

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERIA
PEDIATRIA



**USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN
DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL
ÁREA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD
“APARICIO POMARES”, 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA**

TESISTAS:

LIC.ENF. BERMUDEZ TARAPA, CARMEN ROSA.

LIC. ENF. ASCAYO LEÓN, WILMER DAVID.

LIC. ENF. MARTIN MEDINA, ADELMA GUISELA

ASESORA:

Dra. DEZA Y FALCÓN IRENE

HUÁNUCO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Víctor y Eduarda por su amor y sacrificio, a mi esposo Aníbal por su constante apoyo incondicional y a mis hijos Karlheinz, Andrés y Daniel.

Carmen R. Bermudez Tarapa

A mis padres, hermanos y a todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional en este camino, a mis seres queridos por su inmenso apoyo, y sobre todo a mis colegas por el trabajo colectivo que realizamos con el fin de cumplir nuestros objetivos.

Wilmer David Ascayo León

De todo corazón a mis padres por su valor y sacrificio para darme esta noble profesión; a mi compañero de vida Elías quien fue y es mi propulsor y apoyo constante para mi superación profesional; a mis hijos Fabrizzio, Valentino y Gaela quienes son mi motivación principal para crecer y ser un ejemplo para ellos, a mis hermanos por estar siempre presentes para mí.

Adelma Guisela Martin Medina

Agradecimiento

Mi gratitud infinita al único Dios por regalarme el aliento de vida y permitir que alcance un objetivo más, agradezco a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco y a los docentes de la Facultad de Enfermería quienes fueron partícipes en mi formación profesional, a los docentes de la Segunda especialidad de Enfermería en Pediatría, también quiero agradecer a la Asesora de mi tesis la Dra. Irene Deza y Falcón por sus orientaciones para la culminación de este trabajo. A la Dra. Violeta Rojas Bravo y al Mg. Ennis Jaramillo Falcón gracias por las palabras de aliento que fueron mi apoyo y fortaleza, y a todas las personas que de una u otra manera participaron en la culminación de mi tesis muchas gracias.

Carmen R. Bermudez Tarapa

A mis padres Higinio y Alejandra por ser la fuente principal en mi vida y por su apoyo constante, y hermanos por apoyarme en este trayecto dentro de mi vida universitaria y ser mi inspiración.

Wilmer David Ascayo León

Al divino creador quien nos dió la vida y hace posible que se cumplan nuestros proyectos y metas, son muchos los docentes que han sido parte de mi formación profesional, a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy llegar a esta instancia; a los amigos, colegas y compañeros de tesis que hicieron posible la culminación de este anhelado proyecto, gracias por sus guías y consejos.

Adelma Guisela Martin Medina

Resumen

Objetivo: el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el uso de las TIC'S por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño. **Metodología:** fueron determinados por dos cuestionarios para medir el uso de las TICs por el personal de salud y la satisfacción de las madres, porque permitió expresar la relación de las dos variables en estudio; el diseño de investigación fue no experimental transversal.

Resultados: el nivel de conocimiento sobre las TICs del personal de salud que labora en el área niño, en su mayoría es básico representados por el 63.6%. El 63.7% de las madres que acuden por atención en el área niño tienen estudios secundarios. Al correlacionar ambas variables se ha observado Chi Cuadrado de Pearson 6.045 (correlación significativa) y p valor 0.003, el cual indica que con el valor de $p < 0.005$, por lo que existe correlación entre ambas variables; entonces existe relación del uso de las TICs por el personal de salud y la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño, por ello se acepta la hipótesis de investigación "el uso de las TIC'S por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño y se rechaza la hipótesis nula. **Conclusión:** El uso de las TICs por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño.

Palabras claves: Trabajador de salud, usuario, atención.

Abstract

Objective: The purpose of this research was to determine the relationship between the use of ICTs by the staff and the satisfaction of mothers for the care provided in the child area. **Methodology:** they were determined by two questionnaires to measure the use of ICTs by health personnel and mothers' satisfaction, because it allowed the relationship between the two variables under study to be expressed; the research design was non-experimental cross-sectional. **Results:** The level of knowledge about ICTs of the health personnel working in the children's health area is mostly basic, represented by 63.6%. The 63.7% of the mothers who come for care in the children's area have secondary education. When correlating both variables, Pearson's Chi-square 6.045 (significant correlation) and p value 0.003 were observed, which indicates that with p value < 0. 005, so there is a correlation between both variables; therefore, there is a relationship between the use of ICTs by the health personnel and the satisfaction of the mothers of the children receiving care in the children's area; therefore, the research hypothesis "the use of ICTs by the personnel is related to the mothers' satisfaction with the care provided in the children's area" is accepted and the null hypothesis is rejected. **Conclusion:** The use of ICTs by the staff is related to the mothers' satisfaction with the care provided in the children's area.

Keywords: Health worker, user, care.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	viii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.1 Fundamentación del problema de investigación.....	10
1.2. Justificación	14
1.3. Importancia o propósito	15
1.4. Limitaciones	16
1.5. Formulación del problema de investigación general y específicas	16
1.6. Formulación del objetivo general y específicos	16
1.7. Formulación de las hipótesis.....	17
1.8. Variables	19
1.9. Operacionalización de variables	20
1.10. Definición de Términos Básicos	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.2. Bases teóricas.....	32
2.3. Bases conceptuales	34
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	44
3.1. Ámbito.....	44
3.2. Población.....	44
3.3. Muestra	44
3.4. Nivel y tipo de investigación	46
3.5. Diseño de investigación	46
3.6. Técnicas e instrumentos (Validación y confiabilidad)	47
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento.....	48
Validación del instrumento.....	48
3.8. Criterios de Inclusión y Exclusión.....	49
Criterios de Inclusión:.....	49
Criterios de exclusión:.....	49

3.9. Procedimiento	50
3.10. Plan de tabulación y análisis de datos	50
3.11. Consideraciones éticas	50
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
NOTA BIOGRÁFICA	74
ANEXOS	75
ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	76
ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO	78
ANEXO 03 INSTRUMENTOS	79
ANEXO 04 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES	84
ANEXO 05 ACTA DE SUSTENTACIÓN	89
ANEXO 06 CONSTANCIA DE SIMILITUD	92
ANEXO 07 REPORTE DE SIMILITUD	93
ANEXO 08 FICHA DE PUBLICACION A REPOSITORIO	96

Introducción

Este estudio tiene como principal propósito de brindar los insumos para contribuir en la toma de decisiones y mejorar la calidad de atención de niños que acuden a sus controles, de esa forma lograr madres satisfechas. Esta investigación se basó en la teoría de la comunicación donde explica que para el desarrollo de la teoría de la comunicación ha influido diferentes disciplinas, como son las siguientes: la Psicología, Sociología, Lingüística, Pedagogía y, la Ingeniería, además Alsina establece una clasificación de las distintas corrientes interesadas en el estudio de la comunicación, entre las que se pueden destacar tres principales: interpretativa, como objetivo principal de estudio establece la comunicación interpersonal, considera que es un proceso que facilita compartir significados y la construcción de la sociedad y que la comunicación de masas y los medios; funcionalista, corriente de la investigación de la comunicación que se define esencialmente por ser instrumentalista y pragmática; y perspectiva crítica. Con el fin de alcanzar los objetivos de investigación se formuló la siguiente hipótesis, el uso de las TIC'S por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2021. El método utilizado fue cuantitativo, explicativo porque permitió explicar la relación de las dos variables en estudio; el diseño de investigación fue no experimental transversal; la fue seleccionado mediante el método no probabilístico por conveniencia. Se desarrolló considerando el siguiente procedimiento, los instrumentos elaborados fueron sometidos a validación por juicio de expertos posterior a ello a la prueba piloto, los resultados

se muestran en tablas de frecuencia y la prueba estadística utilizado fue Rho de Searman.

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En nuestra sociedad la tecnología informática está avanzando rápidamente, en todo el mundo, contribuyendo a la evolución y desarrollo del hombre, en nuestro medio también no es ajeno a esta realidad, con el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación se han mejorado la educación, la calidad de atención en salud, etc.

Dentro de los principales herramientas tecnológicas de información y comunicación encontramos; los equipos de cómputo, los celulares y el uso del internet, todos ellos han contribuido en el desarrollo y avance de la educación y salud en el país, pero en algunos casos se viene cuestionando el uso inadecuado, porque los profesionales de la salud se distraen tanto con el uso de los equipos de cómputo, y celulares, perjudicando el contacto directo con los usuarios por estar más concentrados en estos equipos. Sin embargo, con el uso adecuado de estas tecnologías también se viene mejorado el sistema de atención por ejemplo en el área niño.

Las TICs en el sector de salud está contribuyendo positivamente en el diagnóstico, la telemedicina, teleconsulta, para las referencias, en el fortalecimiento de capacidades, en la implementación de programas como el his web, notiweb, e-qhali, etc.

Los equipos de cómputo se usan en el área niño para registrar las atenciones y el seguimiento en un programa instalado en todos los establecimientos de salud del país, el programa se llama EQHALI, que es un sistema integrado bajo la plataforma web que simplifica el registro de datos recogidos en campo y en los establecimientos de salud y facilita el trabajo de los profesionales de la salud.

El uso de los celulares es para recordar las citas y monitorear el cumplimiento a través de mensajes de texto en las redes sociales (WhatsApp).

El uso del internet es la base para el funcionamiento adecuado tanto de los equipos de cómputo como de los celulares, sin la cobertura de internet no sería posible el uso de ninguno de los antes mencionados. Lo antes mencionado es corroborado, en una investigación titulado “Uso y abuso de los TICs en adolescentes realizado por Sallan, J y Mercader, C, que llega a la siguiente conclusión; que la utilización indebida de la móvil es en un 30% de usuarios y la casi inexistencia de medidas de control por parte de educadores y familias. Los datos, asimismo, permitieron identificar actuaciones frecuentes que realizan los centros educativos respecto a la problemática, percepciones que del tema tienen usuarios y educadores y establecer un decálogo sobre usos y abusos de las TIC en adolescentes y derivar propuestas que disminuyan los riesgos (1).

Del mismo modo en otra investigación realizada en Madrid, titulado” Uso y abuso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

por adolescentes” encontraron que, sólo un 32% de los adolescentes harían un uso adecuado de Internet, mientras que el 31,5% mostrarían ya señales de riesgo, un 23,3% mantendrían una conducta de uso abusiva y un 13,2% mostrarían una clara dependencia comportamental en el uso de la red; en definitiva, más de un tercio de la desarrollaría un uso problemático de Internet y casi otro tercio estaría en riesgo de desarrollarlo, el estudio revela, además, que más de la mitad de los adolescentes hacen un uso inadecuado del teléfono móvil: un 28,4% un uso de riesgo, un 21% hace un uso abusivo y un 8% presenta dependencia de su *smartphone*, en cuanto al uso de whatsapp, un 43,5% de los adolescentes presenta una conducta problemática en su uso; concretamente, un 21% de los adolescentes un uso de riesgo, un 14,5% un abuso y un 8% una dependencia; el estudio alerta de que el hecho de que casi la mitad de la de adolescentes presente en mayor o menor grado un uso problemático de estas aplicaciones puede establecer patrones que persistan a lo largo del tiempo, estos comportamientos tienen una relación directa con indicadores de mal aprovechamiento académico (2). En cuanto a las redes sociales, los adolescentes madrileños mostraron en casi un 40% un uso problemático: un 19% mostró un uso de riesgo, un 13% un abuso y un 7% una dependencia, en el caso de los videojuegos, un 24% de la mostró un uso de riesgo, un 12,5% un abuso y el 5,7% una dependencia; si evaluamos, plataforma a plataforma, podríamos decir que, al igual que el público adulto, los adolescentes, consideran como

aplicaciones favoritas, en primer lugar, a WhatsApp (más del 90% de los participantes hacen uso de la app, un 96% de las chicas y un 92% de los chicos) y, en segundo lugar, la red social de contenidos multimedia YouTube (un 90%); destaca especialmente, en el caso de las chicas el uso WhatsApp, una red social en la que se comparten historias escritas, tanto narraciones cotidianas como intentos de creación literaria. Instagram es la tercera red social o plataforma utilizada por los adolescentes (utilizada por el 87% de las chicas frente al 74% de los chicos, Snapchat, ha caído exponencialmente durante el último año después del boom inicial entre el público adolescente (lo usan más las chicas 71%, que los chicos 41%); por último, podemos resaltar también el uso de la aplicación de música Spotify por parte de los menores (un 40% de ellos) y menos de la tercera parte de la hace uso de Spotify; y como sabemos por no ser su público objetivo, Facebook y Twitter apenas han aparecidos con datos destacables en la (2).

