

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**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

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Enfermería con Mención en
Administración y Gestión

Por:

Laureano Elías Espinoza Vidal

Asesora:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, abril de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y estudiante en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado:

“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”. constituye la memoria que presenta el LIC. LAUREANO ELÍAS ESPINOZA VIDAL, para aspirar al Grado de Maestro en Enfermería con mención en Administración y Gestión, se ejecutó en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintitrés días del mes de abril de 2021.



Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO(A)

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 21 días del mes de abril del año 2021, siendo las 09:00 pm, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado Dr. Josué Edison Turpo Chaparro, el secretario Mg. Nira Herminia Cutipa Gonzales y los demás miembros: Dra. María Ángela Paredes Aguirre, Mg. Neal Henry Reyes Gastañadui y el asesor Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis de Maestro(a) titulada: Características Sociodemográficas y la Calidad del Cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo de Hospital I Oxapampa, 2020.

del Bachiller/Licenciado(a) Laureano Elías Espinoza Vidal.

Conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en:

Maestría en Enfermería con Mención en Administración y Gestión. El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller/Licenciado (a): Laureano Elías Espinoza Vidal

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	Bueno	Muy Bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

_____ Presidente	Esta sustentación fue realizada de manera virtual, conforme al reglamento general de grados y títulos	_____ Secretario
_____ Asesor	_____ Miembro	_____ Miembro
	_____ Bachiller/Licenciado(a)	

Dedicatoria

A mis queridos padres, quienes me siguen acompañando en este proceso formativo, pues siempre confían en mí y me brindan su incansable apoyo incondicional para continuar alcanzando mis metas y objetivo y planteados.

Agradecimientos

A Dios por haberme acompañado y guiado durante esta etapa de mi vida y por permitirme culminar con éxito este nuevo reto.

A la Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, mi asesora; por su motivación, apoyo incondicional y orientación en el continuo avance de esta investigación.

A todas las madres del Hospital I Oxapampa que participaron en este estudio de investigación; agradecerles su tiempo, su confianza y el esfuerzo dedicado para la culminación de este estudio.

Índice

Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I	13
Planteamiento del problema.....	13
Identificación del Problema.....	13
Formulación del problema.....	21
Problema general.	21
Problemas específicos.....	21
Objetivos de la investigación.....	21
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos.	22
Justificación.....	22
Justificación teórica.	22
Justificación metodológica.	23
Justificación práctica y social.	23
Capítulo II.....	26
Desarrollo de las perspectivas teóricas	26
Antecedentes de la investigación.....	26
Antecedentes Internacionales.	26
Antecedentes Nacionales.....	28
Marco conceptual	31
Género.....	31
Edad.....	31

Estado civil.....	31
Grado de instrucción.....	31
Ocupación laboral.....	32
Periodicidad del Control de Crecimiento y Desarrollo.....	32
Calidad de cuidado de enfermería.....	33
Estructura.....	35
Proceso.....	35
Resultado.....	35
Dimensión 1 Aspectos Tangibles.....	36
Dimensión 2 Aspectos Intangibles.....	37
Bases Teóricas.....	40
Teoría de Madeleine Leininger.....	40
Capítulo III.....	43
Metodología.....	43
Descripción del lugar de ejecución.....	43
Población y muestra.....	44
Población.....	44
Muestra.....	44
Criterios de inclusión y exclusión.....	45
Criterios de inclusión.....	45
Criterios de exclusión.....	45
Tipo y diseño de investigación.....	45
Hipótesis de investigación.....	46

Hipótesis general.	46
Hipótesis específicas.....	46
Identificación de variables.....	47
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	50
Validez.....	51
Confiabilidad.	51
Proceso de recolección de datos.	51
Procesamiento y análisis de los datos.....	51
Consideraciones éticas.....	52
Beneficencia.	52
No maleficencia.	52
Autonomía.	52
Justicia.	52
Capítulo IV.....	53
Resultados y Discusión.....	53
Resultados descriptivos	53
Resultados inferenciales	58
Hipótesis general.	58
Hipótesis específicas	59
Discusión.....	61
Capítulo V.....	68
Conclusiones y Recomendaciones.....	68
Conclusiones.....	68

Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	71
Apéndices.....	77
Apéndice A. Instrumento de Recolección de Datos.	78
Apéndice B.....	79
Validez de los instrumentos.....	79
Apéndice C.....	80
Confiabilidad de los instrumentos (incluidos matriz de datos).....	80
Apéndice D	82
Consentimiento informado.....	82
Apéndice E. Matriz de consistencia.....	84
Apéndice F	87
Autorización institucional.....	87
Apéndice G	88
Evaluación de los expertos.....	88

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable.</i>	48
Tabla 2. <i>Relación entre las características sociodemográficas y calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al programa de crecimiento y desarrollo del Hospital I EsSalud – Oxapampa, 2020.</i>	53
Tabla 3. <i>Características sociodemográficas de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.</i>	54
Tabla 4. <i>Nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.</i>	55
Tabla 5. <i>Relación entre las características sociodemográficas y aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.</i>	56
Tabla 6. <i>Relación entre las características Sociodemográficas y aspectos intangibles de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.</i>	57
Tabla 7. <i>Correlación entre las características sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería.</i>	58
Tabla 8. <i>Rho de Spearman Tangible.</i>	59
Tabla 9. <i>Rho de Spearman Intangible.</i>	60
Tabla B 1. <i>La calidad de atención percibida.</i>	79
Tabla C 1. <i>Estadísticas de fiabilidad.</i>	80
Tabla C 2. <i>Valor del Alpha de Cronbach.</i>	80
Tabla C 3. <i>Estadísticas de elemento.</i>	80
Tabla E 1. <i>Matriz de consistencia.</i>	84

Resumen

Los Consultorios que evalúan el crecimiento y desarrollo del niño, son servicios donde el enfermero(a) desarrolla labor preventivo-promocional y brinda a la madre del niño estrategias para optimizar un adecuado Crecimiento y Desarrollo, buscando así potencializar el desarrollo futuro del menor. El objetivo de la investigación fue: determinar la relación entre las 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, 2020. La metodología utilizó el enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, no experimental y la población estuvo conformada por un total de 130 madres con hijos menores de 3 años, que asistieron periódicamente al consultorio para control de crecimiento y desarrollo, entre enero - mayo del 2020. Para recolectar datos, se utilizó dos instrumentos para medir las características sociodemográficas con 5 dimensiones: edad, sexo, estado civil, grado de instrucción y ocupación, con una escala nominal y calidad percibida del Cuidado de Enfermería que consta de 2 dimensiones: tangibles e intangibles, con 15 ítems en la Escala Likert, instrumento que fue validado por 5 expertos y una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.948 respectivamente. Los resultados obtenidos determinaron que existe correlación entre ambas variables, en relación a la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de enfermería, el cual fue de nivel regular en la mayoría de las dimensiones. Se llegó a la conclusión que se debe considerar los datos sociodemográficos relevantes para mejorar el abordaje de la relación enfermera - madre en los servicios que se presta en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, para garantizar el proceso de aprendizaje preventivo de las madres en el cuidado del niño.

Palabras claves: Características, Sociodemográficas, Calidad percibida del cuidado y Control de Crecimiento y Desarrollo.

Abstract

The Child Growth and Development Control Office is a service where the nurse develops preventive - promotional work and provides the child's mother with strategies to optimize adequate Growth and Development, thus seeking to enhance the future development of the child. The objective of the study was to determine the relationship between the Sociodemographic Characteristics and the Quality of Nursing Care, perceived by mothers who attend the Growth and Development Clinic of the Hospital I Oxapampa, 2020. The methodology was quantitative, correlational, cross-sectional, and non-experimental and the population consisted of a total of 130 mothers with children under 3 years of age, who attended the growth and development clinic periodically between January and May of 2020. To collect data, two instruments were used to measure socio-demographic characteristics 5 five dimensions: Age, Sex, Marital Status, Educational Level and Occupation, with a Nominal scale and Perceived Quality of Nursing Care that consisting of 2 dimensions: Tangible and Intangible, with 15 items on the Likert Scale, instrument which was validated by 5 experts and with an Alpha de Cronbach reliability of 0.948 respectively. The results obtained determined that there is a correlation between both variables, in relation to the perception of the mothers, of the Quality of Nursing Care, which was of regular level in most of the dimensions. The conclusion that relevant socio-demographic data should be considered to improve the approach to the nurse - mother relationship in the services provided in the Growth and Development Office, to guarantee the preventive learning process of mothers for the care of their children.

Keywords: Characteristics, Sociodemographics, Perceived Quality of Care and Control of Growth and Development.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) determina el cáncer infantil como; un grupo de enfermedades que afectan a diferentes partes del cuerpo, teniendo como característica principal la multiplicación rápida de células anormales en menores 15 años, representando un 0.5% y un 4.6%. a nivel mundial se registraron entre 50 y 200 por cada millón de niños.

Así mismo informa que más de 300.000 menores de 19 años son diagnosticados con neoplasias anualmente en todo el mundo. Siendo los más frecuentes: leucemia, tumores cerebrales, linfoma, neuroblastoma y tumor de wilms. También detalla que, en los países de ingresos altos, más del 80% de pacientes son curados; cambio en muchos países de medianos y bajos ingresos solo alrededor del 20%, los tratamientos más usados son quimioterapia, cirugía y radioterapia (OMS, 2020).

Por su parte la Organización Internacional de Cáncer Infantil (CCI por sus siglas en inglés) informa que cada tres minutos fallece un menor de edad a causa del cáncer, convirtiéndose en una de las principales causas de muerte en niños y adolescentes, lo más preocupante es que, según las estadísticas de la CCI, cerca de 90.000 de esos casos diagnosticados no sobreviven por falta de una detección temprana Organización Internacional de Cáncer Infantil (CCI, 2020).

Tanto la CCI como la OMS concuerdan que, más del 80% de los niños que mueren a causa de los diferentes tipos de cáncer proviene de países de ingresos medios y bajos, donde

los sistemas de salud son débiles, los servicios a menudo son inaccesibles y los medicamentos esenciales no están disponibles o tienen altos costos (OMS, 2020 & CCI, 2020).

Según el reporte de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), informa que el cáncer es una de las principales causas de muerte en menores de 15 años. Pero esto ha disminuido significativamente en países de ingresos altos, a través de un diagnóstico temprano, una mejor atención y un tratamiento eficaz. Superando la tasa de supervivencia en un 80% en general. En cambio, en Sudamérica la mortalidad continúa siendo más alta y las tasas de supervivencia significativamente más bajas. Razón por la cual existe un interés creciente en la comunidad mundial de la salud en general, en fortalecer los sistemas de salud para mejorar los resultados y las tasas de supervivencia de los niños con cáncer Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020).

A nivel nacional, según Global Cancer Observatory (GCO) estima que por lo menos 1790 niños y adolescentes (0-19 años) serán afectados con cáncer anualmente de acuerdo con los reportes de la Dirección de prevención del control del cáncer (DPCAN) del ministerio de salud (MINSA) seguridad social (ESSALUD) y centros privados. De acuerdo con el registro de cáncer en lima Metropolitana (2010-2012), el cáncer en pacientes de 0 a 14 años tiene una incidencia de 15.3 por 100.000 y una tasa de mortalidad de 5.5 por 100.000 con una sobre vida global de 5 años de 57.85% para todos los tipos de canceres. Con relación a la enfermedad, se evidencia que las neoplasias infantiles son patologías que producen una elevada carga de enfermedad que condiciona mayor cantidad de años de vida saludables perdidos (AVP) y años de vida con discapacidad (MINSA, 2020).

A nivel local el Instituto Nacional Enfermedades Neoplásicas (INEN) reporta que, recibe anualmente un promedio de 700 nuevos casos de cáncer infantil, cifra que va en

aumento de acuerdo a estadísticas de los últimos años, también señala que en el país se estima que unos 1200 menores de 18 años son diagnosticados anualmente, de ellos aproximadamente el 56% son niños y 44% niñas. Siendo las más frecuentes, como leucemia, tumores cerebrales, linfomas, tumores renales y retinoblastoma. cabe mencionar que lamentablemente en nuestro país contamos con un retraso en el diagnóstico de cáncer infantil, cerca de 3 veces más tardío que en los países desarrollados, realidad en la que los tratamientos son de mayor complejidad y con menor porcentaje de recuperación. También precisa que el cáncer infantil no se puede prevenir, pero sí detectar tempranamente, esto significa educación para que los padres estén atentos a los signos de alerta. También manifiesta que Cerca del 70% de los casos de cáncer infantil que atiende el INEN son de provincia, siendo el único centro oncológico del Minsa, en todo el país, esta situación, sumada a los bajos recursos de las familias, obliga a que cerca de una quinta parte de los niños abandonen el tratamiento (Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas [INEN], 2018).

En la actualidad se pudo observar que, del total de niños diagnosticados con cáncer, más de la mitad reciben como tratamiento la quimioterapia a fin de evitar la multiplicación de células cancerígenas, la invasión a los tejidos adyacentes o el desarrollo de las metástasis. la esperanza de vida ha mejorado de sobremanera a expensas de los adelantos en el tratamiento. Por ende, esta terapia lo constituye la quimioterapia (endovenosa, intramuscular, intratecal y oral), para lograr estos fines es evidente la necesidad de la formación de los padres sobre los efectos adversos que ocasionaran dichos tratamientos, ya que en muchas ocasiones no cuentan con el conocimiento de los cuidados básicos para tratar a su menor hijo con cáncer (Acuña et al., 2015).

Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015) informa que es muy importante educar y conocer los conocimientos que posee el padre de familia, sobre las complicaciones y signos de alarma que debe tener en cuenta para permitir una intervención oportuna en el niño lo así no pueda afectar su tratamiento ni en su calidad de vida.

