres relacionados a la calidad de atención y servicio que el personal de enfermería debe brindar a los pacientes y familiares, con el objetivo de formar profesionales de salud con mayor sensibilidad y empatía durante su labor.
4. A los que se instruyen en la carrera de enfermería y profesionales enfermeros del Hospital Regional de Loreto, se recomienda poner en práctica los principios básicos de calidad de servicio y atención al paciente, con el objetivo de garantizar la satisfacción del mismo y brindar un servicio de calidad en el cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Jaramillo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). V5-N6-1 (dic) 2020, pp. 4-23 | Recibido: 01 de agosto de 2020 - Aceptado: 13 de octubre de 2020 (2 ronda rev.). Ambato. Ecuador. 2020
file:///C:/Users/Haydee/Downloads/Dialnet-EvaluacionCalidadDeAtencionYSatisfaccionDelUsuario-7897651.pdf
2. Tamayo. Bridar un análisis de la calidad del servicio que brinda el profesional de enfermería y como ello se asocia con la satisfacción de los pacientes. Ecuador. 2019 [Online]; (Ecuador-2019). Acceso [20] de Noviembre de 2022.
3. Paternina D, Aldana M, Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de crecimiento y desarrollo en una IPS de Sincelejo. Universidad de Sucre. Revisalud Unisucre vol. 3 núm. 1 (2017): enero - julio. Rrevisalud Unisucre. Colombia. 2017 <https://www.metarevistas.org/Record/oai:revistas.unisucre.edu.co:articleojs-574/Description#tabnav>
4. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería: percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Invest Educ Enferm. Colombia, 2018; e8-e8.
5. Guerra D. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años. Rev. Recien. Perú, 2022; 11(2) <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/8/7>

6. Aguilar L, Escobar G. Características sociodemográficas y la percepción de la calidad del cuidado enfermero en consulta CRED de las madres del menor de 36 meses C. S. Alto de la Alianza – Tacna 2019. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Facultad de Ciencias de la Salud. Tacna. Perú. 2021.
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4559/186_2021_aguilar_vargas_ls_escobar_palacios_ga_facs_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Espinoza L. Características sociodemográficas y la calidad del cuidado de enfermería, percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2021. Universidad Peruana Unión. Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud. Lima. Perú. 2021
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4928/Laureano_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Alvarado J, Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el Servicio de CRED en el Centro Materno Infantil Piedra Liza – Rimac 2019. Repositorio Institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú. 2019
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/7277>
9. Chunga C. Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco periodo febrero – marzo 2019. Universidad Nacional de Piura. Perú. 2018
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUMP_7a81e74489d212675b2895fd84eb1857

10. Angulo F. Satisfacción del usuario y calidad del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro Salud Guadalupe. [Online]; (Perú, 2018). Acceso [20] de Noviembre de 2022.
11. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud cooperativa universal. Universidad Privada Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería [Online]. Perú. 2018. Acceso [20] de Noviembre de 2022.
12. Ríos L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la IPRESS Bellavista Nanay, Punchana – 2020. Perú. 2020. Acceso [20] de Noviembre de 2022.
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/179/TESIS%20LENY%20NAHIR%20DEL%20CARMEN%20RIOS%20PEREZ.pdf>
13. Organización Mundial de la Salud (OMS). OMdIS. Calidad. [Online] Acceso [20] Perú, Noviembre de 2022.
14. Dueñas O. A. Dimensión de la Calidad en los Servicios de Salud. Revista Gerencia Salud. Colombia, 2007. Disponible: www.gerenciasalud.com/art260.htm - 41k. (consultada: 2007. Noviembre 01).
15. Murray R, Zentner J. Nursing Concepts for Health Promotion. AJN The American Journal of Nursing. 1976; 76: 149. [Links]
16. Vílchez M. Calidad del Cuidado de Enfermería Percibido por el Cuidador Familiar y Crecimiento y Desarrollo del Niño Menor de

Cinco Años - Chimbote, In Cre [internet]. 2011 [Citado 20 Perú, 2018]; 2 (1): 6. Disponible en:

http://repebis.upch.edu.pe/articulos/in_crescendo/v2n1/a3.pdf.

17. RAE. "Definiciones" [Serie de internet] [Citado 15 de setiembre del 2018] disponible en: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>.
18. MINSA. Norma Técnica de Salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años: Ministerio de Salud. Dirección de Intervenciones Estratégicas. Lima. Perú. 2017
19. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669. Disposiciones generales. Artículo 3º: Ámbito de la profesión de enfermería. Perú. 2002. Pág. 128.
20. Salud Md. Crecimiento y desarrollo. [Online] Acceso [20] de noviembre de 2022
21. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud para el Control del Crecimiento y Desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. R.M - N° 537-2017/MINSA. Perú, 2017.
<https://www.saludarequipa.gob.pe/archivos/cred/NORMATIVA%20CRED.pdf>
22. Cola HV y. [Online]; 2019. Acceso [20] de Noviembre de 2022.