Como consecuencia la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del centro de Salud Aparicio Pomares están en tela de juicio, que ameritan ser estudiados.

La calidad de atención al usuario externo es un medio más deseable que cumple con los estándares para lograr las mayores mejoras posibles en la salud. “Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los

factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” (3).

Considerando además que una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual que el conocimiento lo permite.

Considerando que la calidad de atención es la clave para la satisfacción de los usuarios externos es muy importante que los profesionales de la salud, deben brindar una atención de calidad. Por estas y otras situaciones es necesario realizar una investigación relacionado a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares.

1.2. Justificación

Teórica

El avance de la tecnología ha desarrollado al ser humano convirtiéndolo en un ser superior al resto de los seres humanos, paralelamente existen problemas de salud y afecciones de la conducta o comportamiento de las personas y aún de los profesionales de la salud, por el uso inadecuado de las tecnologías de la información y

comunicación. Los resultados servirán para sugerir nuevas hipótesis para futuras investigaciones.

Metodológica

El instrumento a utilizar podrá servir de modelo para futuras investigaciones relacionados al tema.

Práctica

Si se confirma que el uso inadecuado de las TICs se relaciona con la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, los resultados servirán para tomar decisiones para plantear alternativas de solución frente a esta problemática.

Social

Conociendo la relación entre las variables se sugerirá para la mejora de la calidad de atención de los usuarios, para lograr la satisfacción de los usuarios de esta manera contribuir en la mejora de la atención del niño.

1.3. Importancia o propósito

Es vital la satisfacción de los usuarios externos, para lo cual se deberá brindar una atención de calidad, por lo tanto, ante la sospecha de tener usuarias insatisfechas es importante realizar investigaciones relacionadas a este tema, con el propósito de brindar los insumos para contribuir en la toma de decisiones y mejorar la calidad de atención para lograr madres satisfechas.

1.4. Limitaciones

Sinceridad de las respuestas por parte de la población en estudio ya que es un tema que podría evidenciar aspectos relacionados con la ética y el profesionalismo.

1.5. Formulación del problema de investigación general y específicas

1.5.1. Problema general

¿Existe relación entre el uso de las TIC'S por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020?

1.5.2. Problemas específicos

- ¿Existe relación entre el uso del celular por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño?
- ¿Existe relación entre el uso del internet por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño?
- ¿Existe relación entre el uso de los equipos de cómputo por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño?

1.6. Formulación del objetivo general y específicos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el uso de las TIC'S por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020

1.6.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el uso del celular por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño.
- Identificar la relación entre el uso del internet por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño.
- Identificar la relación entre el uso de los equipos de cómputo por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño.

1.7. Formulación de las hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

Hi: El uso de las TIC'S por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020

Ho: El uso de las TIC'S por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el

área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020

1.7.2. Hipótesis específica

Hi₁: El uso del celular por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020

Ho₁: El uso del celular por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020

Hi₂: El uso del internet por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020

Ho₂: El uso del internet por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020

Hi₃: El uso de equipos de cómputo por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en

el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco -
2020

Ho₃: El uso de equipos de cómputo por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco -
2020

1.8. Variables

VD : Satisfacción de las madres

VI : Uso de las TIC'S

Variables Intervinientes:

- ✓ Edad de la madre
- ✓ Nivel educativo de la madre

1.9. Operacionalización de variables

Variable	Tipo	Escala	Categorías o Valores	Dimensión e Indicador	Fuente
Variable Independiente:					
Uso de las TIC	Cuantitativa	Discreta	Adecuado Inadecuado	Uso del Celular Uso del Internet Uso de equipos de computo	Cuestionario
Variable Dependiente:					
Satisfacción del usuario externo	Cuantitativa	Discreta	Satisfecho Insatisfecho	Técnico Científico Humana Entorno	Cuestionario
Variables Intervinientes:					
Edad	Cuantitativo	Ordinal	Años	Fecha de Nacimiento	Cuestionario
Nivel educativo de la madre	Cuantitativo	Ordinal	Ninguno Primaria Secundaria Superior	Grado Aprobado	Cuestionario

1.10. Definición de Términos Básicos

Tecnología de la Información y Comunicación

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un conjunto de bienes y servicios de aplicación general cuyo uso está

transformando amplios espacios de la economía y la sociedad, afectando las formas tradicionales que personas y organizaciones se relacionan entre sí.

Uso del conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información para la atención en el área niño, tales como: radio, televisión, telefonía móvil e internet.

Satisfacción de las Madres

Es la percepción que tiene la madre sobre la atención brindada por la institución, para el logro de la satisfacción el usuario deberá sentirse cómodo y contento con el servicio percibido, hoy en día es difícil lograr satisfacer las necesidades básicas de los usuarios, pues el más simple detalle puede ocasionar una percepción negativa del usuario por el servicio recibido.

Es la complacencia de las usuarias con la atención recibida por el profesional de enfermería. Se da cuando las madres perciben o sienten que el profesional de Enfermería brinda una atención de calidad a su niño.

Calidad de Atención

Proceso estratégico mediante el cual el profesional de enfermería controla y procura tener las condiciones de atención eficiente, en términos de oportunidad y uso adecuado de los recursos y efectividad que produzca un impacto deseado en los usuarios del cuidado y así lograr la aceptación del usuario con responsabilidad.

Es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o el percibe del servicio, que será medida por un cuestionario.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes Internacionales.

Lupiañez Villanueva, en su trabajo de investigación sobre los usos de Internet en el sistema de salud, en catalán (2009) donde valoró, entre otras cosas, el tipo de contenidos y aplicaciones de calidad relacionadas con la salud que se ofrecen en Internet y el uso que le dan tanto los profesionales como los pacientes y concluyó que, según el uso que se hacía de Internet, había dos tipos de profesionales: los que él llama red de profesionales sanitarios que utilizan Internet como espacio de información, comunicación e interacción social, y los profesionales tradicionales que no utilizan estas prácticas avanzadas; en general, los enfermeros consideran muy útil el uso de Internet en el trabajo, pero lo usan principalmente para la búsqueda de información y el contacto con otros profesionales por correo electrónico (4).

Martinez y López (2011) realizaron un estudio con una población de 45 profesionales de centros hospitalarios públicos y privados de la región de Murcia para identificar el nivel de conocimiento de los enfermeros respecto a las TIC y su opinión en cuanto a la aplicabilidad de las mismas; los resultados obtenidos apuntaron a que los profesionales de enfermería manejaban las TIC a pesar del sistema organizativo laboral, que dificultaba la posible formación continuada, y a pesar también de la sobrecarga de trabajo y de no poseer una

formación previa; para el profesional de enfermería era una obligación el conocer las nuevas formas de comunicación y lenguaje utilizado, aunque las nuevas generaciones mostraron más interés por su uso y manejo, además, el tener más recursos tecnológicos no dio como resultado una mayor utilidad y acceso a los mismos (5).

En Tarango y Machado (2012) hicieron un estudio entre profesionales del sector de la salud del municipio de Guáimaro (Cuba) con el fin de diagnosticar la situación del proceso de alfabetización informacional en las TIC de los profesionales y fundamentar y elaborar un plan de acciones para desarrollar este proceso, el estudio se realizó sobre 40 personas entre los que había médicos, enfermeros, farmacéuticos y personal con otras formaciones técnicas o de apoyo y con una experiencia laboral de entre 15 y 30 años; se constataron insuficiencias como pasividad del profesional y poca interactividad y posibilidad de diálogo, falta de aprovechamiento de las posibilidades de retroalimentación y de aprendizaje, infrautilización de los recursos informáticos, carencia de capacidad para completar informaciones y pérdida del interés hacia la investigación y la capacidad crítica (6).

Espínola y sus colaboradores (2013) realizaron otro estudio con 130 profesionales enfermeros de hospitales públicos y del Instituto de Previsión Social del Alto Paraná, Paraguay donde se reveló que el conocimiento y uso de las TIC estaba en niveles elementales, aunque

había buena actitud hacia ellas, no se pudo recoger evidencia empírica que constataste el logro de competencias relacionadas con las TIC (7).

En relación a la variable satisfacción de las madres, han sucedido incremento de la demanda de atención, además se incrementaron las quejas de los usuarios externos sobre la calidad de atención, según la información expresada en forma espontánea por los usuarios, se quejaron de la atención de salud de la consulta externa, al interactuar con las madres en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo refieren: “el personal no saluda”, “no examinan a mi hijo”, “no me brindan información”, “sólo vengo por sus vacunas”, “algunas veces el personal es amable”, “el ambiente no es seguro para mi menor hijo”, “el personal solo lo pesa y talla”, “poco tiempo en la consulta”, “no me informa que es lo que le hace a mi hijo y que tengo que hacer en casa” entre otras expresiones (7). Según la información percibida por los usuarios, además de lo manifestado refieren el uso de los celulares como distractores durante la atención.

Entre los estudios encontrados tenemos, lo realizado por Zanga **(2015)** en la tesis sobre “*Satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en el consultorio de CRED de enfermería en el Hospital de Andalucía*”, donde los resultados evidencian que la satisfacción de la atención en el consultorio es medianamente favorable, es decir que están presentando deficiencias en la atención; es importante la evaluación de los posibles factores que influyen en la atención y conocer las

barreras que limitan al usuario a recibir la atención de manera oportuna (8).

En otro estudio **Seclén – Palacín y Darras (2005)** en su tesis “*Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados, satisfacción de usuarios de los servicios de salud Perú*”, estudio descriptivo correlacional, en una población de 376 usuarios de centros de salud y 327 usuarios de hospitales utilizando la escala de satisfacción del usuario de SERVQUAL, obteniendo las siguientes conclusiones: la satisfacción fue de 68,1% y 62,1% para los hospitales y centros de salud respectivamente, los usuarios de menor nivel socioeconómico presentaron mayor nivel de satisfacción, concluyendo que a mayor edad existió más probabilidad de estar satisfecho con la atención; muchos factores pueden relacionarse con la satisfacción, pero en este estudio no se presentó, ya que cada población tiene sus características propias (8).