Olivera Garaicoa (2015) da a conocer que los padres de familia son el pilar básico en la producción de cuidados del paciente pediátrico oncológico, sin su participación activa difícilmente se podrían alcanzar todos los objetivos, ya sean curativos o paliativos; es quien más tiempo esta con el paciente y por lo tanto es quien debe llevar a cabo los cuidados manera integral; por lo tanto, el entrenamiento que le da el profesional de enfermería al padre constituye una tarea primordial para un buen manejo sobre los efectos adversos de la quimioterapia.

En el Servicio de Quimioterapia pediátrica Ambulatoria del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas, se atiende 40 a 60 pacientes diariamente, recibiendo tratamiento de forma ambulatoria siendo los pacientes de distintos lugares del país, siendo una de las funciones primordiales de las licenciadas en enfermería brindar educación a los padres prioritariamente sobre la quimioterapia y los efectos secundarios a través de educación personalizada, cabe recalcar que el tipo de pacientes que se atiende pertenecen a diferentes clases socioeconómicos generalmente media y baja; con diferentes niveles de formación académica, sumado a ello los principios y valores en su persona y su círculo familiar, donde muchos de los pacientes presentan efectos adversos a la quimioterapia, los más frecuentes encontramos náusea, vómito, caída de cabello, fatiga y estreñimiento. Los padres manifiestan lo siguiente. ¿No sé qué va pasar después de que reciba su quimioterapia?, ¿No sé si le hará daño o no sentirá nada? Y muchas veces los papas reingresan con sus niños por

complicaciones post quimioterapia al no saber los cuidados específicos que deben tener en casa durante el proceso de tratamiento.

Los padres cumplen un rol muy importante en los cuidados pos quimioterapia que se da en casa, ya que deben poseer una base de conocimientos sólidos y actitudes positivas para participar activamente en el cuidado del oncopediátrico. Es ahí donde el profesional de enfermería desempeña un papel esencial bajo su supervisión y orientación, contribuyendo de esta manera a reducir complicaciones, mejorando su calidad de vida.

Por todo lo anteriormente mencionado, es que se plantea la siguiente interrogante, conocer con mayor detalle, los conocimientos que los padres tengan sobre efectos adversos a la quimioterapia, y los cambios físicos y psicológicos que podrían presentarse durante el transcurrir del tiempo la Organización Mundial de la Salud (OMS), prosigue con los esfuerzos para que las políticas de salud alcancen la posibilidad de asegurar la Universalidad de la Salud para todos, mediante un acceso abierto a los servicios sanitarios, en especial de la población más susceptible que lo conforman niños y adultos mayores, desde un enfoque de inclusión social.

Una generalidad que se enfoca hacia la mejora de la calidad en temas de salud, busca entornos sanitarios seguros que contribuyan en forma responsable en dar respuestas adecuadas y pertinentes a las necesidades y demandas de la población más necesitada, considerando que no todos los usuarios que reciban atención, perciban que los servicios en salud que se prestan, son de buena calidad, buscan dar bienestar social, preservan la vida humana y consiguen una cobertura universal en salud. Además, fidelizar la continuidad de los cuidados de salud de la persona, familia y la comunidad, es una oportunidad ineludible para sostener y asegurar la calidad de vida de las personas (OMS, 2021).

Es así, que diversas organizaciones de ámbito internacional como, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco mundial (BM) y la OMS, han considerado fundamental eliminar de manera progresiva las desacertadas acciones que se han venido dando, o mitigar de forma responsable algunos inconvenientes que vienen predominando universalmente en el ámbito sanitario, tales como: tratamientos inadecuados y superfluos, errores en la medicación, diagnósticos erróneos e infraestructuras inadecuadas, etc. Circunstancias que son percibidas notoriamente en los países más pobres, pues la situación de salud de las personas viene empeorando con el transcurrir del tiempo, pues las estadísticas nos revelan que el 10% de pacientes, adquieren infecciones asociadas a la atención de salud durante su permanencia en los nosocomios, en relación a un 7% de pacientes con elevados ingresos económicos. Es necesario resaltar que, los diferentes comportamientos hallados en el entorno de la salud si pueden ser cambiados o revertidos (OMS, 2021).

Según últimos reportes estadísticos de la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019), indica que actualmente a nivel mundial hay cerca de 9,555.748 profesionales de enfermería, de los cuales 4,545.509 son licenciados, y el 80.9% se encuentran en países como EEUU, Canadá y Cuba; donde se tiene a 14 enfermeros por cada 10,000 habitantes y se detalla que el 55,6% de otros países, presentan menos de un enfermero por cada 10,000 habitantes.

En ese sentido, el bienestar que produce la Enfermería como carrera profesional en el cuidado de la salud, es incuestionable, ya que ayuda y fortalece actividades preventivas-promocionales, la recuperación y rehabilitación de la salud, brindando confort a las personas, fortaleciendo los sistemas humanos e incrementando su capacidad resolutive. Cabe señalar que, el enfermero es un componente primordial para que una institución de salud alcance su

desarrollo, productividad y competitividad laboral, mejorando por ello, la calidad de los servicios que se presta al usuario.

En una investigación ejecutada en Colombia, se encontró que los profesionales de enfermería, dentro de sus labores, educan y brindan consejería a la madre en el cuidado del niño, se aborda temas como buenas prácticas de alimentación; el 45% refieren que el profesional de enfermería tiene buena percepción del programa; sin embargo, demandan una mayor educación para el cuidado del bebe, mayores conocimientos para el control de signos de alarma y mejoría en los hábitos alimenticios, pero sobre todo implementar mecanismos para mejorar la calidad de las atenciones (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

Con respecto al Perú, los reportes estadísticos reflejan las brechas existentes en el sector salud y las grandes complicaciones existentes en las atenciones por déficit de profesionales de enfermería, identificándose rotaciones permanentes de enfermeros dentro de las áreas hospitalarias y comunitarias.

En la investigación ejecutada por Fernández Pipa (2017) relacionado a la opinión de las madres en relación a la imagen laboral del profesional de enfermería del servicio de crecimiento y desarrollo, se encontró que el 56,9% perciben regularmente favorable la calidad de los servicios recibidos y tan solo el 27,5% favorable y finalmente 15.5% tienen una opinión desfavorable. En el aspecto técnico asistencial, se tiene que el 58.8% tiene opinión moderadamente favorable, un 27.5% tiene opinión favorable y solo un 13.7% tiene opinión desfavorable. En el aspecto interpersonal se tiene un 47.1% con opinión medianamente favorable, el 33.3% tiene opinión favorable y solo un 19.6 % opinión desfavorable. En el aspecto de perspectiva educadora, hay un 67% que tiene una imagen medianamente favorable, un 25.4% tiene opinión favorable y solo un 7.9% una opinión desfavorable.

Ante lo expuesto, se puede evidenciar que el consultorio de crecimiento y desarrollo se encuentra en el área de consulta externa del Hospital I Oxapampa de Essalud, 2020, donde los profesionales de enfermería brindan cuidados especializados, estando capacitados con competencias cognitivas, habilidades y actitudes, que son los elementos esenciales para el cuidado de las necesidades básicas y el desarrollo del crecimiento del niño. En este sentido, las prestaciones que se ofrece en el programa de CRED deben ser accesibles, oportunas y de calidad, porque son elementos indispensables para proporcionar a la madre los conocimientos adecuados que garanticen el cuidado y la calidad de vida del niño.

Sin embargo, teniendo en cuenta datos estadísticos, se puede mencionar que se viene incrementado la problemática del personal de CRED del Hospital I Oxapampa, porque existe poco espacio para brindar atención y se puede observar a madres jóvenes en su mayoría, que en algunos casos no han concluido los estudios secundarios y son madres solteras, quienes están incómodas, porque no está delimitado adecuadamente la sala de espera.

En la entrevista realizada, expresan que la enfermera siempre está muy ocupada y cumpliendo diversas actividades con las demás madres de familia que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo, y en algunas ocasiones tienen que esperar largo tiempo para ser atendidas, además que algunas enfermeras son indiferentes y poco amables.

El presente estudio tiene como propósito analizar y comprender esta temática, con la finalidad de implementar estrategias y planes de mejora para optimizar la calidad de los servicios hospitalarios.

Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la relación entre las 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, 2020?

Problemas específicos.

¿Cuáles son las características sociodemográficas de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020?

¿Cuál es la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020?

¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas y aspectos tangible de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020?

¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas y aspectos intangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar la relación entre las Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería, percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Objetivos específicos.

Identificar las características sociodemográficas de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Identificar la relación entre las características Sociodemográficas y aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Identificar la relación entre las características Sociodemográficas y aspectos intangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Justificación

La investigación se justifica por los factores que se presentan a continuación.

Justificación teórica.

La presente investigación tiene valor teórico, porque analiza el conjunto de conocimientos sobre la variable características sociodemográficas y percepción de la calidad del cuidado de Enfermería de madres con niños que acuden al programa de Crecimiento y Desarrollo, para mejorar los servicios que presta. Eso considera que los enfermeros pueden medir el indicador de calidad para comprender, analizar y/o proponer cambios para abordar el cuidado, desde un enfoque científico, intuitivo, basado en la experiencia y con pensamiento crítico, pero orientado a una atención de calidad. Es así, que la labor del profesional de enfermería es abordar a la madre y al niño con cuidados oportunos, asertivos, seguros, con atenciones de calidad y de forma holística, desde el enfoque teórico de Madeleine Leininger.

Justificación metodológica.

Con el presente estudio se busca servir de modelo y marco de referencia para nuevos instrumentos. La importancia de los instrumentos radica al ser validada por 5 expertos, obteniéndose la confiabilidad para que esté a disposición para nuevas investigaciones. La utilidad metodológica nos permitirá verificar la eficacia del cuestionario en los resultados, siendo un instrumento de recopilación de información de primera fuente, que será analizado estadísticamente en base a los datos obtenidos.

Justificación práctica y social.

Este estudio desde su enfoque práctico, intenta ser modelo de referencia para que el profesional de enfermería, pueda adoptar nuevas estrategias para mejorar la calidad de los cuidados que proporcionan en el servicio de CRED. Igualmente, la información recogida de las madres atendidas en el servicio, serán puntos de análisis para reflexión para los profesionales, que evaluarán la calidad del cuidado en el consultorio de CRED, como una oportunidad de cambio y mejorar así la atención de salud para la satisfacción de la madre.

Sin embargo, es importante que los servicios de salud ofrezcan de manera oportuna y responsable, atenciones de calidad centradas en el niño, como el principal fin de los servicios sanitarios, ya que deben ser atenciones de salud que guardan concordancia con la normativa universal de protección de los derechos del niño. Para tal efecto, el consultorio de niño sano, busca promover el cuidado de la salud del binomio madre - niño, teniendo como prioridad la inclusión social y el buen trato, ya que en un espacio donde se busca promover el aprendizaje y la educación de la madre en relación a los cuidados del niño, cuya finalidad es optimizar su crecimiento y desarrollo, para asegurarle una mejor calidad de vida.

Desde esta perspectiva, debemos trabajar de manera continua y responsable, analizando los cuidados que brindan las madres a sus niños, con el propósito de que los profesionales de enfermería trabajen de manera coordinada, incluyan conocimientos adecuados y uso de nuevas tecnologías, pero basados en valores humanos, garantizando los cuidados que se proveen en el consultorio de CRED, respondan a las necesidades humanas y lograr que la madre pueda mejorar sus conocimientos sobre alimentación, estimulación temprana y poder identificar problemas de salud de manera oportuna, en el cuidado del niño en casa, asegurando de esta forma, una mejor calidad de vida y potencializar su desarrollo futuro.

Adicionalmente, el déficit de conocimiento de las madres en las zonas rurales del Perú, exponen a riesgo la salud del niño, siendo de gran importancia identificar oportunamente cualquier problema que se presenta en el desarrollo del niño y también conocer la percepción de la madre, en relación a la calidad de los cuidados de enfermería en los consultorios de niño de sano, para mejorar los servicios que se brindan.

En consecuencia, la labor de enfermería aborda el cuidado de manera integral, pues incluye a la persona, familia y comunidad, con la finalidad de mantener, restablecer y recuperar la salud, como desafío y prioridad universal. Actualmente, los diversos organismos de salud atraviesan situaciones complejas y está siendo necesario reorientar la calidad de los procesos que se brindan hacia el logro de los objetivos, al ser un desafío permanente y continuo de búsqueda del mejoramiento del sistema de gestión institucional, que garanticen prestaciones adecuadas y de calidad.

Desde este enfoque, la evaluación de los procesos que se brindan busca medir los resultados conseguidos, en relación a los servicios brindados y la satisfacción de los usuarios.

Presuposición filosófica.

La Biblia como Palabra de vida, Dios muestra el camino para vivir con rectitud y nos enseña la manera de amar y cuidar a nuestros hijos. En Mateo 19:14, Dios indica claramente que no debemos impedir a los niños acercarse a Él, nos describe que los que son como ellos, gozaran de su divino reino; por ello, nosotros somos responsables de su cuidado y debemos entender que necesitan de nuestra ayuda y protección, necesitan de nuestro amor y atención, sabiendo además que de ello depende su futuro.

Igualmente, el Salmo 127:3, describe que Dios nos ofreció como regalo a los niños, es una responsabilidad que por herencia y recompensa deberíamos administrar apropiadamente, debiendo brindar cuidados adecuados, buena educación y formación para fortalecer y engrandecer su vida.

También, en Proverbios 22:6, Dios revela que debemos enseñar al niño a seguir su verdadero camino para cuando sea mayor y nunca se alejará de él. Por tanto, el compromiso como padres, es una tarea extraordinaria y de gran dedicación, una bendición que dependerá del tipo de educación que les brindemos, pues marcará el camino de su vida presente y futura.

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación.

Antecedentes Internacionales.