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la Investigación	Problema de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de Estudio	Población de Estudio y Procesamiento	Instrumentos
<p>Características sociodemográficas y calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto.</p>	<p>General ¿Cuál es la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto?</p> <p>Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la edad y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto.</p> <p>Específicos • Identificar la relación que existe entre la edad y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto</p>	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen relación estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto. <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen relación estadísticamente significativa entre la edad y la calidad de atención percibida por las madres del menor 	<p>Estudio de tipo cuantitativo. Diseño no experimental descriptivo correlacional, prospectivo</p>	<p>La población lo conformarán todas las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED del Hospital Regional de Loreto que hacen un total de 169</p> <p>La muestra lo conformarán las 169 madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED del Hospital Regional de Loreto Hospital Regional.</p> <p>El muestreo será el no probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Cuestionario de característica sociodemográficas y calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED</p>

	<p>¿Cuál es la relación que existe entre el grado de instrucción y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la ocupación y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estado civil y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación que existe entre el grado de instrucción y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto. • Identificar la relación que existe entre la ocupación y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto. • Identificar la relación que existe entre el estado civil y la calidad de atención percibida por las madres del niño menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto. 	<p>de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen relación estadísticamente significativa entre el grado de instrucción y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto. • Existen relación estadísticamente significativa entre ocupación y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital 		<p>Se procesará la información utilizando el paquete estadístico SPSS versión 24.0.</p>	
--	--	---	--	--	---	--

			<p>Regional de Loreto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Existen relación estadísticamente significativa entre el estado civil y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto.			
--	--	--	---	--	--	--

ANEXO 02
CUESTIONARIO DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y
CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LAS MADRES DE NIÑOS
MENORES DE 5 AÑOS ATENDIDOS EN CRED

Código:

I. Presentación

(Sra) tenga usted muy buenos días/tardes/noches, mi nombre es Jhomy Mireya Ashanga Marichin, Rosa Amelia Valles Salazar, Bachiller en Enfermería, me encuentro realizando la Tesis con el propósito de obtener el Título profesional; cuyo objetivo es, determinar la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres del menor de 5 años en CRED Hospital Regional de Loreto. Me gustaría contar con su colaboración para responder el presente cuestionario, de antemano se le agradece por su participación, la cual se aplicará solo para fines del estudio y será de carácter reservado, garantizándole el anonimato.

II. Instrucciones

En las siguientes preguntas responda con un aspa "X" en la alternativa que usted considere correcta. Si tiene alguna duda puede preguntar a la encuestadora. Lea con atención cada una de las preguntas.

III. Contenido

A. Características sociodemográficas

1. ¿Cuántos años tiene?
 - a) Menos de 17 años
 - b) De 18 a 35 años
 - c) De 36 años a mas

2. ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a. Sin instrucción
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior técnica
- e. Superior universitario

3. ¿Cuál es su ocupación?

- a. Trabajadora dependiente
- b. Independiente
- c. Estudiante
- d. Ama de casa.

4. ¿Cuál es su estado civil?

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Conviviente
- d) Viuda
- e) Separada o divorciada.

B. Cuestionario SERVQHOS evaluación de la calidad de atención percibida

La calidad de atención ha sido:

	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
Clave	1	2	3	4	5

N°	La calidad de atención percibida	1	2	3	4	5
1	La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer trabajo ha sido.					
2	La apariencia (presentación personal) del personal de Enfermería ha sido.					
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital ha sido.					
4	El interés de las Enfermeras por cumplir lo que prometen ha sido.					
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (apariciencia y comodidad) ha sido.					
6	La información que las enfermeras proponen ha sido favorable.					
7	El tiempo de espera para ser atendido por las enfermeras cuando usted requiere algo ha sido.					
8	El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido.					
9	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido.					
10	La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido.					
11	La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido.					
12	La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido.					
13	La amabilidad (cortesía) que las enfermeras en el trato con la gente han sido.					

14	La preparación del personal de Enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido.					
15	El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido.					
16	La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido.					

IV. Observaciones:

.....

.....

.....

V. Evaluación

Calificación de la calidad de atención	Puntuación
Calidad de atención percibida adecuada	De 60 a 80 puntos
Calidad de atención percibida moderadamente adecuado	De 38 a 59 puntos
Calidad de atención percibida inadecuada	De 16 a 37 puntos

Muchas gracias

ANEXO 03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Características sociodemográficas y calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.

INVESTIGADOR:

JHOMY MIREYA ASHANGA MARICHIN

ROSA AMELIA VALLES SALAZAR

Estoy realizando este trabajo de investigación con el objetivo de, determinar la relación que existe entre las características sociodemográficas y la calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED Hospital Regional de Loreto 2023.

El proyecto de investigación, ha sido aprobado por un jurado y se ha comprobado la validez y confiabilidad de los instrumentos. La recolección de la información se realizará mediante un Cuestionario de calidad de atención percibida por las madres de niños menores de 5 años atendidos en CRED. Su participación en el estudio les durara aproximadamente 20 minutos. Puede preguntar cualquier duda, inquietud sobre su participación llamando al celular: 974796702 o vía correo: ashangajhomy@gmail.com Su participación es voluntaria, tiene el derecho de abandonar el estudio cuando quiera, sin ningún tipo de inconveniente. Es necesario que firme el consentimiento informado. La información será confidencial. Su identidad no se publicará ni durante ni después de terminado del trabajo de investigación. La información solo servirá para fines de esta investigación.

He leído atentamente este formulario, voluntariamente consiento participar en esta investigación.

.....

Firma del participante

He explicado con detenimiento este proceso y comprobado su comprensión para el consentimiento.

.....

Firma de investigador