



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión del cuidado y calidad de atención de Enfermería en la  
recepción del Recién nacido en hospital público de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Puicón Sampedrano, Roxana Matilde (ORCID: 0000-0002-0536-7878)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi madre Lorenza Sampedrano Chayán quien ya descansa en la gloria del Señor, pero su luz espiritual seguirá guiando mi camino para lograr mis metas.

A mi hijo Briyan, quien me impulsa a ser cada día una madre ejemplar y fuerte ante las adversidades.

**Roxana Matilde**

## **Agradecimiento**

A mis compañeros de carrera, cuya misión desde el día en que elegimos esta profesión, seguiremos ejerciéndola con el pie derecho.

**Autora**

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....                                       | iii  |
| Índice de contenidos .....                                 | iv   |
| Índice de abreviaturas .....                               | v    |
| Índice de tablas .....                                     | vi   |
| Resumen .....  | vii  |
| Abstract .....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 14   |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación.....                   | 14   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                   | 14   |
| 3.3. Población, muestra y muestro.....                     | 15   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 16   |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 16   |
| 3.6. Métodos de análisis de datos .....                    | 16   |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                  | 17   |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 18   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 23   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 27   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 28   |
| REFERENCIAS .....  | 29   |
| ANEXOS .....   | 36   |

## **Índice de abreviaturas**

ICE: Índice de cuidados de enfermería

OMS: Organización Mundial de la Salud

TQM: Gestión de la calidad total

UNICEF: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

## Índice de tablas

|         |   |    |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Identificación de la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021.....  | 18 |
| Tabla 2 | Nivel la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021.....  | 19 |
| Tabla 3 | Correlación de las dimensiones de la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021..... | 20 |
| Tabla 4 | Prueba de normalidad de los datos.....  | 21 |
| Tabla 5 | Relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021.....                    | 22 |

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque, 2021, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo correlación y con un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fueron 35 enfermeras del servicio de neonatología, la técnica del estudio corresponde a la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Los resultados muestran que el 42,9% evaluaron como regular la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido y el 31,4% de inadecuado, la calidad de atención fue calificada como excelente (34,3%), las dimensiones de la gestión de la calidad la dimensión continua ( $Rho=0,842$ ), seguro ( $Rho=0,748$ ), control ( $Rho=0,641$ ), organización ( $Rho=0,627$ ), planificación ( $Rho=0,842$ ) se relacionaron con la calidad de atención. Del estudio se concluye que la Gestión del cuidado de enfermería presentó una relación directa alta con la calidad de atención de enfermería ( $Rho=0,775$ ,  $p=0,000<0,05$ ).

**Palabras clave:** Gestión del cuidado de enfermería, calidad de atención, recepción del recién nacido

## Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between care management and the quality of nursing care in the reception of newborns at the "Belén" Lambayeque hospital, 2021, a quantitative, correlation-type study was conducted with a non-experimental cross-sectional design. The population and sample were 35 nurses from the neonatology service, the study technique was a survey and two questionnaires were used as instruments. The results show that 42.9% evaluated the management of nursing care in the reception of the newborn as regular and 31.4% as inadequate, the quality of care was rated as excellent (34.3%), the dimensions of quality management were continuous (Rho=0.842), safe (Rho=0.748), control (Rho=0.641), organization (Rho=0.627), planning (Rho=0.842) were related to the quality of care. From the study, it is concluded that Nursing Care Management presented a high direct relationship with nursing care quality (Rho=0.775,  $p=0.000<0.05$ ).

**Keywords:** Nursing care management, quality of care, newborn reception



## I. INTRODUCCIÓN

En el 2019 murieron 2,4 millones de niños en sus primeros 28 días. Un tercio murió el mismo día y cerca de las tres cuartas partes murieron dentro de la primera semana de vida. Se le atribuyen la falta de atención de calidad y la capacitación del personal como unas de las causas de la mortalidad infantil (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020). La mortalidad neonatal fue más alta en África subsahariana y Asia meridional, con un estimada de 25 y 27 muertes por cada 1.000 nacidos vivos, en África subsahariana un nacido tiene 10 veces más probabilidades de morir en comparación de niño de países de altos ingresos. La relación de morir en el primer mes de vida es 55 veces mayor en los países pobres (El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 2020).

En Kenia la mortalidad neonatal es del 45% de todas las muertes infantiles que equivale a 22 por 1000 nacidos vivos (Murphy et al., 2018). Siendo la mortalidad neonatal un motivo para que la atención obstétrica y neonatal se convierta en una iniciativa de salud pública que logre reducir las muertes neonatales se necesita de personal preparado para ayudar en la atención de los recién nacidos, porque se evidencia un aumento de los partos en los establecimiento de salud y hospitales, pues en países pobres las mujeres solían atenderse por matronas o parteras, pero esta práctica está cambiando, al igual que el aumento de los partos por cesárea (Kawaza et al., 2020)

La calidad de la atención durante el embarazo y el parto es fundamental para mejorar los resultados de salud y reducir la mortalidad y morbilidad prevenibles entre las mujeres y sus recién nacidos. Por lo tanto, una descripción de lo que se espera que se brinde para lograr una atención de alta calidad en el momento del parto es cumplir con tres categorías fundamentales entre las que destacan los insumos, procesos y resultados para una mejor experiencia de la madre en el parto. (Brizuela et al., 2019). Además, la mayoría de los recién nacidos en los países en desarrollo no disponen de atención neonatal porque los hospitales son inaccesibles y costosos (Bang et al., 2019), un cuidado gestionado y organizado es clave en la atención porque logra reducir la mortalidad neonatal sobre todo en los grupos más vulnerables (Hollingswort, 2020).

En el Perú, en el Hospital Almenara de Lima recibió denuncias por presuntas quemaduras una negligencia en la atención al recién nacido, identificando la problemática de la deficiencia de una atención segura (Ministerio de Salud, 2020). Mientras en Piura los profesionales de la salud muestran su preocupación por la falta de recursos para atender a los recién nacidos, también se sumó el incremento de las muertes neonatales que representan un 20% en el 2019 cuando en el 2018 representó el 9,4% se evidencia que los datos de muertes neonatales se ha incrementado por la falta del componente de los recursos necesarios para la atención porque está por debajo de la demanda con deficiencia entre la oferta y demanda en neonatología (Sincas, 2020).

En Lambayeque los hospitales se enfrentan a las deficiencias de infraestructura, recursos y equipamiento para una atención de calidad, donde las brechas no han disminuido y dificulta la labor del profesional de salud tanto así que en el 2019 se generaron un total de 30 muertes de prematuros (Tomás, 2019). Esta situación representa un riesgo para el cuidado de enfermería porque trabaja en un ambiente que no le permite brindar una atención segura y libre de riesgos para el paciente, además están más propenso para las denuncias por negligencia en la atención al recién nacido originado por quemaduras, errores en registro del recién nacido, entre otros.

El problema de investigación de acuerdo con Díaz (2021) en el servicio de neonatología el profesional de enfermería se enfrenta a grandes deficiencias en la atención al recién nacido, como por ejemplo la falta de recursos humanos, tecnológicos, equipos e infraestructura, donde el personal está más propenso a incrementar el riesgo en la atención al recién nacido y se puede generar quemaduras por los equipos, errores en el registro, entre otros que afecta en la satisfacción de las púerperas y están más propensos a las denuncias por negligencias, de continuar con esta situación peligra la vida de los neonatos, de las madres y la imagen institucional. Incluso se requiere una mayor capacitación del profesional de enfermería en el cuidado humanizado e integral.

Por todo ello se formula el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque 2021?

La investigación se convierte en un referente para la institución porque le permite una mejor gestión del cuidado y a calidad de atención de enfermería que tiene el personal al momento de la atención y busque con esto adoptar nuevas formas de seguimiento del personal para que se asegure a las puérperas y los neonatos una mejor atención. Además está demostrado que la calidad en los servicios cuando son bien gestionados generan mejor satisfacción en el usuario paciente y al final impacta en la calidad de atención.

El estudio tiene una relevancia social porque beneficia al personal de salud, el cual le permite diagnosticar la situación de la gestión y la calidad de atención, de esta forma se pueden establecer mejoras para cambiar la situación actual. Asimismo, el estudio es un referente para futuras investigaciones centradas en la gestión del cuidado, así como de interés en otros niveles investigativos.

El objetivo de la investigación consiste en determinar la relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque, 2021. Habiéndose formulado los siguientes objetivos específicos: identificar la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque 2021, establecer el nivel de la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque 2021 y establecer la relación entre las dimensiones de la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque 2021.

Por último, la hipótesis queda formulada como: H0. No existe relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque, 2021. Y la H1. Existe relación directa entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” Lambayeque, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Jin Y Cho (2021) en Corea del Sur evaluaron los factores que afectan la calidad de la atención de enfermería percibida por las madres de niños hospitalizados, en un estudio correlacional aplicaron un cuestionario a 167 madres. Los factores que afectaron la percepción de las madres sobre la calidad de la atención de enfermería fueron la capacidad de comunicación de las enfermeras ( $p < 0.001$ ) y la asociación madre-enfermera ( $p = 0.001$ ). Concluyeron que se necesita mejorar la calidad de la atención de enfermería pediátrica.

Karaca y Durna (2019) evaluaron la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y sus factores asociados en un hospital privado de Estambul, mediante un estudio descriptivo, utilizaron el cuestionario de Satisfacción del Paciente con la Calidad de la Atención de Enfermería en 635 pacientes. El 63,9% consideraron excelentes los cuidados de enfermería ofrecidos durante la hospitalización, los pacientes estaban más satisfechos con la "Preocupación y el cuidado de las enfermeras" y menos satisfechos con la "Información que se les diò". Concluyeron que los pacientes que manifestaron su salud como excelente y fueron hospitalizados una o al menos cinco veces se mostraron más satisfechos con la atención de enfermería.

Weldetsadik et al. (2019) diagnosticaron la calidad de la atención de enfermería y la conveniencia del entorno de trabajo de la enfermera para brindar la calidad de la atención de enfermería en un hospital terciario de Etiopia, aplicaron los cuestionarios de calidad de la atención de enfermería de Safford & Schlotfeldt y la escala del entorno de práctica del índice de trabajo de enfermería (PES-NWI) en 117 enfermeras y 51 médicos. Todos los desempeños de los cuidados de enfermería fueron bajos. La puntuación más alta fue en las órdenes de cumplimiento de la enfermera (66,7%) y la más baja en la colaboración médico-enfermera (24,8%). Concluyeron que la calidad de la atención de enfermería es deficiente.

Jaramillo et al. (2018) describieron la calidad de la atención de enfermería a partir de las percepciones de los padres de recién nacidos en la unidad neonatal de Medellín. Con un estudio descriptivo transversal aplicaron el cuestionario CARE-Q, a 121 los padres de los recién nacidos hospitalizados en la unidad neonatal. Los

resultados muestran un 67,8% eran mujeres; la edad media era de 28 años, más del 50% con educación secundaria o superior. La valoración de la calidad de los cuidados de enfermería fue evaluada en un promedio de 88 de 100 puntos. Los puntajes obtenidos en las dimensiones de mayor a menor fueron: Monitoreo y seguimiento (95.2) y Anticipa (86.0). Los padres perciben los cuidados de enfermería positivos que reciben sus hijos en la unidad neonatal.