Borré Ortiz et al. (2019) en su investigación titulada: “Evaluación de la atención de enfermería por gestantes que asisten a un programa de control prenatal de Malambo-Atlántico, en Colombia”, su objetivo fue evaluar por las madres que acuden al programa de control, la atención de los profesionales de enfermería en Malambo-Atlántico. Una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y transversal, donde se encuestaron a 20 madres, considerando aspectos éticos y metodológicos de rigor, se resaltan dos aspectos valorados: Información oportuna que proporciona la enfermera y vigilancia de los signos vitales. Los resultados que se encontraron sobre vigilancia de la dieta y la educación en relación al cuidado del niño, el 45% refieren que la atención de la enfermera durante el proceso del control fue buena. Concluyen que las madres tienen buena percepción del programa, sin embargo, demandan una mayor enseñanza para el cuidado del bebé, mejora de hábitos alimenticios y control de los signos de alarma, y que la institución de salud debe implementar estrategias para mejorar la calidad de la atención.

Aparecida Munhoz Gaíva et al. (2018) realizan una investigación titulada: “Evaluación del crecimiento y desarrollo infantil en la consulta de enfermería en Brasil”, se formula como objetivo analizar y evaluar la consulta de crecimiento y desarrollo realizada por el profesional de enfermería. Es un estudio cualitativo, descriptivo, de enfoque cualitativo. Los resultados evidencian que, en las consultas del programa de crecimiento y desarrollo, la enfermera destaca en la evaluación del niño; además utiliza una libreta personal de registro del niño,

como un instrumento de orientación para las madres y como estrategia de seguimiento del crecimiento y desarrollo infantil.

Según Vesga Gualdrón y Ruiz de Cárdenas (2019) investigan sobre: “Percepción que tienen las gestantes sobre el cuidado de enfermería en la atención prenatal. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo, 21” en Colombia, tuvieron como objetivo describir el nivel de percepción de las madres en relación a las capacidades técnicas, cognitivas y competencias de los profesionales de enfermería para brindar un cuidado humanizado, durante el proceso de atención prenatal. Un estudio de diseño descriptivo, de corte trasversal, con una muestra de 150 madres, que fueron abordadas de manera secuencial y elegidas por conveniencia, de los cuatro centros de atención de salud, empleándose la Escala del Cuidado Profesional, organizada según la teoría del cuidado, que busca identificar las diversas habilidades técnicas y de cuidado humano. Los resultados obtenidos evidencian la calificación del personal de enfermería como excelente, sin embargo, existen elementos del cuidado humano que también deben ser registrados, como la habilidad para consentir la apertura de sentimientos y la capacidad de escucha. Este estudio concluye que los atributos que enriquecen el cuidado humano, son determinantes para una mejor adherencia al control, siendo de gran importancia debe ser valorada por los profesionales de la salud.

Acosta Collazos y Puiquin Rojas (2019) en su investigación “Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de la atención de las enfermeras del consultorio de niño del C.S. San Ignacio 2017”, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención del personal de enfermería que laboran en el Consultorio CRED, según las dimensiones: técnica, interpersonal y de entorno. Un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte trasversal. Utilizaron para la recolección

de datos la encuesta, como instrumento aplicado a 132 madres de familia, según los criterios de inclusión, con una validez de 0.95, considerando los criterios de rigor científico y principios éticos. En las conclusiones finales, se determinaron que, el nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención, es nivel alto en 68.2% y nivel medio con 31.8%. En la dimensión técnico-científica, se encontró un 50.8% de satisfacción alta, en la dimensión humana un 89.4% y en la dimensión de entorno un 78%.

Antecedentes Nacionales.

Así mismo, Quispe Ccallo y Ramos Arizala (2017) investigan sobre: “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa 2016, se estableció como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la deserción al programa de control de crecimiento y desarrollo en madres de niños menores de 3 años. La metodología fue descriptiva, correlacional y de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron que el 43.3% son madres de entre 31 - 40 años; el 57.8% son convivientes y el 51.1% tienen grado de instrucción secundaria. El 86.7% tienen una satisfacción media sobre los cuidados que brinda la enfermera, hay un 54.4% que presenta deserción relativa y en un 32.2% presentan deserción absoluta. Al aplicar la prueba estadística del χ^2 se encontró un nivel altamente significativo $p=0,009$ ($P<0,05$), concluyendo que existe una relación inversa entre la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la deserción al programa de control de crecimiento y desarrollo.

Según Espinoza Barrios (2017) investiga sobre: “Percepción de las madres de niños lactantes del consultorio de CRED del Hospital Santa María de Socorro – Ica”, sobre características personales y calidad del cuidado del personal de enfermería. Investigación con

un enfoque cuantitativo, transversal, correlacional, diseño no experimental. La población lo conformo 73 madres, lo resultados obtenidos confirman que no existe relación entre la percepción de las madres de la calidad del cuidado del personal de enfermería con la edad cronológica, procedencia y grado de instrucción de la madre.

Según Chávez Soto y Guzmán Gala (2019) en la investigación titulada; “Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia, Paz y Vida – Huancayo”, el objetivo planteado fue establecer la percepción de las madres de familia relacionados a la calidad de atención por el profesional de enfermería en el Centro de Salud justicia, Paz y Vida – Huancayo, 2019. La metodología usada fue descriptiva, transversal, la muestra estuvo constituida por 50 madres que fueron encuestadas y cuyos resultados mostraron que la percepción de la calidad de atención en la dimensión técnico científico fue buena con 88%, y, se obtuvo una regular percepción para la dimensión humana y entorno con 48% y 58% respectivamente. Esta investigación concluye que de las 50 madres encuestadas el 86% tiene una buena percepción de la calidad de atención de los profesionales de enfermería del consultorio de CRED.

Según Cabana Sosa (2018) investiga: “La calidad del cuidado de enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido, Ayacucho, se formula el objetivo de evaluar la calidad del cuidado de enfermería. Usó la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de corte transversal, correlación a la estructura, el proceso y el resultado, desde la perspectiva de los padres de familia del niño hospitalizado en el área de neonatología, Hospital II Essalud, Huamanga - Ayacucho. La muestra del estudio fue conformada por 88 padres de familia de niños recién nacidos, todos los datos obtenidos fueron procesados en el Software Estadístico IBM SPSS 22.0, construyéndose con ellos las tablas de contingencia,

determinando que el 45.5% de los padres de familia perciben una regular calidad del cuidado de enfermería. Según la dimensión de estructura, el 51.1% señalaron la calidad del cuidado como buena, en la dimensión proceso el 53.4% indicaron la calidad del cuidado como regular y en cuanto a la dimensión resultado el 39.8% indicaron como regular. Según Franco y Zapata (2017), investigan sobre: “Percepción de las madres frente al cuidado que brinda la enfermera a los niños menores de cinco años en el consultorio de CRED – CS Pampa Grande- Tumbes, el objetivo formulado fue comprobar el nivel de percepción de la madre con niños menores de cinco años, sobre el cuidado que ofrecen las enfermeras en el consultorio de CRED, la muestra lo conformo 25 madres. La recolección de datos se realizó basado en tres elementos: el cuaderno de campo, la observación participativa y la entrevista semiestructurada. Llegan a la conclusión que, en la dimensión técnica, en su mayoría las madres resaltan la buena labor que desarrolla la enfermera, demuestra buenas relaciones interpersonales, tienen excelentes destrezas, habilidades y competencia profesional. En cuanto a la dimensión humana las madres perciben que el personal es amable, respetuoso, sensible y son atentas y en la dimensión entorno, en su mayoría las madres refieren que el ambiente es muy pequeño, con escasos materiales y de mucho riesgo para sus niños.

Loba Rodríguez y León Saavedra (2018) en su investigación titulada: “Conocimientos y actitudes de enfermería sobre Promoción de la salud: una mirada de región, 2018”, tuvieron como objetivo describir conocimientos y actitudes sobre la promoción de la salud que realizan los enfermeros en programas de atención integral de niño sano. La metodología que usaron fue un estudio cualitativo exploratorio, descriptivo. Los resultados que obtuvieron evidencian el impacto de promoción de la salud en las madres, que les ayuda a proporcionar cuidados adecuados y mantener conductas saludables para los niños. Se concluye

que el conjunto de acciones promotoras está destinadas a mejorar las condiciones y la calidad de vida de la madre y el niño.

Marco conceptual

Las Características Sociodemográficas se definen como circunstancias, situaciones o características, que incrementan la probabilidad de una persona de contraer un determinado problema (OMS, 2019). Las madres que asisten al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo se caracterizan en:

Género.

Es el rasgo fisiológico y sexual a través del cual las personas se diferencian como hombre o mujer; se visualizan en las actitudes, especialización de trabajo, ideas, roles sociales, etc. (Porporatto, 2018).

Edad.

Tiempo de vida de la madre en años.

Estado civil.

Es la condición legal del individuo, a través del cual se vincula con otra persona y que son legítimos jurídicamente en el registro civil, definen obligaciones y derechos de la persona; pudiendo ser casado, soltero, viudo, divorciado o conviviente (Enriquez Nazario & Pedraza Vela, 2017).

Grado de instrucción.

Es el nivel más alto de aprendizaje obtenido o que se encuentre en proceso de adquisición, no interesa si hayan culminado o sean inconclusos; la madre con estudios de primaria puede ignorar aspectos acerca del desarrollo del niño y la importancia del cuidado que necesita; por lo contrario, a mayor nivel instructivo de la madre comprenderá mejor la

información que le proporcionan en las instituciones de salud y así poder brindar cuidados de calidad a su hijo (Figueroa Tinoco, 2018).

Ocupación laboral.

Es considerada como toda actividad que realiza el individuo a cambio de un salario. En la actualidad las madres se ven obligadas a salir a trabajar y así contribuir económicamente en el hogar, esto ocasiona una sobre carga del trabajo, disminuyendo el tiempo para el cuidado de los hijos pequeños (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017).

Los servicios que ofertan los consultorios de crecimiento y desarrollo (CRED) es la evaluación organizada y regular, utilizando un cronograma, que realiza el profesional de enfermería, con el objeto de anotar la evaluación del crecimiento y desarrollo del niño. Se busca identificar alteraciones, riesgos o enfermedades que pueda presentar el niño, diagnosticando de manera oportuna y garantizando intervenciones para controlar los problemas hallados (MINSa, 2017a).

Periodicidad del Control de Crecimiento y Desarrollo.

Los niños menores de tres años recibirán evaluaciones de acuerdo lo programado. El recién nacido es controlado 4 veces: antes de las 48 horas de nacido y posteriormente semanalmente; de 1 a 11 meses los controles son mensuales, sumando 11; de 12 a 23 meses, un control cada 2 meses, sumando 6 controles y finalmente, el niño de dos años recibe un control cada tres meses sumando 4 controles (MINSa, 2017a).

Los controles de crecimiento y desarrollo buscan evaluar a los niños en periodos cortos, esto desde el nacimiento; si se evidencia bajas coberturas en el control de CRED, no se tendrá un seguimiento oportuno y como consecuencia el niño adquirirá enfermedades

alérgicas, infecciones digestivas, respiratorias, desnutrición crónica que se incrementan de manera alarmante en nuestro país (MINSA, 2017a).

En los consultorios de crecimiento y desarrollo, se oferta servicios de atención integral, como reconocer signos de peligro del niño, la familia y su entorno, evaluación física, neurológica, tamizaje de hemoglobina, valoración funcional auditiva y visual, descarte de parásitos, evaluación de enfermedades prevalentes, cumplimiento de vacunas, valoración del desarrollo, del crecimiento, suplemento de hierro, evaluación nutricional, bucal, identificación de maltrato y violencia, todo ello con el fin de cuidar el crecimiento y desarrollo ideal del niño (MINSA, 2017a).

También es necesario realizar una sostenida intervención familiar, con el objeto de reconocer de manera precoz los peligros que afectarían la salud del niño, es fundamental el correcto control, derivación oportuna, el aprendizaje eficiente del cuidado que debe tener la familia (MINSA, 2017a).

Calidad de cuidado de enfermería.

es el atributo del producto y/o servicio basado en el proceso, la gestión eficiente y eficaz de los recursos y actividades se relaciona de manera directa con la calidad. Comprende las necesidades y expectativas presentes y futuras del consumidor, con el objeto de cumplirlas y alcanzar su satisfacción (Numpaqué-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

Asimismo, Donabedian define la calidad de los servicios, como la percepción del máximo beneficio del paciente dentro una institución, a través de la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada, tomando en cuenta las necesidades del paciente. También Ramos en referencia a la propuesta de Donabedian refiere que, la calidad en la atención de salud se visibiliza cuando los efectos o resultados del proceso de atención de salud

satisfacen los criterios, expectativas, y seguridad del paciente. El sistema de gestión de la calidad identifica y propicia el mejoramiento de la calidad de los servicios. Es fundamental resaltar que hay una mayor tendencia al incremento de las exigencias y expectativas de los usuarios relacionados a la calidad de los servicios de salud (Donabedian, 2001 & Ramos, 2011 citado por Chávez Cruz & Molina Regalado, 2015).

Por tanto, deducimos que la calidad es un concepto integral y múltiple, aunque algunos expertos en calidad de servicios identifican una serie de dimensiones de la calidad dependiendo del contexto. Las acciones también pueden variar de dimensiones como eficacia, accesibilidad a los servicios, competencia del profesional, seguridad, continuidad, satisfacción del usuario (Donabedian, 2001 & Ramos, 2011 citados por Chávez Cruz & Molina Regalado, 2015).

Asimismo, las características de la calidad tienen ciertas particularidades bien definidas durante el proceso de atención de salud, las cuales son muy diferentes a otros sectores, ya que la calidad en salud no se mide como un objeto material, sino intrínsecamente en la persona que recibe la atención, por tal razón, es una obligación moral el estudiar la calidad de los servicios que se presta. Generalmente las instituciones de salud tienen problemas, como malos tratos, incumplimientos; por tal motivo, se debe reorientar los procesos y solucionar los problemas, sin embargo, el personal no conoce las expectativas de la gerencia orientados a la calidad, agudizándose así el problema aún más cuando la institución desconoce el precio de incumplimiento (Donabedian, 2001 y Ramos, 2011 citados por Chávez Cruz & Molina Regalado, 2015).