En otra investigación **Durand (2013)** en el estudio sobre “*Calidad de los servicios de Essalud Lambayeque*”, estudio descriptivo, con una población de 346 usuarios, utilizando el Cuestionario SERVQUAL, obtuvo la siguiente conclusión: El 75% de los usuarios atendidos en la institución se encontraron satisfechos, mientras el 25% insatisfecho globalmente, dentro de las dimensiones se obtuvo (aspectos tangibles 76%, empatía 65%, fiabilidad 75%, seguridad 60% y capacidad de respuesta en un 70%) (9).

Anahua (2015) en su tesis *“Nivel de satisfacción percibido por los usuarios de la consulta de los servicios de emergencia de los Centros de atención de 24 horas: Ciudad Nueva y San Francisco. Tacna, durante los meses Noviembre, 2014 – Enero”*; estudio descriptivo, a una población de 346 usuarios, el instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada, llegando a las siguientes conclusiones: El nivel de satisfacción general, de los dos grupos de usuarios del servicio de emergencia, es de insatisfacción de leve a moderada en el 99,5% (10).

López (2014) en el estudio *“Factores determinantes en la satisfacción en el consultorio de CRED en padres en el Centro de Salud San Francisco, Tacna”*; estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 78 padres de familia, concluyó: que los factores que influyen en la satisfacción de los padres son: edad, grado de instrucción, funcionamiento familiar, aspecto emocional, además, se obtuvo un nivel de satisfacción moderadamente satisfecho (11).

Como se viene evidenciando en ninguno de ellos hace referencia al uso de las Tics como uno de los factores que influyen en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

Gargate N, en San Juan Lurigancho Lima, en el año 2017, en su trabajo de investigación titulado “Percepciones maternas sobre las actividades preventivo-promocionales de enfermería y cumplimiento del CRED”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la percepción de las madres respecto a las actividades preventivo-promocionales de enfermería y el cumplimiento del CRED en niños menores de 1 año, diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo; la muestra estuvo compuesta por 118 madres con sus respectivos niños, el instrumento utilizado fue una escala tipo Likert para la percepción de las madres y la lista de cotejo del CRED. Resultado: El 53% perciben medianamente favorable 27% favorable 20% desfavorable; las conclusiones relevantes para la investigación fueron: Existe relación significativa entre la percepción de las madres sobre las actividades preventivo-promocionales y el cumplimiento del CRED (12).

Sánchez S, en la red ESSALUD el año 2016, en Perú, realizó el trabajo de investigación titulado “Percepciones de las madres sobre de la Calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED de la red ESSALUD”, cuyo objetivo principal fue determinar la percepción de las madres acerca de la calidad de atención. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal, la muestra estaba conformada por 150 madres; el instrumento utilizado fue formulario tipo cuestionario (escala tipo Likert), el resultado: El 50% perciben la atención como

medianamente favorable, 31% favorable, 19% desfavorable en la dimensión interpersonal, 45% medianamente favorable, 31% favorable, 24% desfavorable, en dimensión entorno, 58% medianamente favorable, 27% favorable, 15% desfavorable. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron: Las percepciones de las madres respecto a la calidad de atención en el servicio de CRED son medianamente favorable, en cuanto a las dimensiones interpersonal, entorno también perciben como medianamente favorable (13).

Ccallo M, Arizala W, en Arequipa – Perú el año 2016, realizaron el estudio “Satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y deserción al CRED en niños(as) de 0-3 años”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre nivel de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la deserción en el CRED. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-transversal, la que se conformó por 90 madres con sus respectivos hijos, el instrumento utilizado fue un cuestionario (escala tipo Likert) de 20 ítems. Resultados: El 86.7% satisfacción media sobre los cuidados de enfermería, 54.4% deserción relativa y 32.2% deserción absoluta. Las conclusiones relevantes para la investigación fueron: El nivel de satisfacción de las madres fue media; el 54.4% de niños presentaron deserción relativa en el CRED, existe relación inversa negativa entre

la calidad de los cuidados de enfermería y la deserción en el control CRED (14).

Díaz F, en Puerto Maldonado – Perú, el año 2016, realizó el trabajo de investigación “Satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería en un establecimiento de salud” cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería. Diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estuvo constituida por 75 madres que acudieron con sus hijos a los consultorios externo de CRED; el instrumento utilizado fue un cuestionario tipo Likert elaborado y validado para el estudio. Resultados: En la dimensión técnica-científica el 70.7% se encontraba satisfecha, 4% satisfacción baja, en cuanto a la dimensión humana 73.3% están satisfechas, 8% poco satisfechas y en la dimensión entorno 66.75 satisfechas, 6.7% poco satisfechos, las conclusiones fueron: La mayoría de madres atendidas se estaban satisfechas con los cuidados de enfermería en CRED, en cuanto a la dimensión humana el profesional de enfermería está dejando de lado lo humanitario (15).

Ramos T, Melendrez M, Chuctay H, en Chosica – Lima, el año 2015, realizaron el trabajo de investigación titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor en niños(as) de 0-5 años en un establecimiento de salud” cuyo objetivo principal fue determinar la asociación entre la calidad de los cuidados de

enfermería y el desarrollo psicomotriz en los niños(as) de 0-5 años; diseño y metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-descriptivo; la muestra se compuso por 281 niños y sus madres. Se utilizaron 3 instrumentos: Escala del Cuidado de Enfermería adaptada, Guía de evaluación 0-30 meses-Test Peruano; Guía de Evaluación 3-4 años pauta breve. Resultado: El 89.7% refieren que la calidad del cuidado es alta, 10% media, en el desarrollo psicomotor el 97.6% desarrollo psicomotor normal y el 24% riesgo trastornos de desarrollo; las conclusiones relevantes para la investigación fueron: Existe asociación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor, la mayoría de madres refirieron que la calidad del cuidado de enfermería era medio (16).

Tirado B, en Lima- Perú, el año 2014, realizó el estudio “Nivel de satisfacción de las madres de niños(as) de 0-2 años respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa CRED de un nosocomio público”, cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños(as) de 0-2 años sobre la calidad de atención en el programa CRED; diseño y metodología: enfoque cuantitativo, descriptivo-transversal. La muestra estuvo conformada por 81 madres; el instrumento utilizado fue un formulario tipo Likert, validado y confiable. Resultados: El 61% presentan medianamente satisfechos, 22% insatisfechos y el 17% satisfechos, en cuanto a la dimensión técnica el 48% medianamente

satisfechos, 32% satisfechos, 20% insatisfechos, por lo tanto, en la dimensión humana el 55% medianamente satisfechos, 25% satisfechos, 20% insatisfechos y finalmente en la dimensión entorno el 51% medianamente satisfechos, 27% insatisfechos, 22% satisfechos; las conclusiones fueron: El nivel de satisfacción de las madres fue de bajo a medio (17).

2.2. Bases teóricas

Bases teóricas de las TICs

Teorías de la Comunicación

Para el desarrollo de la teoría de la comunicación ha influido diferentes disciplinas, como son las siguientes: la Psicología, Sociología, Lingüística, Pedagogía y, la Ingeniería. Su estudio siempre ha estado unido a los medios que la hacen posible; Alsina (2001, p. 161) establece una clasificación de las distintas corrientes interesadas en el estudio de la comunicación, entre las que se pueden destacar tres principales (30):

Interpretativa: Como objetivo principal de estudio establece la comunicación interpersonal, considera que es un proceso que facilita compartir significados y la construcción de la sociedad y que la comunicación de masas y los medios en los que se sustenta establece nuevos significados y/o modifica los existentes; la Escuela de Palo Alto; el Interaccionismo Simbólico; el Constructivismo; la

Etnometodología, son algunas de las corrientes más representativas (30).

Funcionalista: Corriente funcionalista de la investigación de la comunicación (Mass Communication Research) que se define esencialmente por ser instrumentalista y pragmática, donde la función del receptor queda prácticamente anulada (30).

Perspectiva Crítica: Formada por un conjunto de corrientes influenciadas por el marxismo que tienen como objetivo de estudio la sociedad capitalista del siglo XIX (la economía política y, los estudios culturales) (30).

La comunicación on-line, en resumen, será un medio que integre de forma congruente los objetivos didácticos con la innovación tecnológica, los miembros implicados en el proceso de educación deben conocer los medios de comunicación disponibles y cómo transmitir la información para convertirla en conocimiento; esto implica no sólo poseer determinadas habilidades interpersonales, sino también llegar a conocer las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías (30).

Satisfacción de las Madres

Es el resultado que manifiesta la madre del niño usuario del área niño producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe. Cuando hacemos referencia a los

usuarios es la manera de evaluar el cuidado recibido por el profesional de enfermería, pudiendo cumplir con las necesidades que el usuario tiene y lograr resolverlas. Como resultado de ello, se consigue la sensación de placer obtenido por el usuario cumpliendo todos los procesos de atención de calidad; la satisfacción depende de los contextos culturales, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales; siempre se basará en los deseos de los usuarios y la capacidad que tienen las instituciones para resolverlos, son diversos los factores involucrados en la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., cumpliendo estos factores se puede brindar una atención con calidad; por ello es importante en el caso de los profesionales de enfermería hacer evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios, el usuario es quien debe estar muy bien informado sobre las atenciones de calidad que debe recibir dentro de los servicios de salud, sino acudirá con expectativas muy altas en cuanto a la atención que tiene que recibir, resultando en muchas ocasiones insatisfecho (30).

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Uso de las TICs

Tecnologías de la Información y la Comunicación

Conjunto de tecnologías que, teniendo como base la electrónica, permiten la adquisición, almacenamiento, procesado, presentación de

informaciones y la comunicación de las mismas; el concepto de tecnologías puede ser demasiado amplio, pero en esta definición sólo se incluyen las que permiten el procesado y comunicación de la información por medios electrónicos (18).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video), el elemento más representativo de las nuevas tecnologías es el ordenador y más específicamente, Internet; como indican diferentes autores, Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre; las TIC están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las grandes corporaciones multinacionales, pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares; ordenadores, teléfonos móviles, tarjetas de memoria, televisión digital terrestre (TDT), discos versátiles digitales (DVD) portátiles, global position system, (GPS), internet, etc., son tecnologías que se han convertido en imprescindibles para muchas personas y empresas (19).

Dimensiones del Uso de las TICS

Uso de Equipos de Cómputo

Se puede definir como una máquina electrónica capaz de almacenar información y tratarla automáticamente mediante operaciones matemáticas y lógicas controladas por programas informáticos, conocido también como ordenadores, que a la fecha supera ya los mil millones en el mundo; hasta hace poco tiempo, los ordenadores portátiles tenían precios muy superiores a los de sobremesa y unas prestaciones inferiores, durante el año 2008, nació el concepto del net PC, o subportátil, con el fin de hacer accesible las TIC a países menos desarrollados mediante la fabricación de un ordenador de bajo coste; tiene una mayor movilidad y autonomía y está pensado fundamentalmente para navegar por Internet o realizar funciones básicas como procesador de textos, hoja de cálculo, transporte de archivos y documentos, etc. (20). Estos pequeños ordenadores portátiles incorporan todos los elementos básicos de un ordenador clásico, pero con un tamaño notablemente más pequeño. Sin embargo, casi han desaparecido del mercado desde que se popularizó la en 2010, las Tabletts electrónicas, o son un tipo de ordenador portátil con el que se puede interactuar a través de una pantalla táctil o multitáctil; el usuario puede utilizar los dedos para trabajar con la sin necesidad de teclado físico o ratón sobre una pantalla de 7" o de 10".