Gathara et al. (2020) diagnosticaron la atención de enfermería en los recién nacidos enfermos en un establecimiento en Kenia, con un estudio transversal en 216 recién nacidos evaluaron las tareas que se completaron de acuerdo al índice de cuidados de enfermería (ICE). Las tareas de enfermería realizadas con mayor frecuencia fueron la entrega entre turnos (97%), el control (96%). Las tasas de finalización más bajas fueron la revisión de enfermería de los recién nacidos (38%) y la evaluación de los bebés en fototerapia (15%). Predominó el ICE medio en el 60%, el 80% de las tareas se completaron solo para el 14% de los bebés. Concluyeron que se pasa por alto una proporción significativa de la atención de enfermería afectando la seguridad del paciente y los resultados en este entorno.

Quispe et al. (2021) analizaron la calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en alojamiento en conjunto, en un Hospital de Ica, con un estudio descriptivo en una muestra de 120 madres. El 78,3% de las madres calificaron como buena la calidad del cuidado de enfermería, se muestra que las tres dimensiones predominó el nivel de calidad buena; en la dimensión estructura (78,3%), dimensión proceso (60%), dimensión resultado (70%). Concluyeron que la calidad del cuidado de enfermería es buenos, así como sus dimensiones destacando la dimensión estructura.

Arista (2020) en Trujillo estableció la relación de la calidad de atención de enfermería y estancia hospitalaria en un paciente neonato, con un estudio correlacional, aplicó la lista de cotejo de calidad de atención en 40 enfermeras. Estructura, fue regular con 62.5%; bueno un 37.5%; en el proceso, bueno con un 92.5 %, deficiente 7.5%, y resultado, siendo bueno el 95%. Así mismo del total de prematuros, se obtuvo que un 75% presentaron una estancia hospitalaria corta, y prolongada alcanzando solo el 25 %. Concluyendo, que guarda relación significativa con la estancia hospitalaria del neonato prematuro con respecto a la

dimensión estructura  $p=0.035$ ; dimensión proceso:  $p = 0,008$  y dimensión resultado:  $p = 0.015$

Quijada (2018) determinó la calidad de atención del profesional de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres en recién nacidos en Neonatología en un hospital del Callao, con un estudio correlacional aplicó cuestionarios a 53 madres. De la calidad de atención obtuvo el nivel más alto la dimensión técnica (62,3%) respecto a la seguridad con los procedimientos y el nivel más bajo la dimensión humana (43.4%), Concluyendo que cuanto más se mejore la calidad de atención del profesional de enfermería mayor será la satisfacción de las madres en recién nacidos.

En Lambayeque, Huayra (2021) investigó la relación de la gestión logística sobre la calidad de atención en el servicio de enfermería en el COVID-19. En un estudio correlacional, con un cuestionario de 24 ítems aplicado en 71 enfermeras, Los resultados muestran que la calidad de atención es buena (95,8%) y el 4.2 % manifiestan que es mala. Concluyendo que la gestión logística se relaciona con calidad de atención. Así como con las dimensiones aprovisionamiento, distribución y almacenamiento.

La teoría en la que se enfoca el estudio es la promoción de la Salud de Nola Pender, que resalta al personal de enfermería como el responsable de la prevención de la enfermedad, y los cuidados para asegurar el bienestar de la salud (Coltters, et al, 2020). Se sustenta en los fundamentos de la teoría general de los sistemas, propuesto por Ludwig B, donde considera la atención como un conjunto de acciones y de interacción abierta, además lo que pase en un componente afectará en el todo, es por eso que el profesional de enfermería debe visualizar la organización como un todo, pero sin dejar de lado cada uno de los componentes de la atención. (Gómez et al., 2018).

De acuerdo a la Real Academia Española (2020) define a la gestión como la acción de llevar a cabo una propuesta o plan, así mismo tendrá que ocuparse del buen desempeño y manejo que tenga una empresa. Del mismo modo, (Kaehler & Grundei, 2019) señala que gestión es una dirección que posee autoridad sobre una empresa u organización, esta directiva estará compuesta por varias personas, las

cuales establecerán un plan con la finalidad de cumplir todos los metas de la empresa.

Por su parte, García (2018) define gestión del cuidado como un término que se asocia principalmente al rubro clínico, este tiene como finalidad procurar la atención y cuidado inmediato a sus pacientes, lo que contribuirá en la formación del personal médico en relación a la finalidad que tiene su trabajo. Así mismo, el equipo clínico buscará y evaluará actuales formas de cuidado asegurando la calidad de atención que brindará a los usuarios. A su vez Agency for Healthcare Research and Quality (2018), lo reconoce como una estrategia para gestionar el estado de salud que mantiene una determinada cantidad de personas. Se encuentra apoyado en los trabajadores y enfocado en los pacientes, es decir tiene como meta proporcionar una buena asistencia médica a los usuarios.

La gestión del cuidado se conoce como una valoración que se otorga respecto a lo que evidencia en la atención de salud, en base su entorno y los recursos para el cuidado. A su vez, identifica los saberes por medio del conocimiento de enfermería y como solucionan los problemas; esto implica una interacción de la aplicación de los conocimientos y la creatividad para salvaguardar la salud general del paciente, el cuidado debe caracterizarse por acceso, seguridad, calidad, oportunidad y disminución de costos. Desde otra dimensión, se trata de "un proceso que busca agilizar todos los recursos humanos del entorno para conseguir una atención de calidad en base a la interacción del entorno, las capacidad y recursos (Milos et al., 2010).

Al desglosar el término con la variable de estudio, Ramírez (2018) afirma que gestión del cuidado en enfermería hace referencia al papel que tienen las gestoras al momento de planear, administrar, guiar y monitorizar los recursos económicos, humanos y materiales con la finalidad de asistir eficientemente a su paciente. Es así que la gestora deberá presentar una serie de valores, conductas y posturas para poder cumplir y llevar a cabo el plan de gestión del cuidado hacia el paciente.

La gestión del cuidado de enfermería implica el desarrollo del ejercicio profesional de la enfermera en base a la disciplina, y sobre todo en la ciencia de cuidar se define que consiste en la aplicación de un juicio profesional en donde

realiza prioridades en la planificación, organización, motivación y control del cuidado al paciente caracterizado por ser seguros, oportunos e integrales porque busca la continuidad de la atención y que está se realice cumpliendo estándares, políticas y procedimientos y lineamientos estratégicos de la institución (García, 2018).

De acuerdo García (2018) considera la gestión del cuidado de enfermería al considerar las prácticas de gestión y cuidado de Watson, estableciendo Las dimensiones; planificación, organización, control, oportuno y seguro.

La planificación es un componente de la gestión que consiste en establecer los objetivos del paciente, las prioridades de atención, así como seleccionar las intervenciones en los cuidados, esto implica que la enfermera tiene prioridades para ayudar en la anticipación de las intervenciones y apoyar en los tratamientos y procedimientos (Zarate, 2004).

La organización, tiene que ver con administrar el recurso humano, en base a la coordinación entre el personal, los conocimientos y habilidades así como la disponibilidad del personal, todos ellos necesarios para atender la demanda de paciente, cabe indicar que la organización, ayuda a que se lleve a cabo lo que se planificó del cuidado de enfermería (Zarate, 2004).

El control se refiere a la evaluación, supervisión de los planes del cuidado, para el cual se establecen los estándares e indicadores del cuidado basado en lograr la calidad de la atención.

Seguro respecto al cuidado seguro Puch, et al (2016), indican que se refiere a los cuidados de enfermería al paciente, tienen que cumplir con los principios de seguridad y libre de riesgos, porque no se debe ocasionar daños ni físicos, sociales, morales, ni psicológicos, por el contrario la intervención debe ser más que la aplicación de la práctica de salud, sino que debe ir acompañado de empatía, respeto, ética, comunicación y con muchos deseos de atender las necesidades del paciente.

Continuo, en cuanto al cuidado continuo, se tiene que la mayoría de los encargados del cuidado continuo, las responsabilidades no desaparecen cuando el paciente se enferma, pues es cumplir con las horas establecidas, medicamentos y



educación de la enfermedad. Luego, se caracteriza por que el profesional de enfermería se preocupa por el cuidado reporta con su estudio fenomenológico, los temas esenciales del cuidado, en una primera conversación son: estímulo, tacto, compartir, paciencia, presencia, apoyo, escuchar, reafirmar, y consecuencias (Puch, et al, 2016).

Las dimensiones de la gestión del cuidado enfermero, de acuerdo a (Gómez et al., 2018), identificó tres dimensiones en un modelo de gestión del cuidado de enfermería, entre los que destaca; la salud, la enfermería y el cuidado a las personas.

Respecto a la dimensión salud, evalúa de una manera holística que aseguran la calidad de la atención de acuerdo al modelo de Donabedian, al considerar a la estructura, los resultados y procesos. Es decir, se necesita de recursos, equipos, infraestructura, talento humano, procedimiento, normas para que se brinde una atención segura, oportuna y continua.

La dimensión de enfermería, se relaciona con toda la actividad de gestión del profesional de enfermería en la atención involucra, la planificación, ejecución, evaluación, para ello la enfermera interactúa como gestora para una atención integral, humana y sin riesgos para el paciente.

En la dimensión del cuidado a las personas, se refiere a los conocimientos, experiencia y la habilidad para el cuidado, donde el fin es dar la continuidad a la vida.

La calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios (Puch, et al, 2016). Mencionan que en base a la teoría de Watson que las dimensiones del cuidado enfermero son cuidado integral, cuidado oportuno y cuidado seguro.

Según Puch, et al (2016) mencionan que los cuidados integrales se enfocan en la persona, lo ven desde un punto de vista íntegro y como unidad no es sólo la suma de las partes, sino mucho más a parte del cuerpo, alma y espíritu comprende

desde una perspectiva multidimensional a las experiencias. Entonces tiene una mirada sistémica donde se requiere que el profesional de enfermería cuente con habilidades, conocimientos y destrezas para brindar una atención de calidad, así como satisfacer las necesidades para mantener la vida del paciente, la atención debe caracterizarse por ser humana, empática, de confianza, segura, es por eso que resaltan la importancia de la capacitación continua en el profesional de enfermería en el cuidado fundamentado en las bases de lo humano.

En cuanto al cuidado oportuno, Dugaz (2014) implica desde que se realiza la valoración del paciente, la comunicación, conocimiento de necesidad y las soluciones de salud que brinda el profesional de enfermería, con la finalidad de que el paciente recobre su salud y se asegure su vida, en este apartado se tiene en cuenta el Modelo de Necesidades Humanas de acuerdo con el postulado de Maslow y col. Donde el profesional de enfermería tiene que reconocer las necesidad de salud de los pacientes, donde se reconozca la situación que vulnera y amenaza la vida. Es así que se emplea la ciencia y diferentes técnicas, procedimientos para ofrecer una atención y cuidado integral, Se denomina que es holístico porque el profesional de enfermería tienen un respeto a la vida y al cuidado humano como algo inseparable (Puch, et al, 2016).