El proceso de atención en salud es entendido como el grupo de acciones, cuyo propósito es obtener un servicio de interés del paciente. De la misma manera, es necesario

considerar que la calidad tiene que ser administrada con un enfoque holístico a partir de los resultados y procesos para garantizar la calidad de los servicios (Ramos, 2011 citado por Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

En síntesis, Donabedian considera que se debe evaluar los indicadores de calidad de los procesos, pues aporta datos concretos del usuario en relación a su percepción objetiva y subjetiva, planteando de esta manera, el problema de la fiabilidad de los resultados. Por tanto, la calidad debe ser evaluada desde los pilares que parten de su estructura, proceso y resultado, que a continuación, se detallan:

Estructura.

Implica aquellas cualidades que fundamentan la organización, para ofrecer un servicio integral del cuidado de Enfermería. Se relaciona con los recursos materiales, los recursos humanos, la estructura organizativa, entre otros.

Proceso.

Comprende proporcionar y acoger servicios de salud en las actividades del paciente y los profesionales de salud durante el proceso de atención, obteniéndose como resultado el contenido de la atención, son los servicios de salud que se ejecutan (Ramos, 2011 citado por Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

Resultado.

Comprende el estado de salud de los pacientes, el proceso de recuperación, los costos indirectos y directos relacionados a los cuidados y que serán medidos a través de indicadores (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

Tal es así que, Borre (2014) citado por Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas (2016) considera que la calidad percibida es una característica del servicio o producto orientado al

proceso, en donde la calidad responde directamente con una administración eficiente y eficaz de las actividades realizadas, los recursos utilizados y el consumidor, atendiendo las necesidades y cubriendo expectativas del cliente, tanto presentes como futuras, con el propósito de alcanzar su satisfacción. Asimismo, se dimensiona en:

Dimensión 1 Aspectos Tangibles.

que son procesos de servicio que incluyen instrumentos tangibles como, equipo material o área física para facilitar la atención de salud: la tecnología médica aplicada promueve como resultado la capacidad de resolución de la demanda de los servicios de salud de manera adecuada. Además, las indicaciones permiten tener un contacto directo entre el prestador del servicio y el paciente, requiriendo información necesaria.

Las competencias técnicas son definidas como la ejecución de procedimientos, diagnósticos quirúrgicos y terapéuticos, manejo preventivo del paciente en situaciones de salud y de enfermedad

La competencia técnica en la aplicación de los procedimientos, diagnósticos terapéuticos y quirúrgicos; las pruebas del control preventivo del paciente en condiciones de salud y de enfermedad; la continuidad y coordinación de la atención y la apariencia del personal que brinda el servicio establece un nivel de confianza y seguridad en la labor que desempeña. Finalmente, el estado de los ambientes influye en las condiciones donde el profesional de enfermería satisface necesidades de comodidad y confort del paciente y familia, garantizando un entorno seguro (Borré Ortiz et al., 2019).

Lo antes mencionado, permite concluir que la evaluación de la calidad de los servicios de enfermería se basa en la gestión administrativa y asistencial, para mantener y vigilar que las instalaciones y los equipos estén operativos en favor de los pacientes. Es fundamental que los

servicios que se proporcionan deben garantizar el cuidado humanizado, asegurando así altos estándares de calidad en las instituciones que brindan sus servicios (Balderas Pedrero, 2019).

Dimensión 2 Aspectos Intangibles.

es el grado de conocimiento de los prestadores de servicios, procesos que apoyan los servicios esenciales y los complementarios, a pesar de no ser percibidos por el paciente, pues son parte de la experiencia de servicio que el paciente experimenta. Tal es así, que los aspectos intangibles se refieren a las cualidades o rasgos propios de cada profesional de la salud, que se percibe durante el proceso de atención. Estos son el buen trato, que fortalece la confianza y la relación interpersonal entre la enfermera y el paciente, la atención holística, la amabilidad, una característica de valor agregado propio de la enfermera que se visibiliza durante el cuidado y el cuidado oportuno y continuo para promover el bienestar del paciente (Borre, 2014 citado por Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

El Interés en solución de problemas, la enfermera debe identificar y priorizar las necesidades básicas del paciente para brindar soluciones. También, es importante impartir educación al paciente y su entorno familiar para el logro de destrezas en el autocuidado, asegurando así la calidad de vida, la importancia del cumplimiento es promocionar comportamientos saludables a través de cuidados holísticos y continuos, con el objeto de garantizar una calidad de vida futura (Balderas Pedrero, 2019).

Información, los pacientes tienen la necesidad de ser educados en todo lo relacionado a su salud, educación que deberá ser impartida de manera precisa, oportuna y clara, es necesario responder las preguntas y disipar la incertidumbre sobre problemas relacionados a la salud, teniéndose en cuenta, que durante los lapsos de espera del paciente para su atención deben ser aprovechados para informar. Se orientará sobre todo lo relacionado a procedimientos médicos,

procedimientos administrativos de trámites, mientras se encuentre programado para su atención, ya que el paciente tiene la expectativa de ser atendido en razón a lo establecido al proceso de atención de la institución de salud (Borré Ortiz et al., 2019).

Como complemento, para la disposición de ayuda, la organización debe tener un mecanismo de escucha activa y de asistencia en forma directa al paciente, y así asegurar la calidad de los servicios que brinda. Sin embargo, la confianza es un elemento que fortalece los vínculos entre el paciente y el prestador del servicio, donde la preparación del personal de enfermería busca asegurar la calidad de los servicios que se presta al paciente, un quehacer basado en competencias profesionales, científicas, técnicas y con valores humanos, de acuerdo a los objetivos de la institución. Por último, la importancia de comprender e identificar las necesidades del paciente y su entorno familiar, es reconocer y priorizar de manera oportuna los problemas de salud y así brindar cuidados enfermeros continuos (Balderas Pedrero, 2019).

La Percepción, es definida como los conocimientos que se tiene de una cosa producto de las impresiones de los sentidos, a partir de ellos se describen las acciones como la consecuencia de la percepción, en otras palabras, es la capacidad de recibir información, sensaciones, conocer y comprender por los sentidos. Cuando el paciente recibe atención de salud, espera satisfacer sus necesidades, espera que los servicios de salud sean de calidad. La atención de salud que se brinda debe ser un proceso que requiera que el profesional de salud sea idóneo y competente, que garantice que el usuario perciba que el servicio ofrecido es de buen trato y confiable (Balderas Pedrero, 2019).

Cabe resaltar que, la perspectiva del paciente es muy importante, sabiendo que la opinión de los clientes satisfechos facilita el cumplimiento del tratamiento y la continuidad de utilización de los servicios de salud. Por consiguiente, la calidad debe ser introducida en el

servicio como un valor agregado, considerando que se produce para que el paciente perciba el bienestar durante el proceso de la atención que recibe. En relación a los servicios de enfermería, es importante identificar al cliente como un elemento indispensable para saber lo que desea, y en referencia al cuidado de enfermería, se debe verificar cual son las expectativas de los pacientes y el trato que requieren. La experiencia de la enfermera y su calidad de intuición, le permiten determinar el servicio y trato que necesitan o desean (Balderas Pedrero, 2019).

En el desarrollo de los Controles de Crecimiento y Desarrollo que deben recibir los niños, están establecidos según la Norma Técnica de Salud el cual señala que, el niño menor de 1 año deberá recibir 11 controles en total, el niño de 1 año recibirá 06 controles y el niño de 2 años recibirá 04 controles; bastaría faltar a uno de los controles para considerar la inasistencia, considerada como deserción, ya que el control que perdió no se puede recuperar. Asimismo, nos señala que el control es oportuno cuando se realiza en el momento preciso, según corresponda a la edad, la secuencia, el cronograma establecido y la secuencia, para poder analizar el progreso del crecimiento y desarrollo, con el fin de observar los periodos de riesgo o peligro (MINSA, 2017b).

Es responsabilidad de los padres, acudir con el niño al programa de Control de Crecimiento y Desarrollo, pero es importante que el profesional de enfermería cumpla con su labor de realizar una adecuada atención, por ello, es fundamental mantener un trato amable desde el primer momento que entablamos comunicación con los padres o cuidadores, procurando en todo momento, alcanzar una participación afectiva.

También, se debe considerar a las madres que no acuden a los consultorios de CRED para el control de sus hijos, para proporcionar ayuda y confianza para resolver los problemas que motivan esta ausencia (Cantaro Huamán, 2018).

Bases Teóricas

Teoría de Madeleine Leininger.

Según Madeleine Leininger en su teoría, define a la persona como un ser humano con identidad cultural y que necesita de un cuidado transcultural, lo cual es el área principal de la Enfermería, pues se centra en la persona que posee valores, creencias en salud y enfermedad.

El modelo de Leininger nos permite comprender el conocimiento científico y humanístico, ya que habilita la práctica de cuidados específicos, respetando el entorno cultural de paciente y la práctica de cuidados enfermeros universales (Raile Alligood & Marriner Tomey, 2018).

Por consiguiente, Leininger conceptualiza que la enfermera es una persona significativa en la vida de los pacientes, en todo el mundo, y sus competencias laborales en salud son imprescindibles para tomar decisiones y acciones que pueden ser eficaces dentro del sistema de salud.

Por lo tanto, los enfermeros tienen que ser conscientes que toda persona tiene marcadas creencias culturales en su vida, necesitando el enfermero conocerlas para proporcionar el tipo de atención sanitaria que desee y necesite la persona. En consecuencia, la cultura representa los modelos de vida sistematizados y los valores que influyen en la toma de decisiones y las acciones de las personas (Raile Alligood & Marriner Tomey, 2018).

Los principales conceptos de la teoría:

Cuidados culturales.

Están conformados por el conjunto de creencias, valores y formas de vidas aprendidos y que son transmitidos entre las generaciones y las personas. Por lo que, será necesario que las intervenciones en salud deben ser visibles, que ayuden y apoyen a las personas o grupos a cuidar su estado de salud y bienestar o para mejorar sus estilos de vida, enfrentar la enfermedad, la discapacidad o la muerte.

Salud.

Es definida como el estado de bienestar de la persona para ejecutar sus roles diarios, de acuerdo a sus creencias y costumbres, que forman parte de un sistema de salud de prácticas de cuidados de salud, promoción, patrones y mantenimiento de la salud (Raile Alligood & Marriner Tomey, 2018).

Cuidados.

Es el conjunto de acciones encaminadas a la asistencia, apoyo, educación a otras personas que requieren atención a sus necesidades observables o potenciales, con el propósito de mejorar su forma o nivel de vida.

Persona.

Es un ser humano que se cuida y es capaz de cuidar a otros, las formas de los cuidados depender de las culturas, pese a que los cuidados del ser humano son considerados como universales.

Entorno.

Es un aspecto contextual en los que se encuentran los individuos y los grupos culturales. No obstante, el enfermero debe responder en forma integral a las necesidades de las personas, donde se busque un proceso de relación de ayuda eficaz, pues el enfermero tiene la

capacidad de conocer y dar respuestas a las necesidades espirituales y emocionales de las personas.

Asimismo, el profesional de enfermería tiene que descubrir y adquirir conocimientos acerca del mundo de la persona, para adecuar sus conocimientos y prácticas, desde el enfoque ético (Raile Alligood & Marriner Tomey, 2018).

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución.

La Provincia de Oxapampa, es la provincia más extensa del departamento de Pasco, con una superficie de 18,673.79 Km² y conformada por 7 distritos: Oxapampa, Villa Rica, Chontabamba, Huancabamba, Pozuzo, Puerto Bermúdez y Palcazú; tiene 430 localidades entre caseríos, comunidades nativas y agropecuarias; limita por el norte con la Provincia de Pachitea y Puerto Inca (Huánuco), al sur con la Provincia de Chanchamayo (Junín), al este con la Provincia de Coronel Portillo (Ucayali), y al oeste con la Provincia de Pasco (Pasco). La población informada por el INEI nos ubica por debajo de la cifra nacional, cuya densidad para el año 2008 es de 21.7 hab. x km², por otro lado, podemos observar que existe un incremento en relación al comportamiento de la densidad poblacional del año 2007 (11 .1 hab. x km²). La población rural de la Provincia es de 54,371 habitantes, la misma que representa el 64% de la población provincial, la población urbana es de 30,564 personas que significa el 36% de la población total.

El crecimiento poblacional se estima en 1646 nacimientos para el presente año, mientras que la defunción anual está en el orden de 191 defunciones, considerando que el crecimiento natural de la población (nacimientos menos defunción) es de 1455, personas al año, que relacionado al saldo migratorio negativo de -7.3. La fecundidad es una de las variables demográficas más importantes para evaluar la tendencia del crecimiento de la población, variable ha venido descendiendo en relación a los últimos 5 años de 3.2 disminuido a 3 hijos/ mujer.

Población y muestra

Población.

Estuvo conformada por 230 madres de niños menores de 3 años que fueron atendidos, según el registro estadístico del promedio bimestral del CRED.

Muestra.

La muestra estuvo constituida por 122 madres de niños menores de 3 años, obtenida por muestreo probabilístico y donde se define a toda una población que tiene la misma oportunidad de ser seleccionada. La técnica para la selección de la muestra fue el aleatorio simple, puesto que todas las madres de familia tendrán la misma probabilidad de formar parte de la muestra (Hernández Sampieri et al., 2018).