Sus usos van más enfocados a la consulta que a la generación de contenidos, y también al ocio, pero también son capaces de ejecutar aplicaciones o programas, su conectividad es con redes, 3G o bluetooth (20).

Uso de los Celulares

Conocido también como telefonía móvil, es un aparato telefónico de pequeño tamaño, portátil, sin hilos ni cables externos, para poder hablar desde cualquier lugar, siempre que sea dentro del área de cobertura del servicio que lo facilita, en todo el mundo, los usuarios de telefonía móvil han superado en número a los de telefonía fija, a pesar de ser un tipo de acceso que se encuentra desde hace menos años en el mercado, debido a que las redes de telefonía móvil son más baratas y fáciles de desplegar y a que adquieren velocidades medias competitivas con las de banda ancha en redes fijas, lo que permite a sus usuarios un acceso a Internet con alta movilidad o posible para quienes no disponen de un acceso fijo (21). Las tecnologías usadas para la banda ancha móvil tienen diferentes grados de evolución y se clasifican por generaciones, por lo que se habla de telefonía móvil 2G, 3G, o 4G; estas dos últimas son capaces de dar múltiples servicios (imagen, voz, datos) en altas velocidades, que van desde los 2Mbps de las redes 3G hasta los 200 Mbps en el caso de las 4G (22).

Uso del Internet

Es una red informática de nivel mundial que utiliza la línea telefónica para transmitir la información, podemos decir también navegar por internet; conectarse a internet; en internet puedes encontrar mucha información; el acceso a la información es prácticamente sinónimo de acceder a Internet, lo que supone abrir las puertas a un amplio conjunto de fuentes de información como bibliotecas on-line, prensa electrónica, blogs con diversas opiniones, foros, redes sociales, chats, etc. y, por otro lado, también supone el acceso a un conjunto de utilidades que permiten la intercomunicación entre los usuarios, poniéndoles en contacto a través de diferentes canales de comunicación (23).

En forma resumida, se puede decir que el Internet es un conjunto de redes de comunicación conectadas entre sí, que utilizan el mismo protocolo o conjunto de reglas que hace posible que se entiendan y, a efectos de los usuarios, se comporten como una sola red que cubre todo el mundo (24).

Internet es el acrónimo de “redes interconectadas y, gracias a este sistema, una serie de ordenadores (llamados clientes), a través de enlaces físicos o virtuales, se conectan con otros ordenadores (llamados servidores) gracias a las reglas o protocolos que gobiernan el intercambio de información entre ellos; la conexión en forma de red implica que cada elemento o nodo está en contacto con otros puntos

por diferentes caminos y que es posible el entendimiento entre dos puntos (25).

Es básicamente un sistema mundial de comunicaciones que permite acceder a información disponible en cualquier servidor del mundo, así como interconectar y comunicar a ciudadanos alejados temporal o físicamente (26).

Sobre esa red, que el usuario ve como única, se han ido desarrollando servicios de todo tipo. Uno de los más importantes es la Word Wide Web (WWW), lo que se conoce como “web”; Internet y la WWW tienen distintos significados, Internet es la forma de conectarse al mundo por medio de redes de computadora y permite a los usuarios acceder a la información localizada en cualquier parte de la red; la WWW se refiere al conjunto de tecnologías y protocolos que ponen una interfaz gráfica dentro de la Internet, permitiendo a los usuarios interactuar con su computadora usando un ratón, iconos y otros elementos intuitivos en lugar de comandos de computadora oscuros que sólo dominan los programadores (27) y que permite, de forma sencilla, la consulta remota de portales (o sitios web) basados en archivos de hipertexto (texto con enlaces a otros sitios), imágenes, vídeos, etc. Ya nadie duda de que Internet ha cambiado para siempre el paradigma de la vida, la manera de comunicarse empresas y personas, las relaciones, los hábitos de ocio y de consumo (28).

A lo largo de las últimas décadas, las funcionalidades y posibilidades que ofrece Internet han evolucionado rápidamente y en este proceso se pueden distinguir claramente diferentes etapas (29).

2.3.2. Satisfacción

Resultado que manifiesta el usuario producto de la percepción de una sensación de bienestar frente a la calidad de atención que recibe. Cuando hacemos referencia a los usuarios es la manera de evaluar el cuidado recibido por el profesional de enfermería, pudiendo cumplir con las necesidades que el usuario tiene y lograr resolverlas. Como resultado de ello, se consigue la sensación de placer obtenido por el usuario cumpliendo todos los procesos de atención de calidad. La satisfacción depende de los contextos culturales, recibiendo la influencia de diferentes grupos sociales. Siempre se basará en los deseos de los usuarios y la capacidad que tienen las instituciones para resolverlos (19). Son diversos los factores involucrados en la satisfacción del usuario como la paciencia, amabilidad, respeto, eficiencia, etc., cumpliendo estos factores se puede brindar una atención con calidad, por ello es importante en el caso de los profesionales de enfermería hacer evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios; el usuario es quien debe estar muy bien informado sobre las atenciones de calidad que debe recibir dentro de los servicios de salud, sino acudirá con expectativas muy altas en

cuanto a la atención que tiene que recibir, resultando en muchas ocasiones insatisfecho (19).

2.3.3. Calidad de Atención en Salud

Según Avedis Donabedian en el año 1980, propuso una definición de la calidad asistencial que se convirtió en un clásico: “la calidad en la atención es aquella que se espera que pueda brindar al paciente el mejor y más completo bienestar luego de realizar una valoración de las ganancias y pérdidas que acompañan al proceso de atención en todas sus formas”; según la OMS, “la atención en salud de excelente calidad es aquella logra identificar las necesidades de salud del individuo y la población de forma global y precisa, destinando los recursos oportunamente basados en el mejor conocimiento disponible (20).

Dimensiones

Dimensión Técnica Científica

Se refiere a la capacidad de los proveedores de usar el mejor conocimiento disponible, para el abordaje de los problemas de salud.

Se compone de:

- **Efectividad:** incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos.
- **Eficiencia:** el paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo.

- **Eficacia:** consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio.
- **Seguridad:** las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.
- **Continuidad:** representa la prestación del servicio a lo largo del ciclo vital de las personas.
- **Integralidad:** el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal.

Dimensión Humana

Trato humano a los pacientes y su familia. Tiene los siguientes componentes:

- **Respeto por los derechos:** los profesionales deben de respetar los derechos de los usuarios, para ello se requieren de profesionales respetuosos, con sólidos valores.
- **Veracidad:** esta virtud favorece una relación profesional-paciente beneficiosa para los cuidados de la persona.
- **Amabilidad:** significa brindar una atención con respeto, cariño, cortesía, características que son imprescindibles al momento de evaluar a los niños en los consultorios de CRED.
- **Trato Digno:** involucra las actitudes hacia los pacientes, basados en el respeto.
- **Ética:** hace referencia a los principios éticos que sustenta la práctica profesional.

Dimensión de entorno

Se refiere a las características del establecimiento para brindar los servicios. Se compone de:

- **Ambientación:** se refiere a las instalaciones donde se brindan los servicios.
- **Privacidad:** importante durante el proceso de atención del paciente, debe mantenerse en todo momento (21).

2.3.4. Control de Crecimiento y Desarrollo

El control del crecimiento y desarrollo según definición de la Norma técnica CRED N°134-2017 del Ministerio de Salud, es una intervención que tiene como objetivo fundamental la vigilancia del crecimiento y desarrollo óptimo, realizar una educación a la familia, detectar oportunamente los riesgos y/o patologías disminuyendo al mínimo los riesgos, además de proveer de los factores protectores para un desarrollo integral del infante; el resultado que se busca que concientizar y educar a los padres sobre el correcto cuidado del niño en la alimentación, crianza y cuidado. Incluye dentro de sus procesos de atención la valoración, el diagnóstico, intervenciones y seguimientos; además, una de las actividades es la valoración antropométrica la cual se realiza en cada control desde recién nacido hasta los 5 años, utilizando para ello los gráficos del patrón de crecimiento basados en las curvas de la OMS propuestas en el año 2006 (22).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Ámbito

El ámbito de estudio fue el Centro de Salud Aparicio Pomares en los consultorios de crecimiento y desarrollo del niño, ubicado en el distrito, provincia y región Huánuco. El Centro de Salud Aparicio Pomares, es un establecimiento de nivel I – 3, que ofrece servicios preventivo-promocionales, como todo establecimiento de primer nivel de atención, y cuenta con servicios a cargo del profesional Licenciado en Enfermería como el consultorio de crecimiento y desarrollo, la estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones, programa de control de TBC y otras estrategias, cabe indicar que el estudio se realizó en el área niño.

3.2. Población

La población estuvo formada por el personal que labora en el área niño, Licenciados en Enfermería y Técnicos de Enfermería que participan directa e indirectamente en la atención de los niños, en total serán 33 personales de salud y las madres de los niños menores de 5 años atendidos en el área niño durante el periodo de un mes, que es 1,000 (pueden ser madre, padre o acompañante).

3.3. Muestra

Estuvo formada por el total del personal de salud que labora en el área niño, por ser una población pequeña, se estudió a 25 Licenciados en Enfermería y 8 Técnicos de Enfermería que hacen un total de 33 personales de salud seleccionado por el método de muestreo no probabilístico por conveniencia.

En el caso de las madres se estudió aplicando la fórmula para población finita, que tiene como resultado 278 madres de los niños que han sido atendidos en el área niño.

El cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula probabilística, debido a que se conoce el tamaño de la población con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

N	Población	1000
Z	95%	1.96
p	50%	0.5
q	50%	0.5
e ó d	5%	0.05

$$n = \frac{(1000) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2(1000-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(1000) (3.8416) (0.5) (0.5)}{(0.0025) (999) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(1000) (3.8416) (0.5) (0.5)}{(0.0025) (999) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{960.4}{(0.0025) (999) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 277.7$$

n	278
---	------------

Total, de la Muestra:

Madres de niños menores de 5años	278
Personal de Salud	33
TOTAL	311

3.4. Nivel y tipo de investigación

Nivel de Investigación

El nivel de investigación es explicativo porque permitió explicar la relación que existe entre las variables causa y efecto; sustentando el cómo y por qué sucede un fenómeno.

Tipo de Investigación

Será de tipo:

Observacional por que la investigación se realiza sin manipulación de las variables.

Analítico porque las variables en estudio son dos o más, con la finalidad de buscar asociación o dependencia entre ellas.

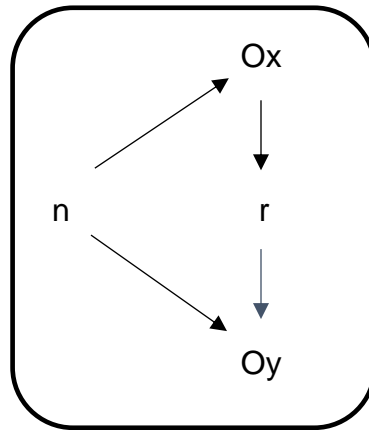
Transversal por que los instrumentos que se aplicaron en un solo momento, las variables se midieron una sola vez.

Prospectivo porque el estudio se hizo en entiendo futuro y los datos se recolectaron a partir de fuentes primarias.