Según Watson, existen varios factores que influyen en la gestión del cuidado, es así que lo divide en factores internos y externos Gutiérrez (2019): los factores internos son el profesionalismo, trato y sensibilidad, los cuales hacen mención a la comodidad mental, así como espiritual. Los factores externos buscan mantener una relación con el usuario, así como, satisfacer sus necesidades, estos son: la demanda, dotación del personal, ambiente laboral e infraestructura. La demanda hace referencia a la cantidad de usuarios que son destinados a cierto personal médico, esta será una población limitada. La dotación del personal actualmente en los hospitales no se realiza de la mejor manera, pues por cada enfermero son de ocho a nueve pacientes, sin embargo, a los enfermeros se les asigna hasta 15 usuarios, lo que conlleva a que no exista una relación entre el enfermero y el usuario, además de la mala supervisión por la falta de tiempo (Gutierrez, 2019).

Además, el ambiente laboral es un factor que interviene en la relación que se busca establecer entre el paciente y el enfermero, pues debido a las diversas

tareas que mantiene en el hospital, no le es posible acercarse al usuario debido al corto tiempo que posee. La infraestructura se relaciona con el ambiente donde estará ubicado el paciente, el cual deberá brindar confort, al ser un lugar limpio y atractivo (Gutierrez, 2019).

Mientras, Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, coordinar y articular los cuidados en los diferentes niveles de atención asegurando con ello la continuidad y eficacia de los mismos

El cuidado de enfermería es reconocida como la piedra angular que necesita de una alta interacción de todo el equipo de salud para mejorar el problema de salud de un paciente, en el cuidado se realiza una serie de procedimientos, tratamiento, diagnósticos, intervenciones en todos estos se debe primar una buena comunicación, brindar comodidad y la profesionalidad para que al final se preserve la vida del paciente, le ayuden a calmar el dolor de salud y sobre todo lograr la calidad que al final se cristaliza en la satisfacción del paciente (Bautista, 2014).

Mientras la teoría de la calidad de atención se fundamenta en la teoría del confort de Kolkaba K (2012) que comprende el estado o situación del que se encuentra una persona respecto a si se encuentran satisfechas las necesidades cubiertas. Y sobre todo de la capacidad o disposición para proporcionar bienestar o descanso al paciente (Bautista, 2014).

Entre las teorías que fundamentan la gestión de la calidad se tienen a los grandes exponentes como Deming (1986), Juran (1999) con los conocidos modelos de los círculos de Deming de la mejora continua basado en la calidad (planificar, hacer, verificar y actuar). En teoría los dos modelos permiten el cambio, la eficacia y la eficiencia (Fundin et al., 2021).

La calidad del servicio ha alcanzado una posición sólida en la literatura general sobre gestión de la calidad. Esto se debe a que la gestión de la calidad ha sido reconocida durante mucho tiempo como una fuente de ventaja competitiva y uno de los impulsores más importantes de la competencia global y la satisfacción del usuario interno y externo (Musenze y Thomas, 2020). La gestión de la calidad como una estrategia de gestión aplicada universalmente que busca generar altos

niveles de desempeño organizacional, que no sólo mejoran la organizacional, sino también la satisfacción de los empleados y de los usuarios (Babu y Thomas, 2021). La gestión de calidad se asocian con un menor riesgo para la vida del paciente (Modgil et al., 2020).

Se define la gestión de la calidad como un componente de la gestión de un institución, por medio de políticas de calidad expresada en la alta dirección de salud, acompañada de normativas del sistema de calidad en base a la planificación, organización, garantía y mejora de la calidad e información que permite direccionar la cultura de calidad (Chacón, 2006).

La gestión de la calidad del servicio de salud, se evalúa con el instrumento SERVQUAL, que comprende; los aspectos tangibles, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad que conforman las dimensiones de la calidad basado en la mejora continua (Asiamah et al., 2021).

La gestión de la Calidad Total tiene un efecto significativo y positivo en la satisfacción del usuario (Aqsa et al., 2021). Para las organizaciones de salud, una responsabilidad significativa es la calidad de la prestación de atención médica. Esta es una razón importante para entender la gestión de la calidad y los sistemas y procesos de seguridad del paciente que guían la prestación de todos los aspectos de la asistencia sanitaria. También es importante que exista una estructura sobre cómo se llevan a cabo las actividades de gobernanza. El uso de herramientas y métodos de gestión de la calidad puede proporcionar esa estructura y apoyar la toma de decisiones sistemática y coherente (Arya, 2020).

La gestión de la calidad incrementa el nivel de control que los empleados tienen sobre su situación laboral, aliviando así algunos de los efectos del estrés laboral. Brechas de profesionales de salud, denuncias por negligencias de salud, entre otros (Lagrosen y Lagrosen, 2020).

La gestión de la calidad ha pasado de un enfoque en la gestión de la calidad total (TQM) a un énfasis más maduro en los valores, técnicas y herramientas necesarias para construir una cultura de la calidad, incluso se habla de niveles de gestión de la calidad. Los niveles se definen de formas ligeramente diferentes. El nivel más superficial contiene numerosas técnicas y herramientas prácticas, a

veces basadas en estadísticas. El segundo nivel consta de varios modelos o sistemas más holísticos (ISO 9000). El tercer nivel, que es el más profundo, está constituido por ciertos fenómenos que diferentes autores denominan valores, principios, elementos clave. Entre los valores más comunes se encuentran; la orientación al usuario, compromiso de liderazgo, participación.

Respecto a la calidad, la Real Academia Española (2020) lo define como el ajuste o acondicionamiento que se le da a un artículo o servicio para que cumpla con ciertos requerimientos específicos. Mientras The International Register of Certificated Auditors (2020), señala que la calidad es imprescindible para cualquier institución exitosa. Según Mamani (2018) afirma que la calidad de atención es la facultad que presentan las empresas para brindar soluciones competentes, adecuadas que estén relacionadas con las necesidades y requerimientos que tengan los usuarios.

Es así que, la World Health Organization (2020), menciona que la calidad de atención brindada en todos los hospitales debe asegurar que el paciente reciba los servicios médicos de la manera más eficiente, en los servicios de consulta, diagnóstico o tratamiento terapéutico. Así mismo, Febré, et al (2018) consideran que la calidad de atención de los enfermeros es muy importante, pues estas facilitan y ayudan a que el centro clínico mantenga cierta disciplina, asegurando que el personal enfermero mantenga una calidad de atención buena y eficiente, asegurando que el paciente se sienta satisfecho. Mientras, la calidad del cuidado de Enfermería significa centrarse en el cuidado a la persona que en continua interacción con el entorno vive experiencias de salud (Solano, 2016).

Para evaluar la calidad de la atención se plantean las dimensiones calidad objetiva y calidad subjetiva en base a Parasumaran propone que la calidad Subjetiva considera a la cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, que pueden ser evaluadas por el usuario y la calidad objetiva mide el aspecto tangible y comprobable como la limpieza de las habitaciones, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o sus familiares. Determina la percepción de la atención recibida, siendo importante porque contribuye con estudios (cuantitativos o cualitativos) para determinar las expectativas de los pacientes o de sus familiares (Vidalón, 2019).

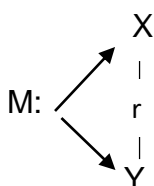
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación.

Estudio de enfoque cuantitativo, se caracteriza por ser sistemático, rígido, objetivo; asimismo se apoya en la estadística con la finalidad de responder una hipótesis de estudio. De nivel correlacional porque su finalidad es establecer relación entre dos o más variables sin la necesidad de determinar causalidad ( Baena, 2014) es caso particular identificar la relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería.

Respecto al diseño del estudio, se trata de un no experimental, de alcance transversal. Un estudio no experimental porque no hay intervención del investigador en el problema del objeto de estudio, sino sólo se encarga de observar (Der , 2016). Los estudios transversales se refieren a que la recolección se realiza en un solo momento.

El diseño se representa a continuación:



Donde; M representa a la población (personal de enfermería), X a la variable gestión de cuidado de enfermería, Y como la variable calidad de atención de enfermería.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable Independiente: Gestión del cuidado de enfermería**

**Definición conceptual:** Aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de los cuidados, oportunos, seguros e integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución (García, 2018).

**Definición operacional:** Mediante un cuestionario de Likert aplicado al personal de enfermería.

**Variable dependiente: Calidad de atención de enfermería**

#### **Definición conceptual**

Febré et al., (2018) consideran que la calidad de atención de los enfermeros facilita y ayudan a que el centro clínico mantenga cierta disciplina, asegurando una calidad de atención buena y eficiente, asegurando que el paciente se sienta satisfecho.

#### **Definición operacional**

Mediante un cuestionario de Likert basado en la calidad objetiva y calidad subjetiva.

### **3.3. Población, muestra y muestro**

La población se refiere al conjunto de personas con características homogéneas en la cual se realiza una observación (Hernandez, et al, 2014).

La unidad de análisis está conformado por el personal de enfermería del servicio neonatología.

La población lo conformó un total de 35 enfermeras encargadas de la atención del recién nacido.

#### **Criterios de inclusión**

Personal de enfermería del servicio de neonatología que desea participar en el estudio.

#### **Criterios de exclusión**

Personal de enfermería del servicio de neonatología con descanso médico o vacaciones.

Muestra, de tipo censal porque se considera al 100% de la población donde serán las 35 enfermeras

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de estudio fue la encuesta, porque permite una mayor recolección de datos, así como realizar escalas valorativas, lo cual no se logra con una entrevista.

El primer Instrumento es un cuestionario adaptado Cordova (2018) la gestión del cuidado enfermero, su versión original fue de Marky Bazán, Guiliana Andrea, el instrumento contiene 20 preguntas, agrupado en cinco dimensiones: Planificación (1 – 4), organización (5 – 8), control (9 -12), seguro (13 – 17) y continuo (18 - 20). El instrumento cuenta con una escala de Likert. La confiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.855, la validez se realizó mediante juicio de 3 expertos (ver ficha técnica).

El cuestionario de calidad de atención se realizó en el cuestionario de calidad de atención de enfermería según el modelo SERVQUAL se adapta del propuesto por Cajusol (2017) conformado por 22 items, pero se adapta de acuerdo al profesional de enfermería también con una escala de Likert. El instrumento cuenta con una escala de Likert. La confiabilidad del instrumento a través de la prueba piloto mediante el alfa de Cronbach denotó un valor de 0,786, la validez se realizó mediante juicio de 3 expertos (ver ficha técnica).

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de los datos se realizó previa solicitud de la autorización al director del hospital.

Se elaboró los instrumentos en los formularios virtuales, para posteriormente enviar el link al personal; por medio de Whatsapp. Para ello se solicitará al jefe del área el número de todos los trabajadores.

Se solicitó el consentimiento informado previamente que sea aceptado por los participantes.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos se realizó con dos programas el Excel 2016 que sirvió para la elaboración del diccionario de datos y la base de datos. Después se utilizó



el programa estadístico SPSS versión 25 mediante la estadística descriptiva donde se mostró los resultados en tablas con valores relativos y absolutos y la estadística inferencial para la contrastación de hipótesis con la prueba de Pearson previa confirmación con la prueba de normalidad. Se aceptó la relación si el nivel de significancia es menor del 5%.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de los criterios éticos del estudio se basan en los principios de Belmont:

Donde se considera el principio de Justicia que consiste en que el investigador tratará a todos los participantes con respeto sin hacer distinciones, sino que se valore la equidad.