Para el estudio, se estimó la proporción de pacientes conforme con la atención recibida y se consideró una fórmula de tamaño de muestra para estimar una proporción para población finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población, se considera N=230

Z α : Valor de tabla normal estándar relacionado al 95% de confianza, se considera Z α =1.96

P: Prevalencia relacionado a estudios previos o al estudio piloto, se considera p=0.80

d: Margen de error, para el estudio se considera d=0.05

$$n = \frac{230 * 1.96^2 * 0.80 * 0.20}{0.05^2 * (230 - 1) + 1.96^2 * 0.80 * 0.20} = 119$$

Para realizar la investigación según el registro estadístico del promedio bimestral del CRED la muestra indicada fue de 119 madres de niños menores 3 años, sin embargo, la muestra considerada fue de 122 madres.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión.

Madres con niños menores de 3 años de edad que asisten al consultorio de control de crecimiento y desarrollo.

Madres que quieran participar de la investigación y firmen al consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

Madres con niños menores de 3 años que vivan fuera de la jurisdicción del Hospital I Oxapampa.

Madres que no quieran participar de la investigación.

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, porque se han obtenido datos susceptibles de cuantificación que permiten un tratamiento estadístico, donde se han enfatizado los atributos de las expectativas de la madre - niño, que acuden al programa de Crecimiento y Desarrollo acerca de la calidad percibida del cuidado de enfermería, hacia los cuidados que brinda el enfermero(a).

Para Hernández Sampieri et al. (2018) la investigación es correlacional que tiene por objeto de medir el grado de relación entre las variables de estudio, en un contexto en particular. Corte transversal, porque los datos se recogieron en un lapso de tiempo; de diseño

no experimental, porque no se recurrieron a manipulaciones de las variables y es un diseño que nos explica los hechos.

Hipótesis de investigación

Hipótesis general.

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa – Essalud, 2020.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa – Essalud, 2020.

Hipótesis específicas.

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa – Essalud, 2020.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa – Essalud, 2020.

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos intangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa – Essalud, 2020.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos intangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa – Essalud, 2020.

Identificación de variables

Variables de estudios A: Características sociodemográficas.

Variables de estudios B: Calidad percibida del cuidado de enfermería.

Tabla 1.*Operacionalización de la variable.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Características socio - demográficas	Conjunto de características, situaciones o aspectos que incrementan la probabilidad de una persona de tener un determinado problema. (OMS, 2020).	Conjunto de características que poseen las madres, pudiendo ser factores, socioeconómicos, culturales e institucionales que intervienen en su manera de comportarse. Se usó la medición dicotómica si – no	Género	Femenino Masculino	Nominal
			Edad en años	Adulto joven (18 a 29 años) Adulto (30 a 59 años) Adulto mayor (60 a más)	
			Estado civil	Soltero Casado Conviviente Viudo	
			Grado de instrucción	Sin estudios Primarios Secundarios Superior	
			Ocupación	Jubilado Empleado Desempleado Hogar Estudiante	
	Propiedad del producto o servicio basado en el	Se define la calidad atributo del producto y el servicio	Aspectos tangibles	Tecnología Indicaciones	Escala de Ordinal

Calidad percibida del cuidado de enfermería	<p>proceso, la calidad tiene relación directa con la gestión eficiente y eficaz, de las actividades, recursos y el consumidor, considerando las expectativas y necesidades presentes y futuras del usuario, con el objeto de cumplirlas alcanzando la satisfacción (Borré Ortiz et al., 2019).</p>	<p>directamente con la gestión del enfermero en eficiencia y eficacia de las actividades y los recursos del paciente desde los aspectos tangibles e intangibles, serán medidos con la escala de Lickert. Mucho mejor de lo que esperaba, mejor de lo que esperaba, como me lo esperaba, pero de lo que esperaba, mucho peor de lo que esperaba. Que se establece en nivel adecuado 60;80 Medianamente adecuada 38; 59 Inadecuado 16;37</p>	Aspectos intangibles	<p>Apariencia del personal Estado de las habitaciones Amabilidad Trato personalizado Interés en solución de problemas. Interés de cumplimiento Información Tiempo de espera Rapidez para conseguir algo Puntualidad de atención Disposición de ayuda Confianza Preparación del personal Capacidad de comprensión de las necesidades.</p>
---	--	--	----------------------	---

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de los datos de las 2 variables, se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento un cuestionario, el cual consta de una presentación de datos generales y datos específicos, cuyo contenido por enunciados la escala tipo de Likert, el cual fue valido en el SERVQHOS-E (versión para Enfermería del SERVQHOS original) Calidad percibida del cuidado de enfermería original de las autoras: Mira y Aranaz y validado por Barragán y Manrique, en Boyacá - Colombia en el año 2010. El instrumento estuvo conformado de 16 reactivos, que sirvió para la recolección de la información relacionado a la calidad de atención de enfermería, el análisis factorial de los 16 ítems permitió encontrar la clasificación de dos factores denominados aspectos tangibles e intangibles, alcanzando buena confiabilidad con un Alpha de Cronbach de 0.96 puntuación (Anexo 1).

Para ser aplicado a nuestra realidad, el instrumento fue sometido a pruebas de expertos quienes lo validaron posteriormente, se aplicó una prueba piloto que permitió determinar su confiabilidad, para ello, se aplicó el instrumento a 15 madres de niños que acuden al programa de crecimiento y desarrollo, con similares características de los sujetos del estudio, cuyos resultados obtenidos en la prueba piloto fueron analizados estadísticamente y la confiabilidad de la dimensión aspectos tangibles fue de 0.953, la dimensión aspectos intangibles fue 0.836 y para todo el instrumento fue de 0.948, (Anexo 2) valor muy parecido al observado por Borré (2013), quien alcanzó buena confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.96, puntuaciones muy superiores al observado al aplicar SERVQHOS original, que obtuvo un alfa de Cronbach 0.87.

Las variables se calificaron en la escala de Likert del 1 al 5, con cinco alternativas de las respuestas: Mucho mejor de lo que esperaba (5), Mejor de lo que esperaba (4), Como me lo

esperaba (3), Peor de lo que esperaba (2) y Mucho peor de lo que esperaba (1). Asimismo, el proceso de baremación referente a la variable Calidad percibida del cuidado de enfermería, consta en niveles: Adecuado 60; 80>, Medianamente adecuado 38;59> e Inadecuado 16;37 > respectivamente.

Validez.

.

Confiabilidad.

.

Proceso de recolección de datos.

Se utilizó la técnica de la encuesta, el cual nos permitió reunir los datos relevantes que proporcionaron los sujetos de estudio (madres de niños que acuden al programa de crecimiento y Desarrollo), conformada por 122 madres quienes desarrollaran las preguntas dentro del mismo orden y en una situación similar.

Procesamiento y análisis de los datos.

Por ende, luego de encuestar y de recoger los datos, se examinó cada uno de los cuestionarios aplicados referentes a las características sociodemográficas y calidad percibida del cuidado de enfermería, mediante los métodos y técnicas de la estadística descriptiva, utilizando la tabla de distribución de frecuencias, y los estadígrafos (la mediana, la moda, la desviación estándar, la desviación media, etc.). Posteriormente, se ingresó todos los datos obtenidos al sistema estadístico SPSS versión 24, con el fin de obtener cuadros y gráficos estadísticos para medir la correlación de las variables y poder corroborar el nivel de confiabilidad del instrumento, lo que permitió un mayor análisis e interpretación de los datos, sobre la base de una mejor descripción de cada variable estudiada.

Consideraciones éticas.

Cuando se obtuvo el documento de aceptación y aprobación del proyecto de investigación por parte del hospital, durante todo el proceso de ejecución del estudio, los familiares fueron invitados a participar y a quienes se les proporcionó un consentimiento informado, indicándoles que toda información era estrictamente para el estudio.

Asimismo, el investigador en todo momento se comprometió a respetar los principios éticos de la investigación, poniendo especial énfasis en la confidencialidad de los datos recogidos y la identidad de los participantes no será revelada en ningún informe de este estudio, además, el investigador no difundirá información alguna que pueda identificarles, el mismo que será explicado a cada participante en el momento de firmar el consentimiento informado, con el compromiso de cumplir estrictamente y respetar los principios éticos de:

Beneficencia.

El principio de beneficencia es la obligación moral que tiene todo ser humano de hacer bien a los otros.

No maleficencia.

El principio de no maleficencia, sinónimo del "No dañar, se trata de respetar la integridad física y psicológica del paciente en la práctica de enfermería es evitar el daño deliberado durante la realización de las intervenciones de enfermería.

Autonomía.***Justicia.***

Capítulo IV

Resultados y Discusión

Resultados descriptivos

Tabla 2.

Relación entre las características sociodemográficas y calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al programa de crecimiento y desarrollo del Hospital I EsSalud – Oxapampa, 2020.

			Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	Total
Estado civil	soltero	Recuento	7	55	5	67
		% del total	5,7%	45,1%	4,1%	54,9%
	casado	Recuento	2	15	4	21
		% del total	1,6%	12,3%	3,3%	17,2%
conviviente	Recuento	7	22	5	34	
	% del total	5,7%	18,0%	4,1%	27,9%	
Grado de Instrucción	Primaria	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%
	Secundaria	Recuento	13	63	8	84
		% del total	10,7%	51,6%	6,6%	68,9%
	Superior	Recuento	3	28	6	37
		% del total	2,5%	23,0%	4,9%	30,3%
Ocupación	estudiante	Recuento	1	7	0	8
		% del total	0,8%	5,7%	0,0%	6,6%
	su casa	Recuento	10	45	8	63
		% del total	8,2%	36,9%	6,6%	51,6%
	empleada	Recuento	5	40	6	51
		% del total	4,1%	32,8%	4,9%	41,8%
Edad (Agrupada)	Adulto	Recuento	12	49	9	70
		% del total	9,8%	40,2%	7,4%	57,4%
	joven	Recuento	4	43	5	52
		% del total	3,3%	35,2%	4,1%	42,6%
Total	Recuento	16	92	14	122	
	% del total	13,1%	75,4%	11,5%	100,0%	

Se puede evidenciar en relación a las características sociodemográficas y la calidad del cuidado de enfermería percibido por las madres que asisten al programa de crecimiento y desarrollo, que:

Estado civil: Solteras un 45,1%, Convivientes un 18%, y Casadas un 12,3%. Grado de Instrucción: Secundaria un 51,6%, Superior un 23,0 % y Primaria un 0.8%. Ocupación: Su casa un 36,9 %, Empleadas un 32,8 % y Estudiante un 5,7%. Edad: Adulto joven un 40,2 % y Adultos un 35,2%, en su mayoría las madres perciben mediamente adecuado la calidad del cuidado de enfermería.

Tabla 3.

Características sociodemográficas de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estado civil	soltero	67	54,9	54,9	54,9
	casado	21	17,2	17,2	72,1
	conviviente	34	27,9	27,9	100,0
Grado de Instrucción	Primaria	1	,8	,8	,8
	Secundaria	84	68,9	68,9	69,7
	Superior	37	30,3	30,3	100,0
Ocupación	estudiante	8	6,6	6,6	6,6
	su casa	63	51,6	51,6	58,2
	empleada	51	41,8	41,8	100,0
Edad	Adulto joven	70	57,4	57,4	57,4
	Adulto	52	42,6	42,6	100,0
Total		122	100,0	100,0	

Se evidencia que en relación a las características sociodemográficas de las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida, que: Estado civil: Solteros un 54,9%, Convivientes un 17.2 % y Casados un 27,9 %.

Grado de Instrucción: Secundaria un 68,9%, Superior un 30,3 % y Primaria un 0.8%.

Ocupación: Su casa 51,6 %, empleada un 41,8 % y Estudiante un 6,6 %. Edad: Adulto joven: 57,4 % y Adulto 42,6%.

Tabla 4.

Nivel de calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Calidad	Inadecuado	16	13,1	13,1	13,1
	Medianamente adecuado	92	75,4	75,4	88,5
	Adecuado	14	11,5	11,5	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Se evidencia que la calidad del cuidado de enfermería, percibida por las madres que acuden al programa de crecimiento y desarrollo fue: un 75,4%, medianamente adecuado, un 13,1% inadecuado y un 11,5% adecuado.

Tabla 5.

Relación entre las características sociodemográficas y aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

		Tangible (Agrupada)			Total	
		Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado		
Estado civil	soltero	Recuento	3	51	13	67
		% del total	2.5%	41.8%	10.7%	54.9%
	casado	Recuento	2	14	5	21
		% del total	1.6%	11.5%	4.1%	17.2%
conviviente	Recuento	3	25	6	34	
	% del total	2.5%	20.5%	4.9 %	27.9%	
Instrucción	Primaria	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0%	0.8%	0%	0.8%
	Secundaria	Recuento	7	62	15	84
		% del total	5.7%	50.8%	12.3%	68.9%
	Superior	Recuento	1	27	9	37
		% del total	0.8%	22.1%	7.4%	30.3%
Ocupación	estudiante	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0%	4.9%	1.6%	6.6%
	su casa	Recuento	5	45	13	63
		% del total	4.1%	36.9%	10.7%	51.6%
	empleada	Recuento	3	39	9	51
		% del total	2.5%	32%	7.4%	41.8%
Edad (Agrupada)	Adulto joven	Recuento	6	48	16	70
		% del total	4.9%	39.3%	13.1%	57.4%
	Adulto	Recuento	2	42	8	52
		% del total	1.6%	34.4%	6.6%	42.6%
Total			8	90	24	122

Se observa las características sociodemográficas de las madres que acuden al Programa de crecimiento y desarrollo y los aspectos tangibles, que: **Estado civil:** Solteros un 41,8%, Convivientes un 20.5%, y Casados un 11,7%. **Grado de Instrucción:** Secundaria un 50,8%, Superior un 22,7% y Primaria un 0.8%. **Ocupación:** Su casa 36,9 %, empleadas un 32% y

Estudiante un 4,9 %. **Edad:** Adulto joven un 39,3 % y Adultos un 34,4%, quienes en su mayoría perciben medianamente adecuado la calidad del Cuidado de Enfermería.