3.5. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó corresponde a un diseño no experimental transversal relacional porque se estudió en un solo momento y relacional

porque nos permitió la observación de dos o más variables a fin de establecer las relaciones causa – efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente.



n = Muestra de estudio

Ox = Observación de la primera variable

r = Relación de las variables

Oy = Observación de la segunda variable

3.6. Técnicas e instrumentos (Validación y confiabilidad)

Técnica, la técnica a utilizada fue la encuesta.

Encuesta, es una técnica de investigación basada en una interrogación verbal o escrita que se realizó a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación. Los cuales nos permitirán recolectar información a las madres y/o cuidadores o acompañantes.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que se aplicó previo conocimiento de los objetivos y propósito de la investigación y con el respectivo consentimiento informado.

Cuestionario. Es el instrumento cuantitativo que se usó para medir o registrar diversas situaciones y contextos porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones predefinidas, de esta forma el análisis estadístico resultó más fácil.

La variable uso de las TICs está conformada por tres dimensiones: Uso de equipos de cómputo, uso del celular y uso del Internet, con un total de 13 ítems. La variable satisfacción de madre cuenta está conformado por tres dimensiones: Técnico científico (9), humana (7) y entorno (4), con un total de 20 ítems.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Validación del instrumento

El instrumento que se aplicó fue válido en cuanto a la realidad que pretende medir; en esta oportunidad el instrumento fue validado por cinco jueces de expertos, que son profesionales de amplia experiencia, expertos en investigación que dieron la validez del contenido:

Lic. Zoraida Albino Nación

Lic. Heyen Arguedes Leandro Rodríguez

Lic. Neyer Falcón Ortiz

Dr. Holger Alex Aranciaga Campos

Mg. Ennis Segundo Jaramillo Falcón

Donde se aplicó la prueba de V de Aiken, teniendo como resultado final un 0.84, lo que indica que el instrumento tiene una validez adecuada.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de nuestros instrumentos se hizo con la finalidad de medir el grado de precisión y exactitud; esto nos quiere decir que si volvemos a utilizar el instrumento en una población similar obtendremos resultados similares, se hizo la prueba KR de Richardson por tener escala dicotómica, teniendo como resultado 0.82, el cual indica una confiabilidad que es aceptable.

3.8. Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión:

Son las características que deben tener los posibles participantes para considerar su participación en la investigación:

- Autorización y/o consentimiento de las madres para realizar las encuestas.
- Madres de niños menores de 5 años que acuden por atención del área.

Criterios de exclusión:

Se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados que corresponden a las características de los sujetos que pueden interferir con la calidad de los datos o la interpretación de los resultados.

- Madres que no firmaron el consentimiento para realizar la encuesta.
- Madres de niños menores 5 años acuden por otro tipo de atención que no sea del área del Niño.

3.9. Procedimiento

Para lo cual primero se solicitó permiso para realizar el presente estudio al Jefe del Centro de Salud, luego se pidió un consentimiento informado a las madres de los niños y procediéndose a aplicar el cuestionario y se verificó con la guía de observación para completar los datos requeridos.

La ficha de recolección de datos y la guía de observación se sometió primero a la validación por expertos y luego a una prueba piloto.

3.10. Plan de tabulación y análisis de datos

La información se recolectó en los consultorios del Área Niño del Centro de Salud Aparicio Pomares, primero los niños que fueron atendidos previamente.

Se tabularon los datos a través del sistema Excel y los resultados se presentó en cuadros estadísticos usando el programa SPSS 22.0 para Windows.

3.11. Consideraciones éticas

Se tuvo en cuenta los principios bioéticos como; la autonomía teniendo como derecho y capacidad de la toma de sus propias decisiones de formar parte en esta investigación. Previa información que se brindó para realizar esta investigación, se evidenció a través del formulario del consentimiento informado, a las madres y al personal de salud.

Para la recolección de datos se brindó información a las madres y al personal de salud, respetando el principio de no maleficencia: evitando riesgos en la dignidad, los derechos, el bienestar, porque esta investigación fue observacional y la información que brinden serán manejados confidencialmente. Asimismo; se practicó el principio de la justicia, donde se tuvieron las mismas consideraciones con cada una de los participantes. Se practicó el principio de la beneficencia, porque esta investigación fue de beneficio para las madres y el personal de salud, ya que al conocer los resultados de la investigación se realizaron las propuestas de mejora.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1. Edad del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
21 - 30 años	7	21.2%	21.2%
31 - 40 años	20	60.6%	81.8%
41 - 50 años	6	18.2%	100.0%
Total	33	100.0%	

Fuente: entrevista de evaluación del uso de las TICS por el personal de salud del área niño.

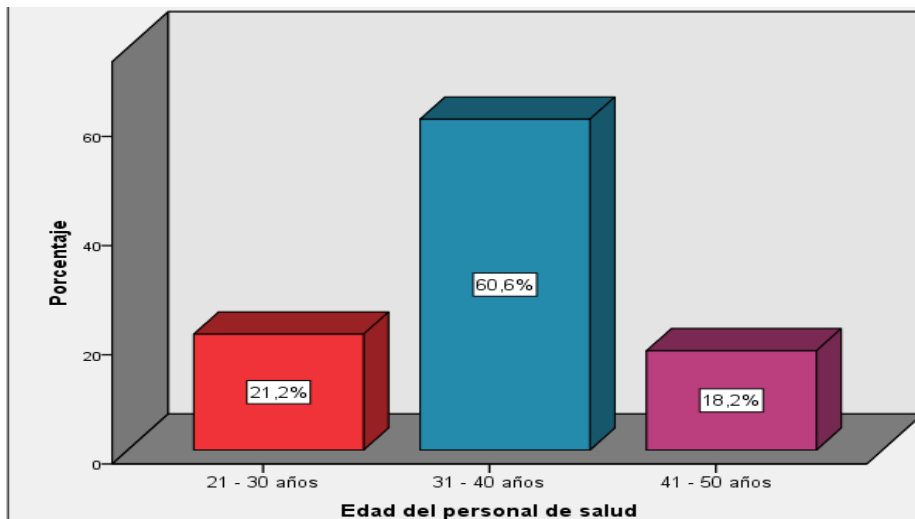


Figura 1. Gráfico de barras de la edad del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Análisis e Interpretación

En la tabla 1 se infiere que del 100.0% (33) de la edad del personal de salud del área niño, el 21.2% (7) pertenece a las personas cuya edad es de 21-30 años, el 50.6% (20) pertenece a las personas de 31-40 años y el 18.2% (6) pertenece a los que tienen de 41-50 años.

La mayor parte de la población tiene de 31-40 años.

Tabla 2. Sexo del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	28	84.8%
Masculino	5	15.2%
Total	33	100.0%

Fuente: entrevista de evaluación del uso de las TICS por el personal de salud del área niño.

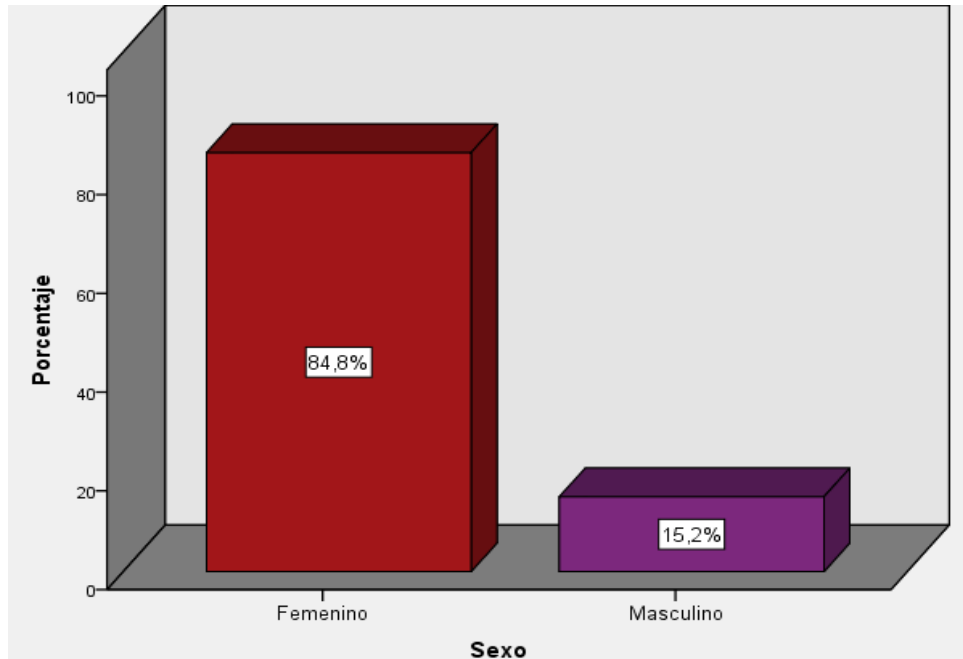


Figura 2. Gráfico de barras del sexo del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Análisis e Interpretación

En a tabla 2 se infiere que del 100.0% (33) del sexo del personal de salud del área niño, el 84.8% (28) pertenece a las personas de sexo femenino y el 15.2% (5) pertenece a los de sexo masculino.

La mayor parte de la población pertenece al sexo femenino, debido a que la profesión que formaron parte del estudio en su mayoría son mujeres.

Tabla 3. Ocupación del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Licenciada en Enfermería	25	75.8%
Técnica en Enfermería	8	24.2%
Total	33	100.0%

Fuente: entrevista de evaluación del uso de las TICS por el personal de salud del área niño.

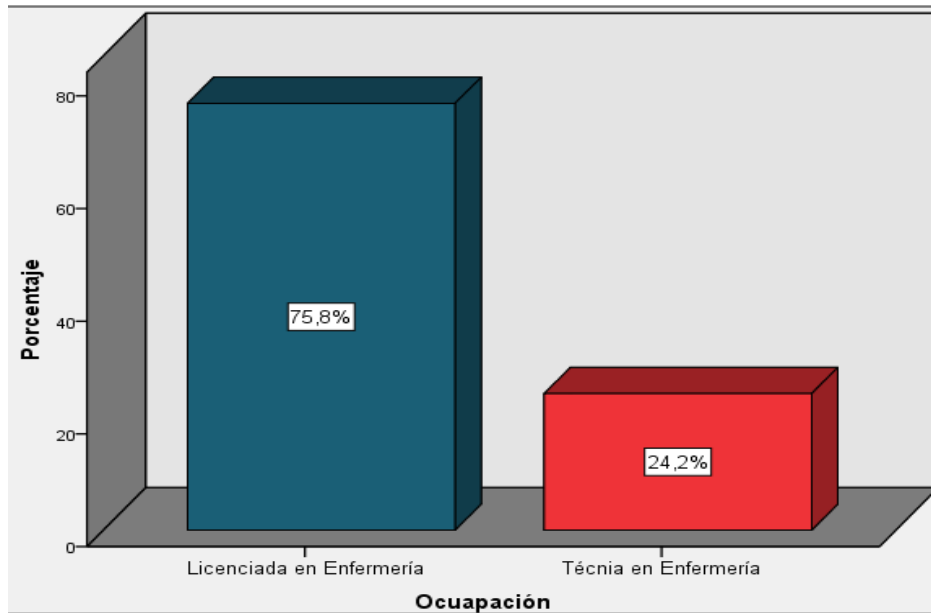


Figura 3. Gráfico de barras de la ocupación del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Análisis e Interpretación

En la tabla 3 se infiere que del 100.0% (33) de la ocupación del personal de salud del área niño, el 75.8% (25) pertenece a los que son licenciados en Enfermería y el 24.2% (8) pertenece a los técnicos en Enfermería.