El principio de respeto; se aseguró de que los participantes acepten su participación por medio del consentimiento informado, así como de mantener la confidencialidad; por lo tanto; no se solicitó nombres ni un datos que permita identificar a un participante en particular, sino se registró en la base de datos con un Id. (Salazar y Abrahantes, 2018).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Identificación de la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021*

|            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------|-------------------|-------------------|
| Inadecuado | 11                | 31,4              |
| Regular    | 15                | 42,9              |
| Adecuado   | 9                 | 25,7              |
| Total      | 35                | 100,0             |

*Fuente:* Cuestionario de gestión del cuidado de enfermería

La tabla 1, muestra que un 42,9% del personal calificó como regular la gestión del cuidado de enfermería, el 31,4% manifestó que fue inadecuado y el 25,7% en un nivel alto.

Donde en la gestión del cuidado tienen una inadecuada planificación, gestión segura, mientras en un nivel regular y en proceso de mejora se encontró la organización, control y seguridad.

Se destaca la necesidad de mejora en la planificación del cuidado de enfermería, además no se brinda la seguridad. Esto al final puede afectar en la satisfacción de los pacientes y vulnerar su derecho a una salud de calidad.

**Tabla 2**

*Nivel la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021*

|              | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|
| Baja         | 9                 | 25,7              |
| Regular      | 10                | 28,6              |
| Buena        | 4                 | 11,4              |
| Excelente    | 12                | 34,3              |
| <b>Total</b> | <b>35</b>         | <b>100,0</b>      |

En la tabla 2, se observa que el 34,3% del personal evaluaron como excelente la calidad de atención, mientras el 28,6% y 25,7% calificaron la calidad de atención de regular y baja respectivamente.

De sus componentes la calidad objetiva fue evaluada como excelentes, mientras la calidad subjetiva en un nivel regular, donde destacó el procedimiento de la curación del muñón umbilical, pero evaluaron con un menor puntaje el lavado previo para eliminar fluido materno.

**Tabla 3**

*Correlación de las dimensiones de la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021*

| <b>Dimensiones de la gestión del cuidado de enfermería</b> | <b>Calidad de atención de enfermería</b> |                 |          |
|--|--|-----------------|----------|
|  | <b>Rho</b>                               | <b>p. valor</b> | <b>N</b> |
| Planificación  | ,593**                                   | ,000            | 35       |
| Organización   | ,627**                                   | ,000            | 35       |
| Control  | ,641**                                   | ,000            | 35       |
| Seguro   | ,748**                                   | ,000            | 35       |
| Continuo   | ,842**                                   | ,000            | 35       |

Se observa en la tabla 3, que todas las dimensiones de la gestión del cuidado de enfermería se relacionan con la calidad de atención de enfermería, presenta un nivel de significancia  $< 0,05$ . Tienen una mayor relación la continuidad, y la seguridad y una relación moderada la planificación.

## Normalidad de los datos

H0: los datos tienen una distribución normal

H1: los datos no tienen una distribución normal

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de los datos*

|                                   | Shapiro-Wilk |    |      |
|-----------------------------------|--------------|----|------|
|                                   | Estadístico  | gl | Sig. |
| Gestión del cuidado de enfermería | ,959         | 35 | ,213 |
| Calidad de atención de enfermería | ,881         | 35 | ,001 |
| Planificación                     | ,921         | 35 | ,015 |
| Organización                      | ,960         | 35 | ,223 |
| Control                           | ,935         | 35 | ,040 |
| Seguro                            | ,932         | 35 | ,032 |
| Continuo                          | ,914         | 35 | ,010 |

Entre los valores que presentaron un valor  $< 0,05$  fueron la Calidad de atención de enfermería, las dimensiones planificación, control, seguro y continuo; por lo tanto, no tienen una distribución normal; en cambio presentaron un nivel de confianza  $>0,05$ , la Gestión del cuidado de enfermería y la dimensión organización tienen una distribución normal. Se recomienda la prueba de Correlación de Spearman por presentarse datos con y sin distribución normal.

## Contrastación de hipótesis

### Planteamiento de hipótesis

H0. No existe relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021.

H1. Existe relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021.

Nivel de significancia:  $p < 0,05$

### Tabla 5

*Relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital “Belén” de Lambayeque, 2021*

|                 |                                   |  | Calidad de atención de enfermería |
|-----------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión del cuidado de enfermería | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,775**<br>,000<br>35              |

Fuente: SPSS versión 25

Se muestra en la tabla 5, que el valor de  $Rho=0,775$  y el nivel de significancia  $p=0,000 < 0,05$ ; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula; se acepta que existe una relación alta significativa entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en hospital Belèn de Lambayeque, 2021. Es decir; cuanto más mejora la gestión del cuidado enfermero, mayor es la calidad de enfermería.

## V. DISCUSIÓN

Se estableció la gestión del cuidado de enfermería de regular en un 42,9% en la recepción la recepción del recién nacido en hospital “Belén” Lambayeque (ver tabla 1), no se ha encontrado estudios que evalúa el cuidado en el recién nacido, pero si fue evaluado la gestión del cuidado de enfermería en la atención a los adultos mayores en revisiones teóricas; pero aún se encuentra dificultades en el constructo teórico tal como lo manifiesta; Silva (2020) que la gestión del cuidado se fundamenta en valores universales, necesita de la disciplina de enfermería que tiene entre sus fines asegurar el cuidado humanizado se realice de forma continua, dinámica y transformadora donde será necesario la coordinación de varias disciplinas y se apoya en procesos estratégicos para lograr la calidad y continuidad de la atención de salud.

El estudio sobre la gestión del cuidado necesita de un mayor abordaje, aún se encuentran muchos componentes por evaluar que sería la clave para una mejor atención de enfermería y se convierta en una grata experiencia para la madre; donde se promueve el acercamiento madre hijo. Por lo tanto, el personal de enfermería debe ser el responsable de promover dicho vínculo al momento del parto, hasta la lactancia, así como después del parto mediante el acompañamiento conjunto (Kenell y macgrath, 2005). Esto incluso cuando la madre rechace al niño. Porque la falta de contacto inicial puede afectar negativamente en el vínculo (Lara, et al; 2017). Incluso ahora con el contexto de covid-19, no hay motivos para separar al recién nacido de la madre, ya que las madres sintomáticas pueden dar de lactar usando una mascarilla y con las medidas de seguridad que el personal de salud debe asegurar de brindar a la puérpera para el autocuidado del niño en el acompañamiento conjunto en el Hospital, así como en su domicilio (Lubbe, et al, 2020).

Luther et al.; (2019) reconoce que la gestión de la atención se trata de sistemas complejos y necesidades médicas y sociales complejas, las enfermeras son fundamentales para el equipo interdisciplinario y en el apoyo y mejora de la gestión de la atención. En este caso de la recepción del recién nacido que tiene que empezar con la planificación de cuidado.

La planificación del cuidado de la recepción de recién nacido fue inadecuado, esto muestra que se vulnera la atención y se contradice con Ayala et al., (2019) sobre

un cuidado planificado, entonces para la recepción del recién nacido se debe disponer de recursos suficientes, objetivos, metas y las estrategias para mejorar deficiencias del servicio, al tratarse de una herramienta estratégica, el proceso de planificación debe ser un proceso creativo, que moviliza los recursos humanos y para mantener y favorecer el cuidado del recién nacido y de la puérpera. La planificación favorece la satisfacción de las necesidades de los pacientes y al mismo tiempo el compromiso de los profesionales de enfermería.

Cortezzo et al., (2020) cuando se considera el proceso de planificación del parto se convierte en un componente importante de los cuidados paliativos perinatales que implica la planificación del nacimiento, del apoyo y cuidado terapéutico, con esto se pueden prevenir complicaciones y evitar el aumento de la tasa de mortalidad.

La organización para la recepción del recién nacido fue regular, en la literatura aún no se aborda este tema y se presentó dificultades para la discusión, pero si fue necesario realizar comparaciones teóricas, tal como indica Hatch (2012) que el profesional de enfermería debe ser capaz de organizar el cuidado de los recién nacidos, coordinar con los compañeros de trabajo para evitar los riesgos en la salud del neonato y de la madre; por eso, la enfermera debe ser capaz de tener una comunicación cercana con los padres y otros profesionales de salud para anticiparse a eventos no esperados.

Ramírez (2018) resalta que la gestión del cuidado de enfermería exige un papel gestor de la enfermera, motivo por el cual se le atribuye el término estratégico que planea, administra, guía y controla los recursos económicos, materiales y humanos para la eficiencia de la atención. Por lo tanto, una deficiencia en unos de sus procesos pone en riesgo la vida del neonato.

En la tabla 2, la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido fue evaluada como excelente en el 34,3% del personal de enfermería, por su parte, Huayra (2021) encontró que la calidad de atención evaluada desde la percepción del profesional de enfermería en el servicio general como buena en el 95,8%, en cambio cuando se le preguntó a las madres el 78,3% calificaron como bueno la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto



(Quispe et al, 2021). Mientras en un estudio internacional realizado en Kenia el 60% evaluaron como medio el cuidado de enfermería en el recién nacido (Gathara et al. (2020).

También Karaca y Durna (2019) encontraron un nivel excelente de la calidad de atención de enfermería (63,9%), por su parte Jin Y Cho (2021) en un estudio realizado en Corea del Sur manifestaron que la calidad de enfermería debe mejorar.

Difiere con Arista (2020) donde predominó el nivel regular de la calidad de atención en el 62,5% pero si coincide en el nivel bueno con un 37,5% en la estancia hospitalaria del neonato. Esto se debe a que se utilizaron diferentes instrumentos para evaluar la calidad de atención de enfermería en este estudio se utilizó un instrumento de elaboración propia; mientras en el de Arista (2020) mediante una lista de cotejo. Además, se utilizó cuatro niveles en la evaluación de la calidad de atención; si se hubiera empleado tres niveles la calidad de atención cambiaría a nivel regular o medio.

Del estudio se evidencia la variabilidad de la calidad de atención de enfermería, tanto desde el punto de vista de enfermería como del paciente, donde los profesionales de enfermería evaluaron como más alto la calidad de atención en comparación con los pacientes.

Por lo tanto, para futuras investigaciones se recomienda la evaluación de la calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente, en caso se evalúe directamente a los profesionales de enfermería se realice por medio de una observación a fin de obtener una mayor certeza en la calidad de atención de enfermería, asimismo a la comunidad científica una mayor cantidad de estudios en la recepción del recién nacido porque su abordaje en la literatura es escaso.

En el estudio se confirmó la relación de la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un hospital público, los resultados concuerdan con Agramonte y Farres (2010) quienes demostraron que la gestión del cuidado contribuye a la calidad de la atención de salud del paciente.

La principal limitación del estudio fue la falta de literatura del abordaje de la gestión del cuidado de enfermería y la calidad de atención en la recepción del recién nacido.