Tabla 6.

Relación entre las características Sociodemográficas y aspectos intangibles de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

			Intangible (Agrupada)			Total
			Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
estado civil	soltero	Recuento	17	43	7	67
		% del total	13.9%	35.3%	5.7%	54.9%
	casado	Recuento	7	10	4	21
		% del total	5.7%	8.2%	3.3%	17.2%
	conviviente	Recuento	6	22	6	34
		% del total	4.9%	18%	4.9%	27.9%
Instrucción	Primaria	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0%	0.8%	0%	0.8%
	Secundaria	Recuento	23	49	12	84
		% del total	18.9%	40.2%	9.8%	68.9%
	Superior	Recuento	7	25	5	37
		% del total	5.7%	20.5%	4.1%	30.3%
ocupación	estudiante	Recuento	2	6	0	8
		% del total	1.6%	4.9%	0%	6.6%
	su casa	Recuento	10	45	8	63
		% del total	8.2%	36.9%	6.6%	51.6%
	empleada	Recuento	18	24	9	51
		% del total	14.8%	19.7%	7.4%	41.8%
Edad (Agrupada)	Adulto joven	Recuento	19	36	15	70
		% del total	15.6%	29.5%	12.3%	57.4%
	Adulto	Recuento	11	39	2	52
		% del total	9%	31%	1.6%	42.6%
Total			30	75	17	122

Se observó que las características sociodemográficas de las madres que acuden al Programa de crecimiento y desarrollo y aspectos intangibles, que: **Estado civil:** Solteros un 35,3%, Convivientes un 18%, y Casados un 8,2 %. **Grado de Instrucción:** Secundaria un 40,2%, Superior un 20,5% y Primaria un 0.8%. **Ocupación:** Su casa 36,9 %, empleadas un 19.7% % y Estudiantes un 4,9%. **Edad:** Adultos un 31% y Adulto joven un 29,5%, en su mayoría perciben medianamente favorable la calidad del Cuidado de Enfermería.

Resultados inferenciales

Hipótesis general.

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital - EsSalud, 2020.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital - EsSalud, 2020.

Tabla 7.

Correlación entre las características sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería.

			Calidad
Rho de Spearman	Estado civil	Coeficiente de correlación	0,641
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	122
	Grado de instrucción	Coeficiente de correlación	0,650
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	122
	edad	Coeficiente de correlación	0,692
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	122
Ocupación	Coeficiente de correlación	0,630	
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	122	

Se evidencia correlación entre las características sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, lo cual está sustentado en el resultado de cada característica, siendo esta menor o igual a 0,05. En cuanto al grado de correlación se obtuvieron valores de 0,641; 0,650; 0,692; 0,630 tanto, para el estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación correspondiente, los cuales son considerados como positiva moderada. Por tanto, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Tabla 8.

Rho de Spearman Tangible.

Estado civil	Coeficiente de correlación	0,723
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	122
Grado de instrucción	Coeficiente de correlación	0,730
	Sig. (bilateral)	0,002
	N	122
edad	Coeficiente de correlación	0,543
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	122
Ocupación	Coeficiente de correlación	0,540
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	122

Se evidencia correlación entre las características sociodemográfica de la madre y aspecto tangible, lo cual está sustentado en el resultado de cada característica, siendo esta menor o igual a 0,05. En cuanto al grado de correlación, se obtuvieron valores de 0,723; 0,730; 0,543; 0,540 tanto, para el estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación correspondiente, los cuales son considerados como positiva moderada. Por tanto, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos intangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y aspectos intangibles de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

Tabla 9.

Rho de Spearman Intangible.

Estado civil	Coeficiente de correlación	0,735
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	122
Grado de instrucción	Coeficiente de correlación	0,646
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	122
edad	Coeficiente de correlación	0,707
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	122
Ocupación	Coeficiente de correlación	0,654
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	122

Se evidencia correlación entre las características sociodemográfica de la madre y aspectos intangibles, lo cual está sustentado en el resultado de cada característica siendo esta menor o igual a 0,05. En cuanto al grado de correlación se obtuvieron valores de 0,735; 0,646;

0,707; 0,654 tanto, para el estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación correspondiente, los cuales son considerados como positiva moderada. Por tanto, se acepta la hipótesis del investigador, rechazando la hipótesis nula.

Discusión

La calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de la madre, es trascendental para fidelizar las atenciones preventivas de enfermería al niño, durante el proceso de Crecimiento y Desarrollo. No obstante, el proceso mental que experimente la madre permitirá formarse una idea significativa y clara al interior de sí mismo, por ende, tomará conciencia de aquello que lo rodea y le dará el valor significativo, para asegurar la calidad de vida del menor. El objetivo es determinar la relación entre las Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud- Oxapampa, 2020. Los resultados obtenidos evidencian la existencia de correlación entre ambas variables, obteniéndose valores de 0,641; 0,650; 0,692 y 0,630, tanto en el estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación, los cuales fueron considerados como positivo-moderada.

Resultados diferentes encontrados en la investigación de Espinoza (2017), en donde se demuestra que no se relaciona la percepción de las madres, sobre la calidad del cuidado de enfermería, con la procedencia, edad o grado de instrucción.

Ambos estudios evidencian comportamientos en ambas variables que difieren en distintos entornos, siendo necesario personalizar la atención del cuidado a la madre, para elevar su percepción de la calidad sobre los cuidados de enfermería. En este sentido, la mayoría de las madres asumen una calidad del cuidado de enfermería percibida como regular, según el perfil sociodemográfico: Estado civil: solteros, convivientes y casados. En grado de

instrucción: secundaria, superior y primaria. En ocupación: su casa, empleada y estudiante.

Edad: adulto joven y adulto, estableciendo que es importante considerar estos aspectos para evaluar los procesos de atención dentro del programa de CRED, que pueden mejorar la percepción de las madres, así como rediseñar nuevas formas de abordaje de acuerdo al perfil sociodemográfico en base a los evidenciado, con la finalidad de elevar la calidad de los servicios que se presta.

En definitiva, la calidad es un elemento esencial para la fidelización de la madre y el niño, en relación a los cuidados preventivo de la salud y el acompañamiento del profesional de enfermería en la educación a la madre, para sostener el cuidado durante el proceso de crecimiento y desarrollo. Al punto, Donabedian (1980), refiere que la calidad de los cuidados es percibida como la capacidad para alcanzar el mayor beneficio posible, considerando los valores de la persona y la sociedad, el enfermero en el proceso de atención en el rubro de crecimiento y desarrollo, promueve una relación de interacción entre la madre y el niño durante el cuidado de prevención, para desarrollar conductas saludables. Por tal motivo, consideramos de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad, para elevar la satisfacción de la madre y el niño, como lo señala Balderas, que el cuidado es identificar al cliente, pues es indispensable saber lo que desea. En el caso del cuidado de enfermería, se debe verificar cuales son las expectativas de los pacientes y el trato que necesitan, donde la experiencia de la enfermera y su grado de intuición, le permitirán determinar el servicio y el trato que necesitan o desean.

En cuanto a identificar las características sociodemográficas de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, en relación a los datos procesados, tenemos que las mayores demandas de los servicios, proceden de Solteras con 54,9%, Convivientes con

17.2% y Casados con 27,9%. En Grado de Instrucción: Secundaria un 68,9%, Superior un 30,3 % y Primaria un 0.8%. Ocupación: Su casa un 51,6 %, empleada un 41,8 % y Estudiante un 6,6 %. Edad: Adulto joven un 57,4 % y Adulto un 42,6%. Resultados diferentes encontrados por Santana y Bauer (2014), en donde en relación a la calidad de los cuidados de enfermería del paciente atendido en un hospital de enseñanza, se tiene que el 56,4% estaban empleados, 56% estudiaron por un periodo igual o superior y finalmente un 70% eran casados.

Además, el perfil sociodemográfico de las madres, tiene que integrarse en la toma de decisiones por parte de los profesionales de enfermería, para que desde esta perspectiva asuma un abordaje integral del cuidado, durante el proceso de atención del niño, además de incorporar nuevas formas de aprendizaje y educación en salud. Actualmente, la atención de enfermería se centra en la madre, pero se extiende significativamente al cuidado del niño, por medio de un cuidado individualizado, dejando de ser objeto y pasar a ser un sujeto activo del mismo, al estar centrado en la madre y en las expectativas reales del mismo.

Igualmente, las características sociodemográficas de las personas frente a las situaciones de incertidumbre inesperadas y de fragilidad con respecto a su salud, influyen en la percepción de los pacientes y la familia. Una experiencia que depende del grado de madurez y la capacidad de recepción de la información sobre el estado de salud del paciente, para poder procesarla frente ante cualquier evento médico, donde las características sociodemográficas en relación al grado de instrucción y el estado civil, conjugan como elementos importantes en relación al comportamiento, forma de pensar, aspectos culturales, entre otros.

En relación a determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020. Los resultados obtenidos demostraron que la calidad del Cuidado de Enfermería

percibida por las madres fue de un 75,4%, medianamente adecuado, un 13,1% inadecuado y un 11,5% adecuado. Resultados diferentes encontrados por Chávez y Guzmán (2019), en su investigación evaluaron la calidad de atención de los profesionales de enfermería del consultorio de CRED, encontrando que un 86% tenían una buena percepción. También, Munhoz, Coutinho, Souza y Marques (2018), en su investigación encontraron que, en las atenciones del programa de crecimiento y desarrollo, resalta la evaluación de CRED de la enfermera; así mismo, usa una libreta personal como registro médico del niño, instrumento de guía para las madres y estrategia de seguimiento de crecimiento y desarrollo del niño.

Según lo indicado, se deduce que la percepción de las madres es de nivel regular, siendo necesario fortalecer la imagen del profesional de enfermería, quienes efectúan el cuidado humanizado, como un fenómeno de interés que orienta la práctica, la teoría y la investigación, al estar orientada por principios de cuidado, pues la interacción enfermera - paciente, son expresiones esenciales del cuidado, siendo necesario adaptarse a las necesidades del usuario, para establecer la prioridad del cuidado enfermería que debe estar orientada en base a la percepción de satisfacción y de calidad.

Identificar la relación entre las características Sociodemográficas y aspectos tangibles de la Calidad del Cuidado de Enfermería, percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020, se evidencia una correlación entre las características sociodemográfica y aspectos tangibles. En referencia al grado de correlación se obtuvieron los valores de 0,723; 0,730; 0,543 y 0,540, tanto en el estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación, los cuales son considerados como positivo - moderada. Resultados diferentes de Martínez (2017), quien encuentra en su investigación en la dimensión entorno, como favorable con un 82% y medianamente favorable en un 9.2%.

De acuerdo a lo expuesto se deduce que, en su mayoría las madres perciben un nivel regular de los aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería, según los datos sociodemográficos, siendo importante establecer la unicidad de las madres, al considerar su experiencia de salud vivida en relación a la expectativa, adquirida durante el proceso de salud en el programa de Crecimiento y Desarrollo, con el fin de evaluar la calidad y reflexionar sobre las mejoras del cuidado profesional de enfermería.

En la dimensión tangible, Donabedian en 1980 considera que, las estimaciones de las tecnologías médicas se basan en la integridad, grado de adecuación, pruebas de utilización de acciones preventivas del paciente en situaciones de salud y enfermedad, rigurosidad de la información, coordinación, sostenibilidad y aceptación de la atención del destinatario. Al respecto, (Balderas Pedrero, 2019) expresa que la tecnología es la aplicación de un proceso o la presentación de un servicio de calidad seguro.

Identificar la relación entre las características Sociodemográficas y aspectos intangibles de la Calidad del Cuidado de Enfermería, percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, del Hospital I Oxapampa, 2020. Los resultados obtenidos evidencian la correlación entre las características sociodemográfica y aspectos intangibles, obteniéndose los valores de 0,735; 0,646; 0,707 y 0,654, tanto en estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación, los cuales son considerados positivo-moderado. Resultados diferentes a las conclusiones de Ante y Fonseca (2017) que en su investigación evidenciaron la atención del profesional de enfermería fue competente con 8,5%, y en relación a la percepción de la calidad de atención de enfermería tenemos: comunicación adecuada con 15,1%, atención amable con 28,7%, atención eficiente 14,7%, oportuna 25% y atención

humanizada en 26,9%. Se concluye que existe un cambio en la evaluación de la atención de enfermería por parte del usuario.

También, Vesga Gualdrón y Ruiz de Cárdenas (2019) en su investigación confirman la valoración de la enfermera como excelente, pero recalca la presencia de otros elementos del cuidado humanizado que deben notarse como, la habilidad de escuchar, sin críticas a eventos personales que deben ser valoradas de manera auténtica, habilidad para la apertura de sentimientos, concluyéndose en esta investigación que muchas cualidades hacen rico el cuidado humanizado y son necesarios para una adecuada adherencia al control y su gran importancia debe ser considerada por los profesionales de la salud.

De acuerdo a lo expuesto, se deduce que la mayoría de madres perciben un nivel regular en los aspectos intangibles de la calidad del cuidado de enfermería, según los datos sociodemográficos, siendo importante establecer una comunicación efectiva y promover un ambiente de confianza, donde la madre pueda expresar dudas, temores, sentimientos y emociones, mediante un cuidado holístico por parte del profesional de enfermería, el cual debe propiciar en todo momento sostener el cuidado en el tiempo.