La mayor parte del personal de salud son licenciados en Enfermería porque esta carrera es el que brinda atención especializada en el área niño.

Tabla 4. Nivel de conocimiento sobre las TICS del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Nivel de conocimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Básico	21	63.6%	63.6%
Medio	9	27.3%	90.9%
Avanzado	2	6.1%	97.0%
Conocimiento Total	1	3.0%	100.0%
Total	33	100.0%	

Fuente: entrevista de evaluación del uso de las TICS por el personal de salud del área niño.

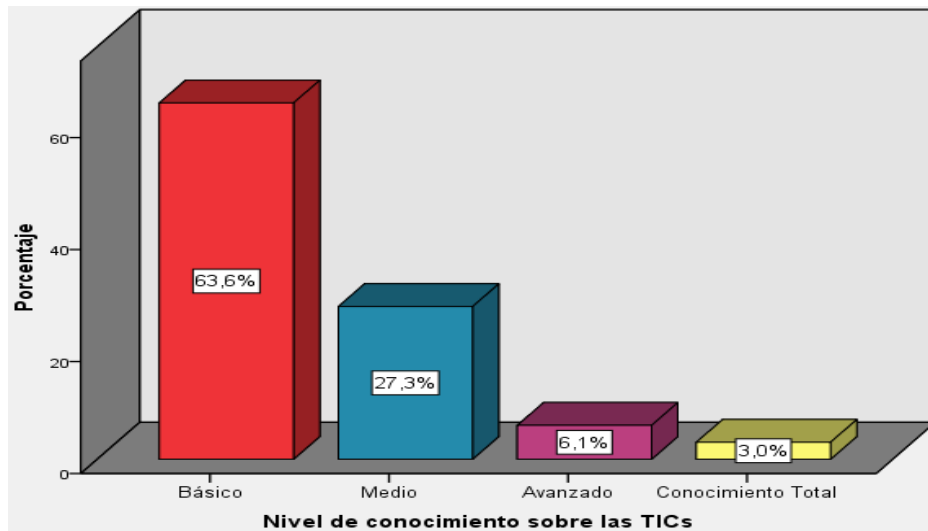


Figura 4. Gráfico de barras del nivel de conocimiento sobre las TICS del personal de salud del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Análisis e Interpretación

En la tabla 4 se infiere que del 100.0% (33) del nivel de conocimiento sobre las TICs del personal de salud del área niño el 63.6% (21) pertenece a los que tienen conocimientos básicos, el 27.3% (9) pertenece a los que tienen conocimientos de nivel medio, el 6.1% (2) pertenece a los que tienen conocimientos avanzados y el 3.0% (1) pertenece a la persona que tiene conocimiento total sobre las TICs. La mayor parte de la población tiene conocimientos básicos sobre las TICs, esto es debido a que en el área niño usan aplicativos y páginas webs conocidos.

Tabla 5. Edad de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Edad de las madres	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
≤ 20 años	49	17.7%	17.7%
21 a 30 años	167	60.0%	77.7%
31 a 40 años	59	21.2%	98.9%
41 a más	3	1.1%	100.0%
Total	278	100.0%	

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño.

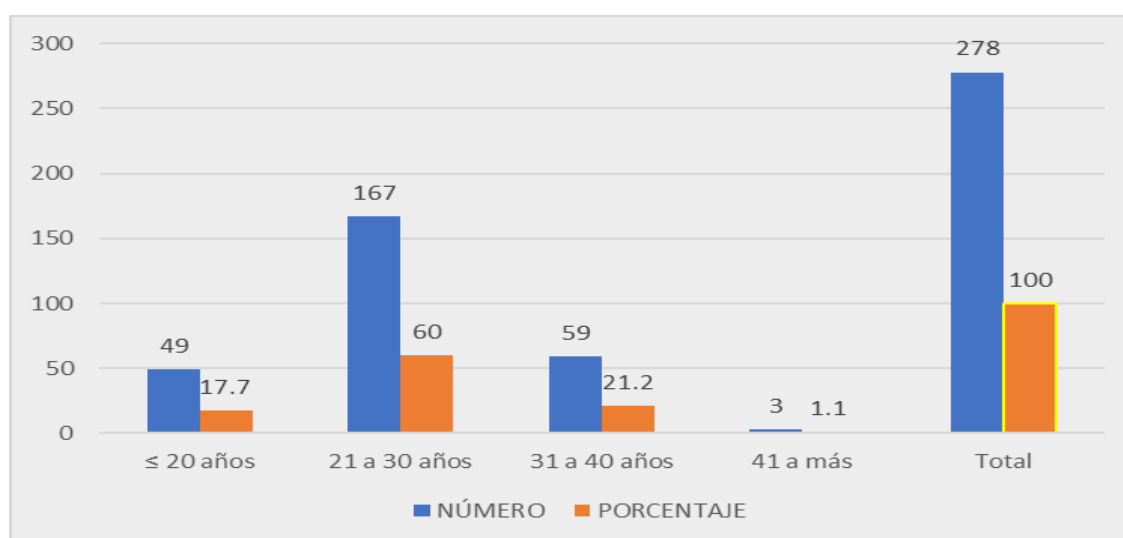


Figura 5. Gráfico de barras de la edad de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Análisis e Interpretación

En la tabla 5 se infiere que del 100.0% (278) de las madres que acuden por atención en el área niño, el 17.7% (53) pertenece a lo que tienen una edad de menos o igual a 20 años, el 60.0% (167) pertenece a los que tienen de 21 a 30 años, el 21.2% (59) pertenece a los que tienen de 31 a 40 años y el 1.1% (3) pertenece a los que tienen de 41 años a más.

La mayor parte de las madres que acuden por atención en el área niño tiene entre 21 a 30 años.

Tabla 6. Grado de instrucción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria	46	16.7%	16.7
Secundaria	177	63.7%	80.3
Superior No Universitaria	42	15.0%	95.3
Superior Universitaria	11	4.0%	99.3
Ninguno	2	0.7%	100.0
Total	278	100.0	

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño.

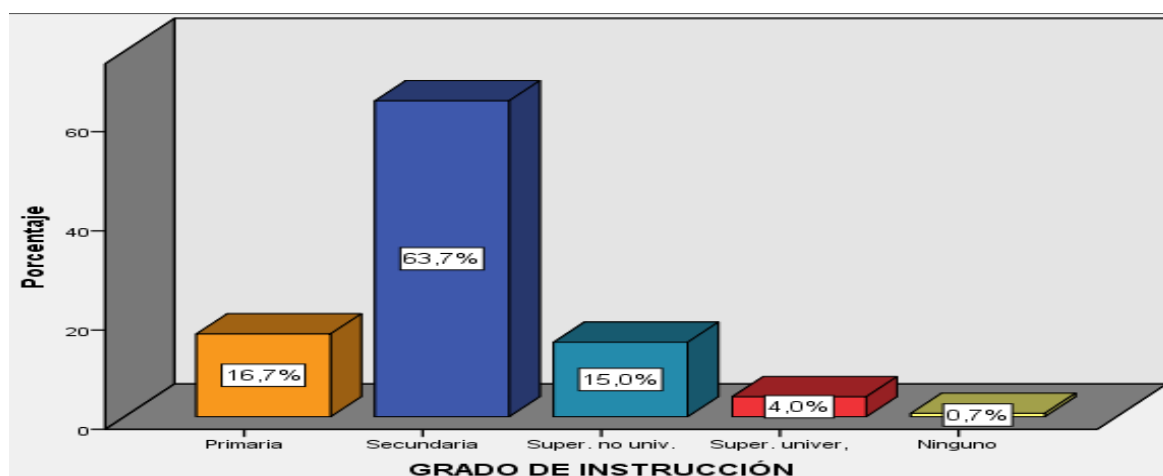


Figura 6. Gráfico de barras del grado de instrucción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Análisis e Interpretación

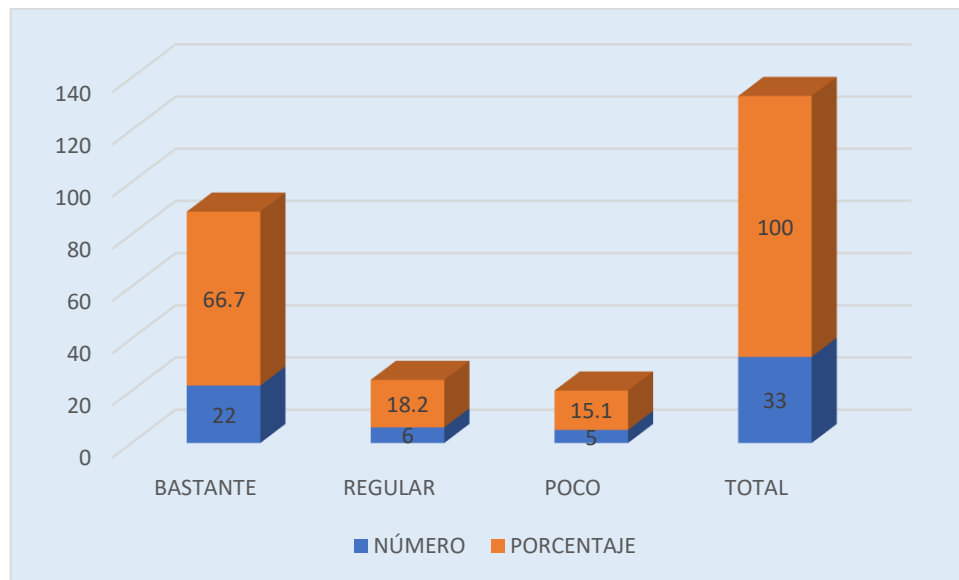
En la tabla 6 se infiere que del 100.0% (278) el grado de instrucción de las madres que acuden por atención en el área niño, el 16.7% (46) pertenece a las personas cuyo grado de instrucción es primaria, el 63.7% (177) pertenece a los que tienen grado de instrucción secundaria, el 15.0% (42) pertenece a los que tienen grado de instrucción superior no universitario y el 4.0% (11) tienen grado de instrucción superior universitaria.

La mayor parte de la población tiene el grado de instrucción secundaria y tan solo el 4.0% tiene estudios de superior universitaria.

Tabla 7. Uso de las TIC'S por el personal en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Uso de las TIC'S	Frecuencia	Porcentaje
BASTANTE	22	66.7%
REGULAR	6	18.2%
POCO	5	15.1
Total	33	100.0%

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño.



Análisis e Interpretación

En la tabla 7 se infiere que del 100.0% (33) personales de salud que laboran en el área niño, el 66.7% (22) usan las TIC'S durante la atención y el 18.2% (6) usan de manera regular las TIC'S y el 15.1% (5) usan las TIC'S con poca frecuencia.

Las tres cuartas partes del personal de salud (Licenciados de enfermería) del área niño usan las TIC'S durante la atención del niño, entre ellas tenemos las plataformas virtuales como el Eghali el His Web, Noti Web, correos electrónicos y otras redes sociales, para realizar registros en línea y otras coordinaciones

brindando de esa forma una atención de calidad; el resto del personal de salud usan las TIC'S de manera regular y/o con poca frecuencia entre ellos se encuentran los técnicos de enfermería.

Tabla 8. Satisfacción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Satisfacción de las madres	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	276	99.3%
Insatisfecho	2	0.7%
Total	278	100.0%

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño.