Resulta importante que el personal gestione el cuidado por esto permite de acuerdo con Lagrosen y Lagrosen (2020) un mejor nivel de control sobre el personal, así como de la situación laboral, además el personal debe ser capaz de gestionar el cuidado basado en todo un proceso estratégico y con fines de alcanzar la calidad del cuidado y prevenir las negligencias de salud. Al mismo tiempo tiene que ir de la mano con la gestión de la oferta de los profesionales; es por eso que se debe buscar el equilibrio de la oferta y demanda, mediante la planificación oportuna del personal.

La gestión del cuidado tiene que seguir un enfoque de la calidad y el personal de enfermería debe ser capaz de acondicionar el servicio y atender los requerimientos de salud de los pacientes, y la atención de los recién nacidos cumpla con los indicadores de eficiencia, continua.

## VI. CONCLUSIONES

1. El 42,9% calificaron como regular la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido en un hospital “Belén” Lambayeque, destacó la atención continua y fue inadecuado la planificación.
2. El 34,3% evaluaron de excelente la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un hospital público de Lambayeque, la calidad objetiva predominó el nivel excelente y la calidad subjetiva en un nivel regular.
3. Todas las dimensiones de la gestión del cuidado de enfermería se relacionaron con la calidad de atención de enfermería en el Hospital “Belén” Lambayeque; presentaron una mayor relación; la dimensión continua ( $Rho=0,842$ ), seguro ( $Rho=0,748$ ), control ( $Rho=0,641$ ), organización ( $Rho=0,627$ ), planificación ( $Rho=0,842$ ).
4. La Gestión del cuidado de enfermería presentó una relación directa alta con la calidad de atención de enfermería ( $Rho=0,775$ ,  $p=0,000<0,05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al jefe de neonatología capacitar al personal de enfermería en competencias de gestión estratégica del cuidado del recién nacido, así como realizar la evaluación periódica del desempeño del personal, en base a estándares del cuidado de enfermería.
2. Se recomienda al jefe servicio de neonatología capacitar al personal de enfermería en competencias blandas, así como en la comunicación basada en el respeto y la empatía y programa de evaluación de la calidad cada semestre.
3. Se recomienda al jefe del servicio de neonatología enfocarse en la planificación de la demanda para asegurar la continuidad, así como promover la preparación del personal en gestión.
4. Se recomienda a la comunidad científica, así como a los docentes de Universidad Cesar Vallejo promover estudios sobre la recepción del recién nacido en la gestión del cuidado de enfermería.

## REFERENCIAS

- Agramonte, A., y Farres, R. (2010). Influencia de la gestión del cuidado en la calidad de la atención de Salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(2), 0-0.
- Aqsa, M., Risal, M., & Nur, R. (2021). Total Quality Management and Service Quality on Customer Satisfaction in Public Services. *PINISI Discretion Review*, 4(2), 359-368. <https://doi.org/10.26858/pdr.v4i2.22770>
- Arista, M. de los A. (2020). *Calidad de atención de enfermería y estancia hospitalaria en neonatos prematuros Hospital Belén de Trujillo* [Tesis especialidad, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16356>
- Arya, D. (2020). Use of quality management tools and methods is essential to support effective governance of healthcare organisations. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 15(1), 49-52. <https://doi.org/10.3316/informit.057911293296938>
- Asiamah, N., Frimpong Opuni, F., Aggrey, M., & Adu-Gyamfi, K. (2021). ADAPTED SERVQUAL: A Health Service Quality Scale Incorporating Indicators of Sanitation and Hygiene. *Quality Management in Health Care*, 30(3), 184-193. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000269>
- Ayala, O. A., Osoria, L. D., Chero, M. S., & Ojeda, R. V. P. (2019). Gestión del cuidado de Enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 10(4), 2-8.
- Babu, F., & Thomas, S. (2021). Quality management practices as a driver of employee satisfaction: Exploring the mediating role of organizational image. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(1), 157-174. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2019-0124>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Bang, A. T., Bang, R. A., Baitule, S. B., Reddy, M. H., & Deshmukh, M. D. (2019). Effect of home-based neonatal care and management of sepsis on neonatal

- mortality: Field trial in rural India. *Lancet (London, England)*, 354(9194), 1955-1961. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)03046-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)03046-9)
- Bautista, L. (2014, mayo 8). *Trabajos Originales: Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería del paciente egresado de una unidad coronaria*. *encolombia.com*. <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/cuidado-unidad-coronaria/>
- Brizuela, V., Leslie, H. H., Sharma, J., Langer, A., & Tunçalp, Ö. (2019). Measuring quality of care for all women and newborns: How do we know if we are doing it right? A review of facility assessment tools. *The Lancet Global Health*, 7(5), e624-e632. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(19\)30033-6](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(19)30033-6)
- Chacón, J. (2006). Gestión de la calidad en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 4(2), 195-210.
- Cordova, J. (2018). *Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS\\_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Cortezzo, D. E., Ellis, K., & Schlegel, A. (2020). Perinatal Palliative Care Birth Planning as Advance Care Planning. *Frontiers in Pediatrics*, 8, 556. <https://doi.org/10.3389/fped.2020.00556>
- Der , H. (2016). Experimentos en una ciencia no experimental. *Investigación Económica*, LXXV(295), 31-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60144179002>
- El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2020). *Neonatal mortality*. UNICEF DATA. <https://data.unicef.org/topic/child-survival/neonatal-mortality/>
- Fundin, A., Backström, T., & Johansson, P. E. (2021). Exploring the emergent quality management paradigm. *Total Quality Management & Business*

*Excellence*, 32(5-6), 476-488.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1591946>

García, K. (2018). *La gestión del cuidado de enfermería en el marco de la renovación en la atención primaria en salud*. Monografía para obtener el título de Enfermero, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A., Bogotá. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/1186/1/Monografia%20final%20Kevin.pdf>

Gathara, D., Serem, G., Murphy, G. A. V., Obengo, A., Tallam, E., Jackson, D., Brownie, S., & English, M. (2020). Missed nursing care in newborn units: A cross-sectional direct observational study. *BMJ Quality & Safety*, 29(1), 19-30. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009363>

Gómez, W. M. S., Almario, L. B., Escobar, I. J., Hernández, A. L. H., Sánchez, M. A. C., & Ruíz, J. P. A. (2018). Modelo de gestión del cuidado: Innovación de enfermería para garantizar el bienestar de los pacientes, en el Hospital General "Dr. Manuel Gea González", en la Cd. de México. *Revista de Enfermería Neurológica*, 17(3), 39-49. <https://doi.org/10.37976/enfermeria.v17i3.270>

Gutierrez, D. (2019). *Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina, Chiclayo. 2018*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1981/1/TL\\_GutierrezVasquezDaysi.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1981/1/TL_GutierrezVasquezDaysi.pdf)

Hatch, J. (2012). The role of the neonatal nurse practitioner in the community hospital level I nursery. *Neonatal Network: NN*, 31(3), 141-147. <https://doi.org/10.1891/0730-0832.31.3.141>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). MacGraw Hill Education.

Hollingsworth, A. J. (2020). *Care Management Reduced Infant Mortality for Medicaid Managed Care Enrollees in Ohio*. AJMC. <https://www.ajmc.com/view/care->

management-reduced-infant-mortality-for-medicaid-managed-care-enrollees-in-ohio

- Huayra, M. J. (2021). *Gestión logística y calidad de atención en el servicio de enfermería durante la COVID-19 en un hospital de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64242>
- Jaramillo, L. X., Osorio, S. P., & Salazar, D. A. (2018). Quality of Nursing Care: Perception of Parents of Newborns Hospitalized in Neonatal Units. *Invertir. educación enferm*, 36(1). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072018000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072018000100008)
- Jin, I., & Cho, H. H. (2021). Factors influencing the quality of nursing care as perceived by mothers of hospitalized children in South Korea. *Child Health Nursing Research*, 27(3), 266-275. <https://doi.org/10.4094/chnr.2021.27.3.266>
- Kaehler, B., & Grundei, J. (2019). *HR Governance A Theoretical Introduction*. Alemania: Springer.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Kawaza, K., Kinshella, M.-L. W., Hiwa, T., Njirammadzi, J., Banda, M., Vidler, M., Newberry, L., Nyondo-Mipando, A. L., Dube, Q., Molyneux, E., & Goldfarb, D. M. (2020). Assessing quality of newborn care at district facilities in Malawi. *BMC Health Services Research*, 20(1), 227. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5065-2>
- Kenell J y Macgrath S (2005). Starting the process of mother-infant bonding. *Acta Paediatr*. 94(6): 775-777. doi: 10.1111/j.1651-2227.2005.tb01982.x.
- Lagrosen, S., & Lagrosen, Y. (2020). Workplace stress and health – the connection to quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 0(0), 1-14. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1807317>



- Lara S, Gerald S, Gerald M & Marín N. (2017). Puerperae bonding with their children and labor experiences. *Invest. educ. enferm.* 35(3). <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v35n3a13>
- Lubbe W, Botha E, Niela H, Reimers P. (2020). Breastfeeding during the COVID-19 pandemic - a literature review for clinical practice. *Int Breastfeed J*; 15(1):82.
- Luther, B., Barra, J., & Martial, M.-A. (2019). Essential Nursing Care Management and Coordination Roles and Responsibilities. *Professional Case Management*, 24, 249-258. <https://doi.org/10.1097/ncm.0000000000000355>
- Milos H, P., Bórquez P, B., & Larraín S, A. I. (2010). La gestión del cuidado en la legislación chilena: interpretación y alcancE. *Ciencia y enfermería*, 16(1), 17-29. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532010000100003>
- Ministerio de Salud. (2020). *La Victoria: Madre denuncia que su bebe recién nacido internado en el hospital Almenara presenta quemaduras*. El Comercio Perú; Noticias El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/la-victoria-madre-denuncia-que-su-bebe-recien-nacido-internado-en-el-hospital-almenara-presenta-quemaduras-covid-19-nndc-noticia/>
- Modgil, S., Singh, R. K., & Foropon, C. (2020). Quality management in humanitarian operations and disaster relief management: A review and future research directions. *Annals of Operations Research*. <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03695-5>
- Murphy, G. A. V., Omondi, G. B., Gathara, D., Abuya, N., Mwachiro, J., Kuria, R., Tallam-Kimaiyo, E., & English, M. (2018). Expectations for nursing care in newborn units in Kenya: Moving from implicit to explicit standards. *BMJ Global Health*, 3(2), e000645. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2017-000645>
- Musenze, I. A., & Thomas, M. S. (2020). Development and validation of a total quality management model for Uganda's local governments. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1767996. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1767996>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Newborns: Improving survival and well-being*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>

- Puch, G., Uicab, G., Ruiz, M., & Castañeda, H. (2016). *Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*. Universidad Autónoma de Yucatán, México. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Quijada, E. M. (2018). *Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3996>
- Quispe, Z. F., Pun, Y. C. de, García, A. C., & Flores, P. B. (2021). Calidad del cuidado de enfermería al recién nacido en alojamiento conjunto, hospital Santa María del Socorro, Ica-2017. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 9(1), 17-23. <https://doi.org/10.35563/revan.v9i1.391>
- Salazar, D. D., & Abrahantes, T. N. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. *Acta Médica del Centro*, 12(2), 213-227.
- Silva, M. A. (2020). Gestión del cuidado en enfermería desde una reflexión epistemológica. *BENESSERE - Revista de Enfermería*, 5(1).
- Sincas, W. (2020). *Piura: Advierten muertes neonatales por falta de recursos en hospital*. <https://larepublica.pe/sociedad/2020/12/24/piura-advierten-muertes-neonatales-por-falta-de-recursos-en-hospital-lrnd/>
- Solano, M. (2016). Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería. *Revista de Actualizaciones en Enfermería*, 17(3).
- Tomás, Z. (2019). *Zulema Tomás reconoce que hay déficit de equipamiento e infraestructura en hospitales regionales*. <https://bit.ly/3aXIZRW>
- Vidalón, G. (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10612/Vidalon\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10612/Vidalon_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Weldetsadik, A. Y., Gishu, T., Tekleab, A. M., Mekonnen Asfaw, Y., Girma Legesse, T., & Demas, T. (2019). Quality of nursing care and nurses' working environment in Ethiopia: Nurses' and physicians' perception. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 10, 131-135. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.03.002>
- Zarate, R. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index de Enfermería*, 13(44-45), 42-46.

**ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables**

| VARIABLES DE ESTUDIO                                     | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES          | INDICADORES                             | ESCALA DE MEDICIÓN   | INSTRUMENTO  |
|--|--|---|----------------------|---|--|--|
| <b>VARIABLE 1:<br/>Gestión del cuidado de enfermería</b> | Aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de los cuidados, oportunos, seguros e integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución (García, 2018). | Mediante un cuestionario de Likert aplicado al personal de enfermería | <b>Planificación</b> | Políticas del personal                  | Escala ordinal<br>Inadecuado (39-91)<br>Regular (92-143)<br>Adecuado (144-195) | Cuestionario del cuidado de enfermería adaptado por Córdova (2018) |
|  |  |   |                      | Demanda                                 |  |  |
|  |  |   |                      | Disponibilidad de los servicios         |  |  |
|  |  |   |                      | Identifica al niño                      |  |  |
|  |  |   | <b>Organización</b>  | Disponibilidad del personal             |  |  |
|  |  |   |                      | capacitación                            |  |  |
|  |  |   |                      | Coordinación                            |  |  |
|  |  |   | <b>Control</b>       | Indicadores de la calidad de la gestión |  |  |
|  |  |   | <b>Seguro</b>        | Información sobre efectos Seguridad     |  |  |
|  |  |   |                      | Educación para autocuidado              |  |  |
|  |  |   |                      | Comprensión de enseñanza                |  |  |
|  |  |   | <b>Continuo</b>      | Satisfacción de necesidades             |  |  |
|  |  |   |                      | Reporte de enfermería                   |  |  |
| Complicaciones y riesgo                                  |  |   |                      |   |  |  |
| VARIABLE 2:  |  |   | Calidad Objetiva     | Aspectos tangibles                      | Escala ordinal   |  |

|                                   |  |  |                   |                         |   |  |
|-----------------------------------|--|--|-------------------|-------------------------|---|--|
| Calidad de atención de enfermería | Febré, et al (2018) consideran que la calidad de atención de los enfermeros facilitan y ayudan a que el centro clínico mantenga cierta disciplina, asegurando una calidad de atención buena y eficiente, asegurando que el paciente se sienta satisfecho | Mediante un cuestionario en escala de Likert basado en la calidad objetiva y subjetiva |                   | Seguridad               | Baja (22-44)<br>Regular(45-66)<br>Buena(67-88)<br>Excelente(89-110) | Cuestionario de elaboración propia de calidad del modelo SERVQUAL adaptado de Cajusol (2017) |
|                                   |  |  | Calidad Subjetiva | Cortesía                |   |  |
|                                   |  |  |                   | Empatía                 |   |  |
|                                   |  |  |                   | Capacidad de respuesta  |   |  |
|                                   |  |  |                   | Competencia profesional |   |  |

## Anexo 2. Cuestionario de instrumento

### Cuestionario de gestión del cuidado de enfermería

Estimado profesional de enfermería el objetivo del instrumento es evaluar la gestión del cuidado de enfermería en el recién nacido en el Hospital de Lambayeque

Marque con un aspa la respuesta que más esté de acuerdo, en base a la siguiente escala valorativa

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| N  | Gestión del cuidado enfermero  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | <b>PLANIFICACIÓN</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | Las directrices y políticas evitan las variaciones en la cantidad del personal ante altas demandas de partos |   |   |   |   |   |
| 2  | Se planifica con anticipación la demanda de pacientes  |   |   |   |   |   |
| 3  | Se dispone de servicios de apoyo para no interrumpir el proceso de atención del parto                        |   |   |   |   |   |
| 4  | Se planifican y se coordinan las necesidades de recursos para no interrumpir el servicio                     |   |   |   |   |   |
|    | <b>ORGANIZACIÓN</b>  |   |   |   |   |   |
| 5  | Se cuenta con el personal adecuado para la recepción de los recién nacidos                                   |   |   |   |   |   |
| 6  | Recibe capacitación periódica sobre el cuidado del recién nacido   |   |   |   |   |   |
| 7  | El requerimiento del recursos humano obedece a un análisis de oferta y demanda                               |   |   |   |   |   |
| 8  | Las relaciones entre compañeros facilita la coordinación en el área  |   |   |   |   |   |
|    | <b>CONTROL</b>   |   |   |   |   |   |
| 9  | Se cuenta con indicadores de la atención de salud  |   |   |   |   |   |
| 10 | Mantiene actualizada la historia clínica con análisis del día  |   |   |   |   |   |
| 11 | El profesional de enfermería dispone de información sobre la demanda del servicio neonatal                   |   |   |   |   |   |
| 12 | Se realiza la evaluación de satisfacción del cuidado enfermero   |   |   |   |   |   |
|    | <b>SEGURO</b>  |   |   |   |   |   |
| 13 | Se evidencia atención continuada en el reporte de enfermería   |   |   |   |   |   |
| 14 | Asegura la privacidad a la madre en el momento del parto   |   |   |   |   |   |
| 15 | Educa a la madre sobre la importancia del lavado de manos  |   |   |   |   |   |
| 16 | Usa un lenguaje claro y sencillo para dirigirse a las madres   |   |   |   |   |   |
| 17 | Usa lenguaje claro y preciso para brindar las sugerencias a las madres                                       |   |   |   |   |   |
|    | <b>CONTINUO</b>  |   |   |   |   |   |
| 18 | Se preocupa en conocer los requerimiento de salud de la madre y el recién nacido                             |   |   |   |   |   |
| 19 | Participa en programas de educación del autocuidado al recién nacido   |   |   |   |   |   |
| 20 | Se anticipa a las complicaciones en la recepción del recién nacido   |   |   |   |   |   |

## Ficha de recolección de datos

**Nombre:** Cuestionario de la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido

**Autor:** Roxana Matilde Puicón Sampedrano

**Adaptado:** Córdova (2018)

**Administración:** autoadministrado

**Duración:** 20 minutos

**Significación:** Percepción la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido

### Dimensiones e indicadores

Planificación (1, 2, 3, 4),

Organización (5, 6, 7, 8)

Control (9, 10, 11, 12)

Seguro (13, 14, 15, 16, 17)

Continuo (18, 19, 20)

**Escalas de respuestas:** Escala Likert (nunca, 1; casi nunca, 2; A veces, 3; casi siempre, 4; siempre, 5)

**Calificación:** La interpretación de la variable considera los siguientes valores Niveles del cuestionario de la evaluación de la gestión del cuidado de enfermería

|                                   | Inadecuado | Regular | Adecuado |
|-----------------------------------|------------|---------|----------|
| Gestión del cuidado de enfermería | 20 - 47    | 48 - 73 | 74 - 100 |
| Planificación                     | 4 - 9      | 10 - 15 | 16 - 20  |
| Organización                      | 4 - 9      | 10 - 15 | 16 - 20  |
| Control                           | 4 - 9      | 10 - 15 | 16 - 20  |
| Seguro                            | 5 - 12     | 13 - 18 | 19 - 25  |
| Continuo                          | 3 - 7      | 8 - 11  | 12 - 15  |

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento con la prueba piloto aplicado en 10 trabajadores denotó un Alfa de Cronbach de 0,855

**Validez:** El cuestionario fue validado por 3 expertos

| Grado    | Nombre                  | Institución               |
|----------|-------------------------|---------------------------|
| Magister | Ruth E. Villasis Chávez | Hospital Belén Lambayeque |
| Magister | Delia E. Chevez Guevara | Hospital Belén Lambayeque |
| Magister | Noemí Bances Correa     | Hospital Belén Lambayeque |

## Cuestionario de Calidad de atención de enfermería

A continuación se realiza la evaluación de la calidad de atención en la recepción del recién nacido en base a la siguiente escala valorativa.

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

|    |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>Calidad Objetiva</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | Brinda información clara, precisa y suficiente a la madre al momento de brindar cuidado a su recién nacido.   |   |   |   |   |   |
| 2  | Se mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde se encuentra el recién nacido.  |   |   |   |   |   |
| 3  | Los ambientes facilitaron el contacto piel a piel entre la madre y el recién nacido   |   |   |   |   |   |
| 4  | Respeto la privacidad en el servicio, durante su permanencia hospitalaria al atender a su recién nacido.  |   |   |   |   |   |
| 5  | Registró el nacimiento del niño en el brazalete, historia clínica y huella plantar  |   |   |   |   |   |
| 6  | Realiza el procedimiento de curación del muñón umbilical a la hora indicada, al recién nacido.  |   |   |   |   |   |
| 7  | Vistió rápidamente al recién nacido para evitar la pérdida de calor del recién nacido   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Calidad Subjetiva</b>  |   |   |   |   |   |
| 8  | Muestra disposición en todo momento de atender a la madre   |   |   |   |   |   |
| 9  | Usa un lenguaje sencillo para explicar a la madre acerca de algunas complicaciones que pueda presentar el recién nacido.  |   |   |   |   |   |
| 10 | Se identificó y la saludó por su nombre a la madre  |   |   |   |   |   |
| 11 | Brinda un buen trato, cada vez que le pregunto algo la madre respecto a su recién nacido.   |   |   |   |   |   |
| 12 | Mantiene un trato amable, cortés, respetuoso, cuando se dirige a la madre   |   |   |   |   |   |
| 13 | Ofrece un ambiente agradable en el servicio de alojamiento conjunto.  |   |   |   |   |   |
| 14 | Cuida a todos los pacientes por igual, sin distinción raza, condición social, edad  |   |   |   |   |   |
| 15 | Favoreció el contacto materno piel a piel antes entre los primeros 30 minutos después del nacimiento  |   |   |   |   |   |
| 16 | Realiza los procedimientos de curación del muñón umbilical, control de funciones vitales, con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias en la madre y el recién nacido. |   |   |   |   |   |
| 17 | Verificó que el recién nacido lacte bien.   |   |   |   |   |   |
| 18 | Mostró interés por el estado de salud del recién nacido.  |   |   |   |   |   |
| 19 | Orienta a la madre acerca de la técnica adecuada de la lactancia materna y sobre la importancia de la leche materna exclusiva.  |   |   |   |   |   |
| 20 | Trabaja en conjunto con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible al recién nacido.  |   |   |   |   |   |
| 21 | Realizado el lavado previo de la cara del recién nacido para eliminar los fluidos maternos  |   |   |   |   |   |
| 22 | Le orientó a la madre acerca de la curación correcta del muñón umbilical.   |   |   |   |   |   |