En síntesis, Donabedian en 1980, subraya que para elevar los niveles de atención y de calidad, el profesional de enfermería debe disfrutar de un cierto grado de credibilidad y aceptabilidad. Para tal efecto, Balderas considera que el interés de las enfermeras en su quehacer profesional, es buscar satisfacer las necesidades básicas del paciente durante los cuidados recibidos en el servicio de CRED y proporcionarle bienestar durante el proceso de mantener, recuperar y rehabilitar la salud. Asimismo, la educación y la comunicación fluida, permite que el paciente y la familia, reconozcan y cumplan los procesos de atención y disminuyan los estados de incertidumbre por desconocimiento y desinformación, con lo cual

se buscará mejorar la calidad de los servicios brindados (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

Para concluir, es importante señalar que las características sociodemográficas, las competencias científico-técnico y la experiencia profesional, adquieren enorme relevancia para que el profesional de Enfermería, ofrezca cuidados integrales y de calidad, que garanticen estándares de eficacia, eficiencia y que actualmente demandan las madres con niños en los programas de Crecimiento y Desarrollo.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Existe una correlación entre las características sociodemográficas de las madres y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida. Obteniéndose valores de 0,641; 0,650; 0,692 y 0,630, tanto en estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación, los cuales son considerados como positivo – moderado, que en su mayoría las madres perciben medianamente adecuado la calidad del Cuidado de Enfermería. Resultados que nos permiten rediseñar o implementar acciones de mejora en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, para elevar la calidad de los servicios.

Respecto al perfil sociodemográfico de las madres, son: Estado civil: solteros un 54,9%, convivientes un 17.2%, y casados un 27,9%. Grado de Instrucción: Secundaria 68,9%, Superior un 30,3 % y Primaria un 0.8%. Ocupación: Su casa 51,6%, empleada un 41,8% y Estudiante un 6,6 %. Edad: adulto joven: 57,4 % y adulto: 42,6%. Características sociodemográficas que nos permiten identificar a la población, para implementar estrategias frente a situaciones que impidan elevar la calidad de los cuidados de enfermería en el Consultorio de CRED del Hospital I Oxapampa.

En relación a la percepción de la calidad del cuidado de enfermería percibida por las madres que acuden al programa de Crecimiento y Desarrollo, fue de un 75,4% medianamente adecuada, un 13,1% inadecuado y un 11,5% adecuado. Siendo necesario promover un entorno de promoción y prevención en el cuidado, para valorar el aprendizaje y educar a la madre para garantizar la calidad de vida futuro del niño.

Existe una correlación entre las características sociodemográficas de las madres y la Calidad del Cuidado, en los aspectos tangibles. En el grado de correlación se obtuvieron valores de 0,723; 0,730; 0,543; 0,540, tanto en el estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación, los cuales son considerados como positivo-moderado. Sin embargo, es vital identificar los elementos intangibles que ponen en riesgo el cuidado, para elevar las expectativas del paciente sobre la calidad de los cuidados en el área de CRED, pues la mayoría de madres perciben mediamente adecuado la calidad del cuidado de enfermería.

Existe correlación entre las características sociodemográfica de las madres y Calidad del Cuidado, en el aspecto intangible. En el grado de correlación se obtuvieron valores de 0,735; 0,646; 0,707; 0,654, tanto en el estado civil, grado de instrucción, edad y ocupación, los cuales son considerados como positivo-moderado. Porque en su mayoría las madres perciben mediamente adecuado la calidad de los Cuidados, siendo necesario desde las expectativas tangibles e intangibles, implementar estrategias de mejora que permitan elevar la calidad de los servicios que se brinda en el área de CRED.

Recomendaciones

Que las autoridades del Hospital nacional y del Departamento de Enfermería y/o Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, continúen afianzando estrategias orientadas a reflexionar y/o capacitar a los profesionales, sobre el buen trato humanizado y/o satisfacción al usuario, para distinguir las características sociodemográficas de las madres y elevar los niveles de percepción, para lograr afianzar la calidad de los cuidados de enfermería.

Que el personal de Enfermería del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, elabore guías de procedimientos estandarizadas que busquen orientar y mejorar la calidad del cuidado

en el área de CRED, donde la enfermera asume los elementos tangibles de las expectativas del paciente.

Que el personal de Enfermería Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, elabore guías de procedimientos estandarizadas que orienten a mejorar la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería, teniendo en cuenta los elementos intangibles de las expectativas del paciente.

Se sugiere realizar nuevos estudios similares a la presente investigación, utilizando enfoques cualitativos que nos permitan profundizar más en el tema desarrollado.

Referencias Bibliográficas

- Acosta Collazos, L. F., & Puiquin Rojas, F. (2019). *Nivel de satisfacción de madres de niños menores de 1 año sobre la calidad de la atención de las enfermeras del consultorio de niño del c.S San Ignacio 2017. [Tesis de Segunda Especialidad]* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4650>
- Acuña, L., Aibar, S., Broggi, L., Cedano, C., Cullen, C., & Chambi, M. C. (2015). Manual de Enfermería Oncológica. In *Ministerio de la Salud de Argentina: Vol. III*. Ministerio de Salud de Argentina. [file:///C:/Users/admin/Downloads/Manual de Enfermeria Oncologica. 2014 \(3\).pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/Manual%20de%20Enfermeria%20Oncologica.2014%20(3).pdf)
- Aparecida Munhoz Gaíva, M., Aparecida Coutinho Monteschio, C., Dias de Sousa Moreira, M., & Marques Salge, A. K. (2018). Evaluación del crecimiento y desarrollo infantil en la consulta de enfermería. *Avances En Enfermería*, 36(1), 9–21. <https://doi.org/10.15446/AV.ENFERM.V36N1.62150>
- Balderas Pedrero, M. D. L. C. (2019). *Administración de los Servicios de Enfermería*. (5th ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Borré Ortiz, Y. M., Sánchez Padilla, D., Márquez Caballero, Y., Lobo Rojas, L., Polo Granados, M., & Rodríguez Martínez, V. (2019). Evaluación de la Atención de Enfermería por Gestantes que Asisten a un Programa de Control Prenatal de Malambo-Atlántico (Colombia). *Horizonte de Enfermería*, 30(1), 36–48. https://doi.org/10.7764/HORIZ_ENFERM.30.1.36-48
- Cabana Sosa, C. G. (2018). *Calidad de cuidado de enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido, Ayacucho. [Tesis de Segunda Especialidad]* [Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11798/2E523.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cantaro Huamán, E. E. (2018). *Factores de riesgo al incumplimiento en el control de crecimiento y desarrollo en niños y niñas de 1 año en el Centro de Salud Castillo Grande - Tingo María 2017. [Tesis de Licenciatura]* [Universidad de Huánuco].

[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1415/CÁNTARO HUAMÁN%2C Emely Estefani.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1415/CÁNTARO%20HUAMÁN%20Emely%20Estefani.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CCI. (2020, September). *Ley de Cáncer Infantil en Perú: una historia de impacto positivo de la Iniciativa Global de Cáncer Infantil - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. Organización Internacional de Cáncer Infantil.

<https://www.paho.org/es/noticias/10-9-2020-ley-cancer-infantil-peru-historia-impacto-positivo-iniciativa-global-cancer>

Chávez Cruz, A. L., & Molina Regalado, J. L. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donadabian, en el área de emergencia del Hospital Para Vida de Julio a Diciembre, 2014. [Tesis de Maestría]* [Universidad de El Salvador].

[http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis Final.pdf](http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf)

Chávez Soto, I. L., & Guzmán Gala, D. (2019). *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Justicia Paz y Vida - Huancayo 2019. [Tesis de Licenciatura]* [Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”].

[https://repositorio.urosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/188/INFORME FINAL DE TESIS INES Y DONATILDA corregido 4 %28Autoguardado%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/188/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS%20INES%20Y%20DONATILDA%20corregido%204%20Autoguardado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Enriquez Nazario, A. E., & Pedraza Vela, Y. Y. (2017). *Factores socioculturales asociados a la inasistencia al control de crecimiento y desarrollo de las madres de niños de 1-4 años del distrito de Reque - 2016. [Tesis de Licenciatura]* [Universidad Señor de Sipán].

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2992/Tesis Enriquez y Pedraza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2992/Tesis%20Enriquez%20y%20Pedraza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espinoza Barrios, L. M. (2017). *Características personales y calidad del cuidado de enfermería percibida por la madre del lactante menor en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa María del Socorro Ica - 2016. [Tesis de Maestría]* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5667/ENMesbalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández Pipa, R. (2017). *Opinión sobre la imagen del profesional de enfermería de las madres de familia que acuden al servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Zárate 2016. [Tesis de Especialidad]* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6141/Fernandez_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figueroa Tinoco, R. (2018). *Factores sociodemográficos y cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años Centro de Salud Urubamba Cusco 2017. [Tesis de Licenciatura]* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2098/TESIS_RINA FIGUEROA TINOCO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2098/TESIS_RINA%20FIGUEROA%20TINOCO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de*

la Investigación. (M. Rocha Martínez (ed.); 6th ed.). McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

https://www.academia.edu/38885436/Hernández_Fernández_y_Baptista_2014_Metodología_de_la_Investigación

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas [INEN]. (2018, February 8). *Neoplásicas recibe alrededor de 700 nuevos casos de cáncer infantil* Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN.

<https://portal.inen.sld.pe/neoplasicas-recibe-alrededor-de-700-nuevos-casos-de-cancer-infantil/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2017). Estado de la Niñez en el Perú. In *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. INEI.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0930/Libro.pdf

Loba Rodríguez, N. J., & León Saavedra, P. E. (2018). Conocimientos y actitudes de enfermería sobre promoción de la salud: una mirada de región. *Investigación En Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 20(1). <https://doi.org/10.11144/JAVERIANA.IE20-1.CAEP>

Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomedica*, 36(3), 181–191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

MINSA. (2017a). Norma técnica: Atención Integral de la Salud Neonatal. In *Ministerio de Salud de Perú. Reforma es más Salud. Programa para todos Perú*. Ministerio de Salud.

<http://www.minsa.gob.pe>

MINSA. (2017b, July 10). *Resolución Ministerial N° 537-2017-MINSA - Gobierno del Perú*.

Ministerio de Salud de Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/190581-537-2017-minsa>

MINSA. (2020). Plan Nacional de cuidados integrales. In *Ministerio de Salud de Perú*.

Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5341.pdf>

Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y

SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review.

Rev. Fac. Med, 64(11), 7450000. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Olivera Garaicoa, W. (2015). *La Quimioterapia*. Medigraphyc.

OMS. (2019, August). *Niveles y Tendencias de la Mortalidad Infantil*. Organización Mundial de La Salud. <https://www.bancomundial.org/es/who-we-are/partners/united-nations>

OMS. (2021, February 12). *El cáncer infantil*. Organización Mundial de La Salud.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/cancer-in-children>

OPS. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas. *Revista Panamericana de Salud Pública*. <https://scielosp.org/j/rpsp/i/2020.v44/?section=CARTA>
AL EDITOR

Organización Mundial de la Salud - OMS. (2020). OMS advierte de drástico aumento de casos de cáncer | El Mundo | DW | 04.02.2020. *Made for Minds*. <https://p.dw.com/p/3XEqV>

Porporatto, M. (2018). *Significado de Sexo - Qué es, Definición y Concepto*. Qué Significado. <https://quesignificado.com/sexo/>

Quispe Ccallo, M., & Ramos Arizala, W. C. (2017). *Satisfacción de la calidad del cuidado de*

enfermería y deserción al control de crecimiento y desarrollo en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla. Arequipa, 2016. [Tesis de Licenciatura] [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Raile Alligood, M., & Marriner Tomey, A. (2018). *Modelos y teorías en enfermería* (9th ed.). Elsevier. <https://www.elsevier.com/books/modelos-y-teorias-en-enfermeria/alligood/978-84-9113-339-1>

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de Evaluación de la Calidad del Servicio: Caracterización y Análisis. *COMPENDIUM*, 35. <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Vesga Gualdrón, L. M., & Ruiz de Cárdenas, C. H. (2019). Percepción que tienen las gestantes sobre el cuidado de enfermería en la atención prenatal. *Investigación En Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 21(1). <https://doi.org/10.11144/JAVERIANA.IE21-1.PTGC>

Apéndices

Apéndice A. Instrumento de Recolección de Datos.

Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de enfermería, percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

INSTRUCCIONES: A continuación, le formularemos una serie de preguntas, sírvase marcar con un aspa (X) en las casillas y complete los espacios en blanco según indique. Sólo elegir una respuesta.

1. Edad:
2. Estado Civil

	a. Soltero	()	b. Casado	()
	c. Conviviente	()	d. Viudo	()
3. Grado de instrucción

	a. Sin estudio	()	b. Primaria	()
	c. Secundaria	()	d. Superior	()
4. Ocupación

	a. Jubilado	()	b. Empleado	()	
	c. Desempleado	()	d. Hogar	()	e. Estudiante ()

Cuestionario Servqhos evaluación de la calidad de atención percibida

La Calidad de la atención Sanitaria 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 respuesta	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 (apariencia 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 ayudarlo 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					

Apéndice B

Validez de los instrumentos.

Tabla B 1.

La calidad de atención percibida.

	Claridad	Congruencia	Contexto	Dominio del constructo	Total
DIMENSION 1	0,957894737	0,978947368	0,947368421	0,968421053	0,96315789
DIMENSION 2	1	1	1	1	1
VARIABLE GENERAL	0,97037037	0,985185185	0,962962963	0,977777778	0,974

Apéndice C

Confiabilidad de los instrumentos (incluidos matriz de datos).

Tabla C 1.

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,948	0,948	30

Tabla C 2.

Valor del Alpha de Cronbach.

Variable o dimensión	Alfa de Cronbach
Aspectos tangibles	0.953
Aspectos intangibles	0.836
Todo el instrumento	0.948

Al analizar la confiabilidad se encontró que para la dimensión aspectos tangibles el nivel de confiabilidad fue 0.953, para la dimensión calidad de atención fue 0.836 y para todo el instrumento fue 0.948, valor muy parecido al observado por Borré (2013) quien alcanzando buena confiabilidad con un Alpha de Cronbach de 0.96, estas puntuaciones son muy superiores al observado al aplicar SERVQHOS original el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.87.

Tabla C 3.

Estadísticas de elemento.