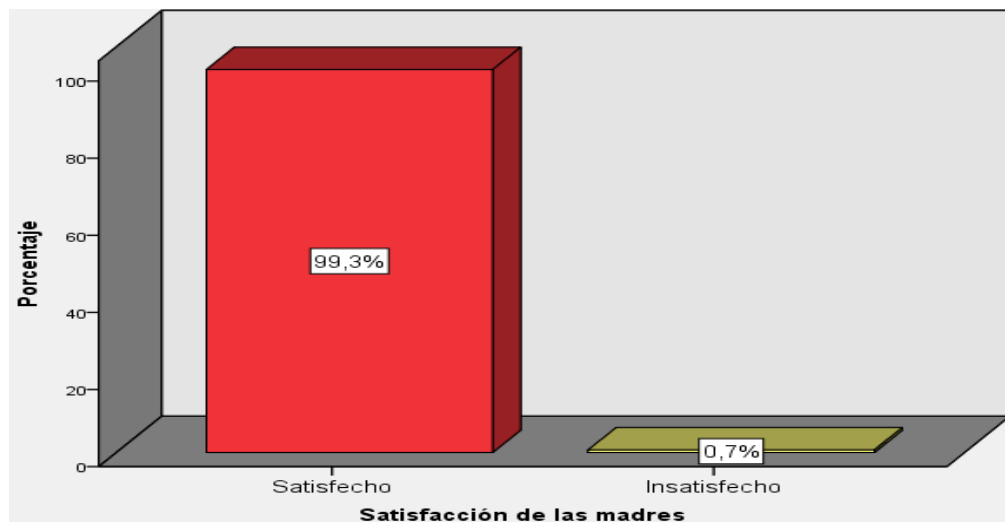


Figura 7. Gráfico de barras sobre la satisfacción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Análisis e Interpretación

En la tabla 8 se infiere que del 100.0% (278) de las madres que acuden por atención en el área niño, el 99.3% (276) pertenece a las personas satisfechas y el 0.7% (2) pertenece a los insatisfechos.

La mayor parte de las madres que acuden por atención en el área niño se encuentran satisfechas por la atención brindada por el personal de salud, este resultado se puede explicar porque el personal de salud usa las TICs para la

atención del niño ya sea las páginas webs del Eqhali o para realizar coordinaciones y de esa forma dar una atención de calidad.

Análisis inferencial

Tabla 9. Uso del celular por el personal de salud y satisfacción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Chi cuadrado	Chi	Gl	p Valor
Uso del celular por el profesional de la salud y satisfacción de atención de las madres	6.035	1	0.004

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño y uso de TICs por el profesional de la salud 2020.

Al correlacionar ambas variables se ha observado Chi Cuadrado de Pearson 6.035 (correlación significativa) y p valor 0.004 ($p < 0.05$), el cual indica que con el valor de $p < 0.05$, por lo que existe correlación entre ambas variables; entonces existe correlación del uso del celular por el personal de salud con la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño, por ello se acepta la hipótesis de investigación “el uso del celular por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020” y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10. Uso del internet por el personal de salud y satisfacción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Chi cuadrado	Chi	Gl	p Valor
Uso del internet del profesional de la salud y satisfacción de atención de las madres	8.038	1	0.002

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño y uso de TICs por el profesional de la salud 2020.

Al correlacionar ambas variables se ha observado Chi Cuadrado de Pearson 8.038 (correlación significativa) y p valor 0.002 ($p < 0,05$), el cual indica que con el valor de $p < 0.05$, por lo que existe correlación entre ambas variables; entonces existe correlación del uso del internet por el personal de salud con la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño, por ello se acepta la hipótesis de investigación “el uso del internet por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020” y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11. Uso de los equipos de cómputo por el personal de salud y satisfacción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Chi cuadrado	Chi	Gl	p Valor
Uso de los equipos de cómputo por el profesional de la salud y satisfacción de atención de las madres	10.025	1	0.004

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño y uso de TICs por el profesional de la salud 2020.

Al correlacionar ambas variables se ha observado Chi Cuadrado de Pearson 10.025 (correlación significativa) y p valor 0.004 ($p < 0,05$), el cual indica que con el valor de $p < 0.005$, por lo que existe correlación entre ambas variables; entonces existe correlación del uso de los equipos de cómputo por el personal de salud con la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño, por ello se acepta la hipótesis de investigación “el uso de los equipos de cómputo por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020” y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12. Uso de las TICs por el personal de salud y satisfacción de las madres que acuden por atención en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

Chi cuadrado	Chi	Gl	p Valor
Uso de las TICs del profesional de la salud y satisfacción de atención de las madres	6.045	1	0.003

Fuente: instrumento de evaluación de la satisfacción de las madres en la atención en el área niño y uso de TICs por el profesional de la salud 2020.

Al correlacionar ambas variables se ha observado Chi Cuadrado de Pearson 6.045 (correlación significativa) y p valor 0.003 ($p < 0,05$), el cual indica que con el valor de $p < 0.005$, por lo que existe correlación entre ambas variables; entonces existe correlación del uso de las TICs por el personal de salud con la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño, por ello se acepta la hipótesis de investigación “el uso de las TIC’S por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área

niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020” y se rechaza la hipótesis nula.

DISCUSIÓN

En el presente estudio al relacionar las variables, uso de las TICs por el personal de salud y la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño del establecimiento de salud Aparicio Pomares; al correlacionar ambas variables se ha observado Chi Cuadrado de Pearson 6.045 (correlación significativa) y p valor 0,003 ($p < 0,05$), el cual indica que con el valor de $p < 0.005$, por lo que existe correlación entre ambas variables; entonces existe correlación del uso de las TICs por el personal de salud con la satisfacción de las madres de los niños que reciben atención en el área niño, por ello se acepta la hipótesis de investigación “el uso de las TIC’S por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020” y se rechaza la hipótesis nula.

. Coz j. en su investigación titulada “nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro de un centro materno infantil de Lima Norte, 2021”, obtuvo resultados similares, el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro para el componente entorno tecnológico, del 100% (45), el 71.1% (32) madres presentan un nivel medio de satisfacción, el 24.4% (11) madres corresponde un nivel bajo de satisfacción, y solo el 4.4% (2) madres presentan un nivel alto. Otro estudio similar realizado por Orihuela K. titulado “nivel de satisfacción de la madre con la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño sano en el puesto de salud Amakella-2019”, obtuvo que el nivel de satisfacción de las

madres según la dimensión técnico- científica (TICs), se aprecia que el 95.65% se encuentran satisfechos, el 4.35% (8) se encuentran medianamente satisfechas y no evidenciándose madres insatisfechas. Dichos resultados se pueden explicar, el personal de salud en el área niño realiza el uso de las TICs para mejorar la atención del niño, de esa forma cumplir con la normativa vigente y cumplir con los indicadores establecidos por el establecimiento de salud, además de ello las madres entienden que el uso de las tecnologías por el personal es con fines de atención de sus hijos.

De la misma forma, respecto a la satisfacción de las madres que acuden por atención al área niño, el 99.3% (298) se encuentran satisfechas por la atención y solo el 0.7% (2) se encuentran insatisfechas. Coz j. en su investigación titulada “nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro de un centro materno infantil de Lima Norte, 2021”, obtuvo resultados similares, al analizar el nivel de satisfacción materna sobre la teleorientación brindada por la enfermera acerca de la suplementación con hierro, del 100% (45), el 51.1% (23) de madres presentan un nivel alto de satisfacción, el 35.6% (16) madres presentan un nivel medio de satisfacción y solo el 13.3% (6) madres presentan un nivel bajo. Este resultado se puede explicar, el uso de las TICs por el personal de salud, ayuda en la atención del niño por ello las madres se sienten satisfechas e indican que es un gran apoyo el uso de la tecnología.

CONCLUSIONES

En el presente estudio, teniendo en cuenta los objetivos se llega a las siguientes conclusiones:

El personal de salud que labora en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares, en su mayoría tienen entre 41 – 50 años de edad; el sexo del personal de salud en su mayoría es femenino; en su mayoría son licenciados en Enfermería representados por el 75.8% (25) y el 24.2% (8) son técnicos en Enfermería.

La edad de las madres que acuden por atención en el área niño, la mayor parte tienen una edad de 21 – 30 años; el grado de instrucción en su mayoría tienen estudios secundarios.

Respecto a la satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el personal de salud en el área niño, el 99.3% (298) indicaron sentirse satisfechas y solo el 0.7% (2) indicaron estar insatisfechos.

La mayoría del personal de salud usan las TICs durante la atención del niño representado por 76.7% (22) y el 23.3% (11) no lo hacen.

Existe relación entre el uso del celular por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020

Existe relación entre el uso del internet por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020

Existe relación entre el uso de los equipos de cómputo por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020

Finalmente se concluye que existe relación entre ambas variables; es decir que existe relación entre el uso de las TIC'S por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020.

SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES

Al jefe del Centro de Salud, al jefe de Enfermeros

Capacitar permanentemente sobre el uso de los TIC´S, al personal del área niño para que el manejo de las TIC´s sea cada vez más eficiente.

Renovar los equipos de cómputo y tener acceso a internet de mejor calidad para mantener actualizado el Eqhali, para el registro adecuado de la atención y seguimiento de los usuarios del área niño.

Al personal de salud

Seguir usando las TIC´S para una atención más eficiente y de calidad, exclusivamente para el registro y seguimientos de los niños.

Explicar a las madres sobre los beneficios del uso de las TIC´S, de manera coordinada para optimizar las atenciones.

A los investigadores

Realizar investigaciones sobre el uso adecuado de las TIC´S tanto en el personal de salud como en los usuarios para seguir mejorando la atención de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sallán JG, Mercader C. Usos y abusos de las TIC en los adolescentes. Rev Investig Educ. 2018;36(1):125-40.
2. PAD S. Estudio: 'Uso y abuso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por adolescentes' [Internet]. SERVICIO PAD. 2018 [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.madridsalud.es/serviciopad/estudio-uso-abuso-las-tecnologias-la-informacion-la-comunicacion-adolescentes/>
3. Business EGS of. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
4. tesis_flupianez_21_11_08.pdf [Internet]. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9123/tesis_flupianez_21_11_08.pdf;sequence=1
5. Martínez Corbalán ED, López Montesinos MJ. El conocimiento y aplicabilidad de las nuevas tecnologías en el profesional de enfermería. Rev Científica Enferm [Internet]. 15 de mayo de 2011 [citado 24 de noviembre de 2021];(2). Disponible en: <https://recien.ua.es/article/view/2011-n2-el-conocimiento-y-aplicabilidad-de-las-nuevas-tecnologias-en-el-profesional-de-enfermeria>
6. Tarango - 2012 - Diseño de acciones de alfabetización informacional.pdf [Internet]. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v35n2/v35n2a05.pdf>
7. Conocimientos, prácticas y actitudes acerca de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los profesionales de enfermería del Alto Paraná | NURE Investigación. [citado 24 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/648>
8. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med. 6 de marzo de 2013;66(2):127.
9. Laura M. Quiero dedicar esta tesis a mis padres porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que soy es gracias a ellos. :92.
10. Nivel de Satisfaccion. :106.