## Ficha técnica

**Nombre:** Cuestionario de la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido

**Autor:** Roxana Matilde Puicón Sampedrano

**Adaptado:** Córdoba (2018)

**Administración:** autoadministrado

**Duración:** 20 minutos

**Significación:** Percepción la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido

### Dimensiones e indicadores

Calidad Objetiva (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)

Calidad subjetiva (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22)

**Escalas de respuestas:** Escala Likert (nunca, 1; casi nunca, 2; A veces, 3; casi siempre, 4; siempre, 5)

**Calificación:** La interpretación de la variable considera los siguientes valores

Niveles de interpretación del cuestionario de la calidad de atención de enfermería

|                                   | Baja    | Regular | Buena   | Excelente |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Calidad de atención de enfermería | 22 - 44 | 45 - 66 | 67 - 88 | 89 - 110  |
| Calidad objetiva                  | 7 - 14  | 8 - 21  | 22 - 28 | 29 - 35   |
| Calidad subjetiva                 | 15 - 30 | 15 - 45 | 46 - 60 | 61 - 75   |

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach muestra un valor de 0,786

**Validez:** El cuestionario fue validado por 3 expertos

| Grado    | Nombre                  | Institución               |
|----------|-------------------------|---------------------------|
| Magister | Ruth E. Villasis Chávez | Hospital Belén Lambayeque |
| Magister | Delia E. Chevez Guevara | Hospital Belén Lambayeque |
| Magister | Noemí Bances Correa     | Hospital Belén Lambayeque |

### Anexo 3. Confiabilidad

#### Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

**Tabla 1. Estadísticas de confiabilidad Gestión del cuidado de enfermería**

| Alfa de Cronbach<br>basada en elementos |                |                |
|---|----------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                        | estandarizados | N de elementos |
| 0,836                                   | 0,855          | 20             |

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar la gestión del cuidado de enfermería en un Hospital de Lambayeque ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0,836 y 0,855 los valores denotan un nivel de confiabilidad muy aceptable.

En la tabla 2 se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

**Tabla 2. Estadísticas de confiabilidad de la calidad de atención enfermería**

| Alfa de Cronbach<br>basada en elementos |                |                |
|---|----------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                        | estandarizados | N de elementos |
| 0,748                                   | 0,786          | 22             |

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por el investigador para evaluar la calidad de atención de enfermería en un Hospital de Lambayeque ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0,748 y 0,786 los valores denotan un nivel de confiabilidad aceptable

## Anexo 4. Validación

Experto 1



**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

| VARIABLE                          | DIMENSIONES                 | INDICADORES   | ITEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                                       |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |  |
|-----------------------------------|-----------------------------|---|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|--|
|                                   |                             |   |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN                     |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA DIMENSIÓN RESPECTO DE SU ELEMENTO INDICADOR |    |                                   |  |  |
|                                   |                             |   |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |  |  |
| Gestión del cuidado de enfermería | Planificación               | Políticas del personal  | Las directrices y políticas evitan las variaciones en la cantidad del personal ante altas demandas de parto | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Demanda   | Se planifica con anticipación la demanda de pacientes   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Disponibilidad de los servicios   | Se dispone de servicios de apoyo para no interrumpir el proceso de atención del parto                       | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Identifica al niño  | Se planifican y se coordinan las necesidades de recursos para no interrumpir el servicio                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   | Organización                | Disponibilidad del personal   | Se cuenta con el personal adecuado para la recepción de los recién nacidos                                  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             |   | Recibe capacitación periódica sobre el cuidado del recién nacido  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Capacitación  | El requerimiento del recurso humano obedece a un análisis de oferta y demanda                               | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Coordinación  | Las relaciones entre compañeros facilita la coordinación en el área   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   | Criterio                    | Indicadores de la calidad de la gestión                                     |   | Se cuenta con indicaciones de la atención de salud            | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |  |
|                                   |                             |   |   | Mantiene actualizada la historia clínica con análisis día día | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |  |
|                                   |                             |   | El personal de enfermería dispone de información sobre la demanda del servicio neonatal                     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             |   | Se realiza la evaluación de satisfacción del cuidado enfermero  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   | Región                      | Información sobre efectos secundarios                                       | Se evidencia atención continuada aun en el reporte de enfermería  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Seguridad   | Asegura la privacidad a la madre en el momento del parto  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Educación para el autocuidado   | Educa a la madre sobre la importancia del lavado de manos   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
|                                   |                             | Comprensión de enfermería   | Usa un lenguaje claro y sencillo para dirigirse a las madres  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |  |
| Continúa                          |                             | Usa lenguaje claro y preciso para brindar las sugerencias a las madres      | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |                                   |  |  |
|                                   | Satisfacción de necesidades | Se presta atención al requerimiento de salud de la madre y al recién nacido | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |                                   |  |  |
|                                   | Reporte de enfermería       | Participa en programas de educación del subnutrido al recién nacido         | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |                                   |  |  |
|                                   | Complicaciones y riesgo     | Se anticipa a las complicaciones en la recepción del recién nacido          | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |                                   |  |  |

Grado y Nombre del Experto: Ruth E. Vilasis Chávez

Firma del experto

  
 GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE  
**EXPERTO EVALUADOR**

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de Gestión del cuidado de enfermería

**3. TESISISTA:**

Br: Roxana Matilde Puicón Sampedrano

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre de 2021

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL "EL SEN" - LAMBAYEQUE  
*R. Villosio*  
Lic. Ruth E. Villosio Indaco  
C.E.P. 19029  
DPTO. DE ENFERMERÍA

---

Firma/DNI: 16487989  
EXPERTO

| VARIABLE                          | DIMENSIÓN   | INDICADOR  | ÍTEM  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |    |  |
|-----------------------------------|---|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|-----------------------------------|--|----|--|
|                                   |   |  |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    |                                   | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA<br>(Ver instrumento detallado adjunto) |    |  |
|                                   |   |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO |                                   | SI   | NO |  |
| Cuidado de atención de enfermería | Calidad Objetiva  | Aspectos tangibles   | Brinda información clara, precisa y suficiente a la madre al momento de brindar cuidado a su recién nacido.   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Se mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde se encuentra el recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Los ambientes facilitaron el contacto piel a piel entre la madre y el recién nacido   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   | Respeto la privacidad en el servicio, durante su permanencia hospitalaria al atender a su recién nacido. | x   |   | x  |  | x  |                                       | x  |                                   |  |    |  |
|                                   |   | Seguridad  | Registró el nacimiento del niño en el brazalete, historia clínica y huella plantar  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Realiza el procedimiento de curación del muñón umbilical a la hora indicada, al recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   | Vistió rápidamente al recién nacido para evitar la pérdida de calor del recién nacido |  | x   |   | x  |  | x  |                                       | x  |                                   |  |    |  |
|                                   | Calidad subjetiva   | Cortesía   | Muestra disposición en todo momento de atender a la madre   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Usa un lenguaje sencillo para explicar a la madre acerca de algunas complicaciones que pueda presentar el recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Se identificó y la saludó por su nombre a la madre  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   | Empatía  | Brinda un buen trato, cada vez que le pregunto algo la madre respecto a su recién nacido.   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Mantiene un trato amable, cortés, respetuoso, cuando se dirige a la madre   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Ofrece un ambiente agradable en el servicio de alojamiento conjunto.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   | Calidad subjetiva   | Capacidad de respuesta   | Cuida a todos los pacientes por igual, sin distinción raza, condición social, edad  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Favoreció el contacto materno piel a piel antes entre los primeros 30 minutos después del nacimiento  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Realiza los procedimientos de curación del muñón umbilical, control de funciones vitales, con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias en la madre y el recién nacido. | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   | Competencia profesional  | Verificó que el recién nacido lacte bien.   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Mostró interés por el estado de salud del recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Orienta a la madre acerca de la técnica adecuada de la lactancia materna y sobre la importancia de la leche materna exclusiva.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |
|                                   |   |  | Trabaja en conjunto con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible al recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x                                 |  |    |  |

|  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  |  | Realizado el lavado previo de la cara del recién nacido para eliminar los fluidos maternos | X |  | X |  | X |  | X |  |
|  |  | Le orientó a la madre acerca de la curación correcta del muñón umbilical.                  | X |  | X |  | X |  | X |  |

Grado y Nombre del Experto: Ruth E. Villasis Chávez

Firma del experto :

GOBIERNO REGIONAL LA PAZ  
 SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD  
 HOSPITAL "DE LA EN" - LA PAZ  
*R. Villasis*  
 Lic. Ruth E. Villasis Chávez  
 C.E.P. 19028  
 DPTO. DE ENFERMERIA  
**EXPERTO EVALUADOR**

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

**11. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de calidad de atención de enfermería

**12. TESISTA:**

Br: Roxana Matilde Puicón Sampedrano

**13. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL "SILLEN" - LAMBAYEQUE

Chiclayo, 22 de octubre de 2021

  
Lic. RITA E. VILLALBA ORTIZ  
C.E.P. 15025  
DPTO. DE ENFERMERIA

Firma/DNI: 16487989  
EXPERTO

## Experto 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

| VARIABLE                          | DIMENSIONES             | INDICADORES  | ITEMS   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |
|-----------------------------------|-------------------------|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|
|                                   |                         |  |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN   |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPINIÓN DEL EXPERTO (con sustento teórico y práctico) |    |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |  |
| Gestión del cuidado de enfermería | Planificación           | Políticas del personal   | Las directivas y políticas están en consonancia con la cantidad del personal ante altas demandas de parto | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |                         | Demanda  | Se planifica con anticipación la demanda de pacientes   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |                         | Disponibilidad de los servicios                                  | Se dispone de servicios de apoyo para no interrumpir el proceso de atención del parto                     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |                         | Identifica al niño   | Se planifican y se coordinan las necesidades de recursos para no interrumpir el servicio                  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   | Organización            | Disponibilidad del personal                                      | Se cuenta con el personal adecuado para la recepción de los recién nacidos                                | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |                         |  | Realiza capacitación periódica sobre el cuidado del recién nacido   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |                         | Capacitación   | El requerimiento del recurso humano obedece a un análisis de oferta y demanda                             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |                         | Coordinación   | Las relaciones entre compañeros facilita la coordinación en el área                                       | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   | Control                 | Indicadores de la calidad de la gestión                          |   | Se cuenta con indicadores de la atención de salud                                 | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Mantiene actualizado la historia clínica con análisis del día                     | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | El profesional de enfermería dispone de información sobre la demanda del servicio | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Se realiza la evaluación de satisfacción del cuidado enfermero                    | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   | Seguimiento             | Información sobre efectos Seguridad                              |   | Se evidencia atención continuada aun en el reporte de enfermería                  | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Asegura la privacidad a la madre en el momento del parto                          | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Educa a la madre sobre la importancia del lavado de manos                         | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Educa al personal sobre la importancia del lavado de manos                        | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   | Continuo                | Comunicación   |   | Usa un lenguaje claro y sencillo para dirigirse a las madres                      | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Usa lenguaje claro y preciso para brindar las sugerencias a las madres            | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Se preocupa en conocer los requerimientos de salud de la madre y el recién nacido | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |                         |  |   | Participa en programas de educación del subsector al recién nacido                | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   | Complicaciones y riesgo | Se alerta a las complicaciones en la recepción del recién nacido | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |                                   |  |