Item	Media	Desv. Desviación	N
1	2,96	0,200	30
2	2,72	0,458	30
3	2,68	0,476	30
4	2,56	0,651	30
5	2,72	0,458	30
6	2,88	0,332	30
7	2,56	0,768	30

8	2,64	0,638	30
9	2,68	0,557	30
10	2,68	0,627	30
11	2,44	0,870	30
12	2,88	0,332	30
13	2,72	0,542	30
14	2,80	0,500	30
15	2,84	0,473	30
16	2,76	0,523	30
17	2,44	0,821	30
18	2,64	0,700	30
19	2,76	0,597	30

Apéndice D

Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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, 2020.

Propósito y procedimientos

Mediante el actual escrito, manifiesto mi voluntad de participar en el proyecto de investigación que lleva por título: “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, 2020”. Este proyecto será realizado por el Lic. Laureano Elías Espinoza Vidal, bajo la tutela del comité de ética de la Universidad Peruana Unión.

Riesgos del estudio

Se me ha informado que no hay ningún riesgo de índole psicológico, biológico, físico y químico, con respecto a esta investigación. Mas como se ha de conseguir alguna información de tipo personal, se encuentra la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta a raíz de la información que se obtenga de la entrevista. Pero, se tomarán las medidas de precaución como la referencia por números para que dicha posibilidad sea mínima.

Beneficios del estudio

Con los resultados se tomarán acciones para mejorar en la atención de calidad de parte del profesional de enfermería. No habrá beneficio monetario por participar en el estudio.

Participación voluntaria

Habiendo sido informada que mi intervención en la investigación es totalmente voluntaria y que tengo el derecho de cesar mi permiso en cualquier instante antes que el

informe esté finalizado, sin que medie algún tipo de sanción. Y también aplica por mi negativa inicial a la colaboración en el presente proyecto.

Preguntas e información

Se me ha hecho de conocimiento que, de tener cualquier consulta sobre mi consentimiento o acerca del estudio, puedo comunicarme con:

 Nombre del Asesor:
 Dirección:
 Institución:
 Teléfono:
 e-mail

 Nombre del investigador:
 Dirección:
 Institución:
 Teléfono:
 e-mail

Habiendo leído y he sido informada de manera verbal las justificaciones orales del investigador. Mis interrogaciones referentes a la investigación han sido entendidas complacidamente. Doy mi consentimiento para mi participación voluntaria en el estudio y firmo a continuación.

 Firma del participante y fecha

 Nombre del participante

 Firma del testigo y fecha

 Nombre del participante

 Firma del Investigador y fecha

 Nombre del participante

Apéndice E. Matriz de consistencia.

Tabla E 1. *Matriz de consistencia.*

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Marco teórico	Metodología
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, 2020	<p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre las 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, 2020?</p> <p>Problemas específicos. ¿Cuál son las características Sociodemográficas de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020? ¿Cuál es la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre las Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería, percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar las características Sociodemográficas de las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020. Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden</p>	<p>Hipótesis General Ha: Existe relación entre las Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa - EsSalud, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación entre las Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa - EsSalud, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Ha: Existe relación entre las características Sociodemográficas y</p>	<p>Características Sociodemográficas</p> <p>Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres</p>	<p>En cuanto a las Características Sociodemográficas como son: Sexo: Masculino y femenino. Edad actual: cuantitativa. Estado civil: Soltero, Casado, Conviviente y Viudo. Grado de instrucción Sin estudios, Primarios, secundarios y Superior. Ocupación: Jubilado Empleado, Desempleado, Hogar y Estudiante (OMS, 2011). En relación a la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida tenemos que esta comprendidas por: 1. Aspectos tangibles que comprende lo que</p>	<p>Lugar de ejecución. - El trabajo de investigación se realizará en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital I Essalud Oxapampa en el 2020.</p> <p>Población y muestra. Serán 119 las madres de los niños menores de 3 años que acuden al programa de crecimiento y desarrollo en el 2020. Muestra. Se trabajará con toda la madre de niños menores de 3 años que acuden al programa de crecimiento y desarrollo seleccionados por apreciaciones de: Criterios de inclusión: Madres de niños(as) menores de 3 años</p>

<p>al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020? ¿Cuál es la relación entre las características Sociodemográficas y el nivel tangible de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020? ¿Cuál es la relación entre las características Sociodemográficas y el nivel intangible de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020?</p>	<p>al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020. Identificar la relación entre las características Sociodemográficas y el nivel tangible de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.</p>	<p>el nivel tangible de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020. Ho: No existe relación entre las características Sociodemográficas y el nivel tangible de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020. Ha: Existe relación entre las características Sociodemográficas y el nivel intangible de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.</p>	<p>percibe la persona en relación a la tecnología, Indicaciones, Apariencia del personal, Estado de las habitaciones. 2.Aspectos intangibles que comprende lo que percibe la persona en relación a la Amabilidad Trato personalizado Interés en solución de problemas. Interés de cumplimiento Información Tiempo de espera Rapidez para conseguir algo Puntualidad de atención Disposición de ayuda Confianza Preparación del personal Capacidad de comprensión de las necesidades. (Borré, 2014).</p>	<p>que acuden al consultorio de Control de Crecimiento y Desarrollo y Madres que deseen participar del estudio y firmen el consentimiento informado. Criterios de exclusión Madres de niños(as) menores de 3 años que no vivan en la jurisdicción de Essalud Oxapampa y Madres que no acepten participar del estudio. Tipo de muestreo. - El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en la cual se selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. Tipo y diseño de estudio. -El presente trabajo de investigación posee un diseño no experimental ya que los datos son tal como es, es</p>
--	--	---	--	--

Ho: Existe relación entre las características Sociodemográficas y el nivel intangible de la Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa, 2020.

decir que no presentan ninguna manipulación en las variables, es de corte transversal porque toda la información se unirá en un tiempo y espacio determinado, y es de tipo descriptivo porque busca detallar las características, propiedades y perfiles más resaltantes de los grupos, personas o comunidades que está sujeto a un análisis.

Apéndice F

Autorización institucional



"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N° 02-LEE-V-HIO-RAPA-ESSALUD-2020

Oxapampa, 13 de Febrero del 2020

DR. RICARDO MISAEL MARIÑO FAJARDO
DIRECTOR DEL HOSPITAL I OXAPAMPA
ESSALUD

**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO
ACADEMICO EN EL SERVICIO DE CONSULTORIO CRED DEL
HOSPITAL I OXAPAMPA**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle me autorice realizar un Trabajo Académico "Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa - EsSalud, Oxapampa 2020" como parte de la realización de mis estudios de Maestría en Enfermería.

Sin otro en particular, agradeciendo la atención a la presente le reitero mis consideraciones y estima personal.

Atentamente.

Laureano Elías ESPINOZA VIDAL

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000



"Año de la Universalización de la Salud"

Oxapampa, 14 de Febrero del 2020

Lic.

Laureano Elías ESPINOZA VIDAL

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN CIENTIFICA**

**REFERENCIA: CARTA N° 02-LEE-V-HIO-RAPA-ESSALUD-2020 CON FECHA
13/02/2020**

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de referencia manifestarle que esta jefatura no tiene ningún inconveniente en aceptar y autorizar se ejecute la investigación Trabajo académico "Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Hospital I Oxapampa - EsSalud, Oxapampa 2020".

Sin otro particular, agradezco su especial atención, no sin antes manifestarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.

Dr. Ricardo Mariño Fajardo
DIRECCION
HOSPITAL I OXAPAMPA
ESSALUD

Apéndice G

Evaluación de los expertos.

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad conocer Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud-Oxapampa, 2020.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 09

Fecha actual: 15-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: Milagros Caparacho Inga

Institución donde labora: Consultorio Niños / Adolescentes Hospital I Oxapampa

Años de experiencia profesional o científica: 19 años


Lic. Enf. Milagros Caparacho Inga
Firma y Sello

Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud- Oxapampa, 2020.

N°	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN TANGIBLE										
1	La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer trabajo ha sido	X		X		X		X		
2	La apariencia (presentación personal) del personal de Enfermería ha sido	X		X		X		X		
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital ha sido	X		X		X		X		
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia y comodidad) ha sido	X		X		X		X		
DIMENSIÓN INTANGIBLE										
4	El interés de las Enfermeras por cumplir lo que prometen ha sido	X		X		X		X		
6	La información que las enfermeras proponen ha sido	X		X		X		X		
7	El tiempo de espera para ser atendido por las enfermeras cuando usted requiere algo ha sido	X		X		X		X		
8	El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido	X		X		X		X		
9	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido	X		X		X		X		
10	La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido	X		X		X		X		
11	La disposición de las enfermeras para ayudarlo cuando lo necesita ha sido	X		X		X		X		
12	La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
13	La amabilidad (cortesía) que las enfermeras en el trato con la gente han sido	X		X		X		X		
14	La preparación del personal de Enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido	X		X		X		X		
15	El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
16	La capacidad del personal de Enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)


Lic. Enf. Milagros Caparacho Inga
CEP 3388
UNIDAD PREVENTIVA
SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD
OXAPAMPA

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud-Oxapampa, 2020.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 15-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: Marco Antonio Peña Chagua

Institución donde labora: HOSPITAL J-OXAPAMPA - ESSALUD

Años de experiencia profesional o científica: 4 años



Firma y Sello

Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud-Oxapampa, 2020.

N°	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN TANGIBLE										
1	La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer trabajo ha sido	X		X		X		X		
2	La apariencia (presentación personal) del personal de Enfermería ha sido	X		X		X		X		
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital ha sido	X		X		X		X		
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición y comodidad) ha sido	X		X		X		X		
DIMENSIÓN INTANGIBLE										
4	El interés de las Enfermeras por cumplir lo que prometen ha sido	X		X		X		X		
6	La información que las enfermeras proponen ha sido	X		X		X		X		
7	El tiempo de espera para ser atendido por las enfermeras cuando usted requiere algo ha sido	X		X		X		X		
8	El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido	X		X		X		X		
9	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido	X		X		X		X		
10	La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido	X		X		X		X		
11	La disposición de las enfermeras para ayudarlo cuando lo necesita ha sido	X		X		X		X		
12	La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
13	La amabilidad (cortesía) que las enfermeras en el trato con la gente han sido	X		X		X		X		
14	La preparación del personal de Enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido	X		X		X		X		
15	El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
16	La capacidad del personal de Enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)



Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud-Oxapampa, 2020.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 03

Fecha actual: 15-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: PAOLA YERGENIA HUICHU LOZANO

Institución donde labora: HOSPITAL I OXAPAMPA

Años de experiencia profesional o científica: 4 AÑOS


 PAOLA YERGENIA HUICHU LOZANO
 LIC. EN ENFERMERIA
 CEP. 80028

Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud- Oxapampa, 2020.

N°	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN TANGIBLE										
1	La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer trabajo ha sido	X		X		X		X		
2	La apariencia (presentación personal) del personal de Enfermería ha sido	X		X		X		X		
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital ha sido	X		X		X		X		
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición y comodidad) ha sido	X		X		X		X		
DIMENSIÓN INTANGIBLE										
4	El interés de las Enfermeras por cumplir lo que prometen ha sido	X		X		X		X		
6	La información que las enfermeras proponen ha sido	X		X		X		X		
7	El tiempo de espera para ser atendido por las enfermeras cuando usted requiere algo ha sido	X		X		X		X		
8	El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido	X		X		X		X		
9	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido	X		X		X		X		
10	La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido	X		X		X		X		
11	La disposición de las enfermeras para ayudarlo cuando lo necesita ha sido	X		X		X		X		
12	La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
13	La amabilidad (cortesía) que las enfermeras en el trato con la gente han sido	X		X		X		X		
14	La preparación del personal de Enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido	X		X		X		X		
15	El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
16	La capacidad del personal de Enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)


 PAOLA YERGENIA HUICHU LOZANO
 LIC. EN ENFERMERIA
 CEP. 80028

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud-Oxapampa, 2020.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 04

Fecha actual: 15-02-20

Nombres y Apellidos de Juez: Victor Hugo Bisalaya Guerra

Institución donde labora: Hospital I Oxapampa

Años de experiencia profesional o científica: 20 años


 Lic. Victor H. Bisalaya Guerra
 COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA
 HOSPITAL I OXAPAMPA
 EsSalud
 Firma y Sello

Características Sociodemográficas y Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por las madres que acuden al Programa de Crecimiento y Desarrollo Essalud- Oxapampa, 2020.

N°	Dimensiones	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN TANGIBLE										
1	La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer trabajo ha sido	X		X		X		X		
2	La apariencia (presentación personal) del personal de Enfermería ha sido	X		X		X		X		
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital ha sido	X		X		X		X		
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (apariciencia y comodidad) ha sido	X		X		X		X		
DIMENSIÓN INTANGIBLE										
4	El interés de las Enfermeras por cumplir lo que prometen ha sido	X		X		X		X		
6	La información que las enfermeras proponen ha sido	X		X		X		X		
7	El tiempo de espera para ser atendido por las enfermeras cuando usted requiere algo ha sido	X		X		X		X		
8	El interés de las enfermeras por solucionar sus problemas ha sido	X		X		X		X		
9	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido	X		X		X		X		
10	La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido	X		X		X		X		
11	La disposición de las enfermeras para ayudarlo cuando lo necesita ha sido	X		X		X		X		
12	La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
13	La amabilidad (cortesía) que las enfermeras en el trato con la gente han sido	X		X		X		X		
14	La preparación del personal de Enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido	X		X		X		X		
15	El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido	X		X		X		X		
16	La capacidad del personal de Enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

³ Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

² El ítem tiene relación con el constructo (Adición a las Redes Sociales)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)


 Lic. Victor H. Bisalaya Guerra
 COORDINACIÓN DE ENFERMERÍA
 HOSPITAL I OXAPAMPA
 EsSalud