Grado y Nombre del Experto: *Noemí Bancos Correa*

Firma del experto

  
 Lic. Noemí Bancos Correa  
 DNI: 9833942  
 EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de Gestión del cuidado de enfermería

**3. TESISISTA:**

Br: Roxana Matilde Puicón Sampedrano

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre de 2021



Mg. Baf. Nausi Bausa Corra  
DNI: 46833413

Firma/DNI: 46833413  
EXPERTO

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

| VARIABLE                          | DIMENSIÓN         | INDICADOR              | ÍTEM  | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |  |
|-----------------------------------|-------------------|------------------------|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|--|
|                                   |                   |                        |   | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |  |  |
| Gestión del cuidado de enfermería | Calidad Objetiva  | Aspectos tangibles     | Brinda información clara, precisa y suficiente a la madre al momento de brindar cuidado a su recién nacido.   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Se mantiene el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde se encuentra el recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Los ambientes facilitaron el contacto piel a piel entre la madre y el recién nacido   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   | Seguridad              | Respeto la privacidad en el servicio, durante su permanencia hospitalaria al atender a su recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Registró el nacimiento del niño en el brazalete, historia clínica y huella plantar  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Realiza el procedimiento de curación del muñón umbilical a la hora indicada, al recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   | Calidad subjetiva | Cortesía               | Vistió rápidamente al recién nacido para evitar la pérdida de calor del recién nacido   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Muestra disposición en todo momento de atender a la madre   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Usa un lenguaje sencillo para explicar a la madre acerca de algunas complicaciones que pueda presentar el recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   | Empatía                | Se identificó y la saludó por su nombre a la madre  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Brinda un buen trato, cada vez que le pregunto algo la madres respecto a su recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Mantiene un trato amable, cortés, respetuoso, cuando se dirige a la madre   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   | Capacidad de respuesta | Ofrece un ambiente agradable en el servicio de alojamiento conjunto.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Cuida a todos los pacientes por igual, sin distinción raza, condición social, edad  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Favoreció el contacto materno piel a piel antes entre los primeros 30 minutos después del nacimiento  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Realiza los procedimientos de curación del muñón umbilical, control de funciones vitales, con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias en la madre y el recién nacido. | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Verificó que el recién nacido lacte bien.   | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |
|                                   |                   |                        | Mostró interés por el estado de salud del recién nacido.  | x   |    | x  |    | x                                     |    | x   |    |                                   |  |  |



|  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |
|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
|  |  | Orienta a la madre acerca de la técnica adecuada de la lactancia materna y sobre la importancia de la leche materna exclusiva. | x |  | x |  | x |  | x |  |
|  |  | Trabaja en conjunto con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible al recién nacido.                                     | x |  | x |  | x |  | x |  |
|  |  | Realizado el lavado previo de la cara del recién nacido para eliminar los fluidos maternos                                     | x |  | x |  | x |  | x |  |
|  |  | Le orientó a la madre acerca de la curación correcta del muñón umbilical.  | x |  | x |  | x |  | x |  |

Grado y Nombre del Experto: Noemí Bancos Correa

Firma del experto :

  
 Mg. Exp. Noemí Bancos Correa  
 DNI: 46833413

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

**11. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de calidad de atención de enfermería

**12. TESISISTA:**

Br: Roxana Matilde Puicón Sampedrano

**13. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre de 2021

  
Mg. Exp. Matilde Puicón Sampedrano  
DNI: 46833413

---

Firma/DNI: 46833413  
EXPERTO

### Experto 3



#### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

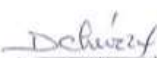
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

| VARIABLE                          | DIMENSIONES  | INDICADORES  | ÍTEMES   | CRITERIOS DE EVALUACIÓN  |    |  |    |                                       |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |  |
|-----------------------------------|--|--|--|--|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-----------------------------------|--|
|                                   |  |  |  | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN  |    | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR |    | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM |    | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto) |    |                                   |  |
|                                   |  |  |  | SI   | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |                                   |  |
| Gestión del cuidado de enfermería | Planificación  | Políticas del personal   | Las directrices y políticas evitan las variaciones en la cantidad del personal ante altas demandas de partos | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  | Demanda  | Se planifica con anticipación la demanda de pacientes  | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  | Disponibilidad de los servicios  | Se dispone de servicios de apoyo para no interrumpir el proceso de atención del parto                        | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  | Identifica al niño   | Se planifican y se coordinan las necesidades de recursos para no interrumpir el servicio                     | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   | Organización   | Disponibilidad del personal  | Se cuenta con el personal adecuado para la recepción de los recién nacidos                                   | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  |  | Recibe capacitación periódica sobre el cuidado del recién nacido   | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  | Capacitación   | El requerimiento del recurso humano obedece a un análisis de oferta y demanda                                | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   | Control  | Coordinación   | Las relaciones entre compañeros facilita la coordinación en el área  | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  |  | Indicadores de la calidad de la gestión  | Se cuenta con indicadores de la atención de salud                                | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |  |  |  | Mantiene actualizada la historia clínica con análisis del día                    | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |  | El profesional de enfermería dispone de información sobre la demanda del servicio neonatal |  | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  | Seguro   | Información sobre efectos Seguridad  | Se realiza la evaluación de satisfacción del cuidado enfermero                   | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |  |  |  | Se evidencia atención continuada en el reporte de enfermería                     | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   | Asegura la privacidad a la madre en el momento del parto |  |  | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   | Continuo   | Educación para autocuidado   | Educa a la madre sobre la importancia del lavado de manos  | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  |  | Comprensión de enseñanza   | Usa un lenguaje claro y sencillo para dirigirse a las madres                     | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |  | Usa lenguaje claro y preciso para brindar las sugerencias a las madres                     |  | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   |  | Satisfacción de necesidades  |  | Se preocupa en conocer los requerimiento de salud de la madre y el recién nacido | X  |  | X  |                                       | X  |   | X  |                                   |  |
|                                   |  | Reporte de enfermería  | Participa en programas de educación del autocuidado al recién nacido   | X  |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |                                   |  |
|                                   | Complicaciones y riesgo                                  | Se anticipa a las complicaciones en la recepción del recién nacido                         | X  |  | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |                                   |  |



Grado y Nombre del Experto: Delia E. Chevez Guevara

Firma del experto :

  
Mstr. Delia E. Chevez Guevara  
0894126

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de Gestión del cuidado de enfermería

**3. TESISISTA:**

Br: Roxana Matilde Puicón Sampedrano


**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI  NO

Chiclayo, 22 de octubre de 2021

  
Norma Dalila S. Chiriz Guzman  
08044126

---

Firma/DNI: 17536978  
EXPERTO





|  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  |  | Orienta a la madre acerca de la técnica adecuada de la lactancia materna y sobre la importancia de la leche materna exclusiva. | x |  | x |  | x |  | x |  |  |
|  |  | Trabaja en conjunto con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible al recién nacido.                                     | x |  | x |  | x |  | x |  |  |
|  |  | Realizado el lavado previo de la cara del recién nacido para eliminar los fluidos maternos                                     | x |  | x |  | x |  | x |  |  |
|  |  | Le orientó a la madre acerca de la curación correcta del muñón umbilical.  | x |  | x |  | x |  | x |  |  |

Grado y Nombre del Experto: *Delia E. Chevez Guevara*

Firma del experto :

*Delia E. Chevez Guevara*  
 Mstr. Delia E. Chevez Guevara  
 08494126

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un Hospital Público de Lambayeque.

**11. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de calidad de atención de enfermería

**12. TESISISTA:**

Br: Roxana Matilde Puicón Sampedrano

**13. DECISIÓN:**

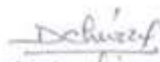
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de octubre de 2021

  
Roxana Matilde Puicón Sampedrano  
C.R. 17538978

---

Firma/DNI: 17538978  
EXPERTO

## Anexo 5. Constancia de autorización de la institución

# CONSTANCIA

## EL DIRECTOR DEL HOSPITAL “BELÉN” DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Lic. Enf. **Roxana Matilde Puicón Sampedrano**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo ha sido autorizada para ejecutar en ésta institución su proyecto de investigación denominado **"Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en un hospital público de Lambayeque"**.

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente  
WILTON RUBEN ROJAS RUIZ  
DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE  
Fecha y hora de proceso: 26/10/2021 - 13:57:18

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 025-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sigeo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

Vallo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
JEAN DIDIER SALIRROSIAS HUARINAZ  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA(s)  
22-10-2021 | 09:24:21

## Anexo 6. Consentimiento informado

Acepto participar en el estudio titulado:

**Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en hospital público de Lambayeque**

Yo..... (Nombres y apellidos),  
Identificado con DNI N°.....domiciliado,  
en.....

Declaro que:

He leído la hoja de información que se me ha entregado

He podido hacer preguntas sobre el estudio

He recibido suficiente información sobre el estudio

He hablado con Roxana Matilde Puicón Sampedrano la investigadora del estudio  
y me puedo comunicar al número 990421843

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del estudio:

1. Cuando quiera
2. Sin tener que dar explicaciones
3. Sin que esto repercuta en el desarrollo de mi trabajo.

Por lo tanto doy libremente mi conformidad para participar en el estudio

---

Firma-Participante

---

Firma-Investigador

## Anexo 7. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en Hospital Público de Lambayeque.

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN   | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | POBLACIÓN Y MUESTRA   | ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO   | TÉCNICA / INSTRUMENTO  |
|---|---|--|--|---|--|--|
| <b>Problema Principal:</b>  | <b>Objetivo Principal:</b>  | <p><i>H0.</i> No existe relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021, 2021.</p> <p><i>H1.</i> Existe relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021, 2021.</p> | <p><b>V.I.:</b> Gestión del cuidado de enfermería</p>        | <p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>Personal de enfermería del servicio de neonatología</p> <p><b>Población</b></p> <p>35 profesionales de enfermería del servicio de neonatología</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>35 profesionales de enfermería del servicio de neonatología</p> | <p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo – Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental Transversal</p> | <p><b>Técnica:</b></p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario de elaboración propia de gestión del cuidado de enfermería y calidad de atención de enfermería</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>Estadística descriptiva con tablas con valores de frecuencia relativa y absoluta Y estadística inferencial, donde se utilizará la correlación de Pearson o Spearman según la prueba de normalidad de datos</p> |
| <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque 2021?</p>  | <p>Determinar la relación entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021.</p>  |  |  |   |  |  |
| <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo es la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021?</p> <p>¿Cómo se correlacionan las dimensiones de la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021?</p> | <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar la gestión del cuidado de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021.</p> <p>Establecer el nivel la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021.</p> <p>Correlacionar las dimensiones de la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en la recepción del recién nacido en el hospital "Belén" Lambayeque, 2021.</p> |  | <p><b>V.D.:</b></p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> |   |  |  |