11. Laura M. Quiero dedicar esta tesis a mis padres porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que soy es gracias a ellos. :92.
12. Flores-Peña Y, Ortiz-Félix RE, Cárdenas-Villarreal VM. Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. :7.
13. Guevara_ss.pdf [Internet]. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1040/Guevara_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Enquccm.pdf [Internet]. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2494/Enquccm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Díaz BD, Ayleen F, Raúl Y. TESIS PRESENTADO POR: :121.
16. Melendrez MB, Ramos TE, Chuctaya HH. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica - Lima. Rev Científica Cienc Salud [Internet]. 2015 [citado 24 de noviembre de 2021];8(1). Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/980
17. Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf [Internet]. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13408/Lopez_Tirado_Bertha_Milagros_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Garrido MF. Formación basada en las Tecnologías de la Información y Comunicación: Análisis didáctico del proceso de enseñanza-aprendizaje. :328.
19. Castillo CVZ, Zenteno C. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Introducción a los Sistemas de Información y de Telecomunicación. [citado 24 de noviembre de 2021]; Disponible en: https://www.academia.edu/29797876/TECNOLOG%3%8DAS_DE_LA_INFORMACI%3%93N_Y_LA_COMUNICACI%3%93N_Introducci%3%B3n_a_los_Sistemas_de_Informaci%3%B3n_y_de_Telecomunicaci%3%B3n
20. Castro S, Guzmán B, Casado D. LAS TIC EN LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE. Rev Educ. 2007;23.
21. Christina Isabel Agresott Cordoba [Internet]. calameo.com. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.calameo.com/books/004456491272baef6af2e>

22. Todos los tipos de conexiones a Internet [Internet]. Tecnología + Informática. 2018 [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.tecnologia-informatica.com/tipos-conexion-internet/>
23. Biblioteca del Docente - Inicio | Facebook [Internet]. [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: https://web.facebook.com/Bibliotecadeldocente/?hc_ref=ARRpkee4pINbZ9ehlcR6_xAYZ5TQThYiEM_XHJ1I5bdxiKDz79dN1D8RL4lm4njNoYM&fref=fnf&__tn__=kC-R&_rdc=1&_rdr
24. ¿Qué es Internet? [Internet]. InformeTICfacil.com. 2013 [citado 24 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://www.informeticplus.com/que-es-internet>
25. Webs y buscadores en ciencias de la salud. 2.^a edición. :185.
26. Belloch C. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. :9.
27. Equihua YYS, Moreno ICE. ESTRATEGIA DE CERTIFICACIÓN DE BIOCOMBUSTIBLES PARA EL SECTOR ENERGÉTICO EN MÉXICO. Rev Investig En Cienc Adm [Internet]. 2016 [citado 25 de noviembre de 2021];11(21). Disponible en: <http://inceptum.umich.mx/index.php/inceptum/article/view/323>
28. May E. Manual de uso de los Medios Sociales (Redes Sociales. [citado 25 de noviembre de 2021]; Disponible en: https://www.academia.edu/8353683/Manual_de_uso_de_los_Medios_Sociales_Red_Sociales
29. Information and Communication Technologies : A World Bank Group Strategy [Internet]. [citado 25 de noviembre de 2021]. Disponible en: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/15243>
30. Martín CR. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. An Doc. 2000;3:139-53.

NOTA BIOGRÁFICA



Carmen Rosa Bermúdez Tarapa

Nació en el distrito de Barranco, provincia y departamento de Lima, sus estudios de la primaria lo realizó en la Escuela de Aplicación Marcos Duran Martel del distrito de Amarilis de la Región Huánuco, sus estudios secundarios los realizó en el Colegio Nacional Nuestra Señora de las Mercedes. Así mismos su carrera profesional los realizó en la Facultad de Enfermería de la Universidad Hermilio ValdizLÑ.n de Huánuco, obteniendo el grado académico de bachiller y posteriormente el título de Licenciada en Enfermería en el año 1994. En 1996 inició a laborar como Enfermera en el Hospital Rural de Llata, provincia de Huamalíes, departamento de Huánuco. Desde el 2008 hasta la actualidad continúa laborando como Enfermera asistencial en el Centro de Salud de Aparicio Pomares del distrito de Huánuco.

NOTA BIOGRÁFICA



Wilmer David Ascayo León

Nació en el distrito de San Rafael de la provincia de ambo y departamento de Huánuco, culminó sus estudios secundarios en el Colegio Nacional Cesar Vallejo de Huánuco, sus estudios superiores lo desarrolló en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco dónde obtuvo el grado de bachiller el año 2016 y posteriormente el título de Licenciado en Enfermería. Actualmente labora en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco.

NOTA BIOGRÁFICA



Adelma Guisela Martin Medina

Nació el 22 de abril de 1980 en la ciudad de Huánuco, distrito de Huánuco, Provincia de Huánuco departamento de Huánuco, sus estudios de nivel primario lo realizó en la I.E. Primaria de San Pedro de Huánuco, sus estudios secundarios en la I.E. Emblemática Nuestra Señora de las Mercedes, culminó sus estudios universitarios en la Facultad de Enfermería de la Universidad Hemilio Valdizán de Huánuco y obtuvo el título de Licenciada en Enfermería el año 2004, laboró como enfermera en el Puesto de Salud Colpas Microred Huácar en el año de 2008, Centro de Salud Pillao Microred Acomayo en el 2009, y desde el 2010 se encuentra laborando en el Centro de Salud Aparicio Pomares Microred Huánuco, en el área de Promoción de la Salud .

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN
BRINDADA EN EL ÁREA NIÑO, CENTRO DE SALUD "APARICIO POMARES", HUÁNUCO 2020

RESPONSABLE: LIC.ENF. BERMUDEZ TARAPA, CARMEN ROSA, LIC. ENF. ASCAYO LEÓN, WILMER DAVID Y LIC. ENF. MARTIN MEDINA, ADELMA GUISELA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Existe relación entre el uso de las TIC'S por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Existe relación entre el uso del celular por el personal y la satisfacción de las madres por la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre el uso de las TIC'S por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Identificar la relación entre el uso del celular por el personal y la satisfacción de las madres por la</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: El uso de las TIC'S por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020</p> <p>Ho: El uso de las TIC'S por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>Hi₁: El uso del celular por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020</p> <p>Ho₁: El uso del celular por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño,</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Uso de las TIC'S</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción de las madres</p>	<p>ÁMBITO</p> <p>Área niño del Centro de salud Aparicio Pomares</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>La población estuvo conformada por el personal de salud del área niños del Centro de salud Aparicio Pomares.</p> <p>MUESTRA</p> <p>33 personales de salud y 300 madres de los niños usuarios del área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares</p>

<p>atención brindado en el área niño?</p> <p>¿Existe relación entre el uso del internet por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño?</p> <p>¿Existe relación entre el uso de los equipos de cómputo por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño?</p>	<p>atención brindado en el área niño.</p> <p>Identificar la relación entre el uso del internet por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño.</p> <p>Identificar la relación entre el uso de los equipos de cómputo por el personal y la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño.</p>	<p>Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco – 2020</p> <p>Hi₂: El uso del internet por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020</p> <p>Ho₂: El uso del internet por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020</p> <p>Hi₃: El uso de equipos de cómputo por el personal se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020</p> <p>Ho₃: El uso de equipos de cómputo por el personal no se relaciona con la satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño, Centro de Salud Aparicio Pomares, Huánuco - 2020</p>	<p>NIVEL</p> <p>Relacional</p> <p>TIPO</p> <p>Prospectivo</p> <p>Observacional</p> <p>Transversal</p> <p>Cuantitativa</p> <p>DISEÑO</p> <p>Relacional</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>Encuesta</p> <p>INTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---	---

ANEXO 02
CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PEDIATRÍA

DESCRIPCIÓN: En el presente estudio se pretende evaluar la relación entre el uso de las TIC y satisfacción de las madres por la atención brindado en el Área Niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020, para lo cual se hizo la encuesta de preguntas establecidas.

TÍTULO DEL ESTUDIO: Uso de las TIC y satisfacción de las madres por la atención brindado en el Área Niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el uso de las TIC y satisfacción de las madres por la atención brindado en el Área Niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

DURACIÓN DEL ESTUDIO: El estudio se realizó durante los meses de abril y mayo del año 2020.

RIESGOS: No existe riesgo alguno durante el desarrollo del presente estudio porque no habrá manipulación de los variables.

BENEFICIOS: Los resultados del presente estudio servirán como instrumento para tomar decisiones a nivel de las autoridades competentes para beneficiar a la población infantil del distrito de Huánuco.

Huánuco, ____/____/2019

Los Investigadores

**ANEXO 03
INSTRUMENTOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PEDIATRÍA**

**ENTREVISTA PARA EVALUAR EL USO DE LAS TIC’ EN LA ATENCIÓN
BRINDADO EN EL NIÑO EN EL ÁREA NIÑO**

TITULO DEL PROYECTO

Uso de las TIC’S Y satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

OBJETIVO

Determinar la relación entre el uso de las TIC’S y satisfacción de las madres por la atención brindado en el área niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

INSTRUCCTIVO: Llene la encuesta según su opinión por la atención brindada por el personal del área niño.

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, reciban el saludo de los investigadores, egresados de la segunda especialidad de enfermería en Pediatría de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, quienes estamos realizando un estudio de investigación, quienes solicitamos su colaboración, ya que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

II. DATOS GENERALES

Edad del personal de salud:..... (años) **Sexo:** M () F ()

Ocupación:

1. Licenciada en Enfermería ()
2. Técnica de Enfermería ()

Condición Laboral:

1. Nombrado (a)
2. Contratado (a)

Estado Civil:

1. Casada (o) ()
2. Conviviente(o) ()
3. Soltera(o) ()
4. Separada(o) ()
5. Divorciada (o) ()
6. Viuda (o) () 6. Otro ()

Función que realiza

- Asistencial ()
 Docente ()
 Investigación ()
 Administración ()

Qué nivel de conocimiento sobre considera que ha alcanzado

	Básico: Conoce el manejo del ordenador y navegar por internet
	Medio: Sabe instalar programas o qué es y para qué sirve el Sistema Operativo
	Avanzado: Sabe instalar un Sistema Operativo, formatear o instalar una impresora y además conoce y maneja otras tecnologías.
	Conocimiento total del ordenador (montaje y desmontaje), de su tecnología y dominio de otras tecnologías.

ASPECTOS A EVALUAR SOBR EL USO DE LAS TIC'S	SI	NO
USO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO		
1. Tiene una computadora en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo del niño (a).		
2. Tiene algún programa o software para uso en el área niño.		
3. Usa la computadora para la búsqueda del niño y el registro de la historia clínica, seguimiento y otros durante la atención del niño (a).		
4. La computadora no lo usa para escuchar música, revisión de páginas sociales u otros no relacionados a la atención del niño.		
5. La computadora lo usa para la telemedicina.		
USO DE CELULARES		
6. Su celular está apagado en su consultorio.		
7. No responde llamadas durante la atención del niño.		
8. No revisa ni responde las páginas sociales (whatsapp, Facebook, etc) durante la atención del niño.		
9. El celular lo usa para coordinar acciones relacionados a la atención del niño.		
10. Consideras que el uso del celular en el consultorio afecta la calidad atención que brindas a los niños (as).		
USO DE INTERNET		
11. Para la atención del niño requiere el internet.		
12. Durante la atención del niño es indispensable el internet para una buena atención.		
13. Durante la atención del niño revisa su correo, WhatsApp, Facebook u otros, para atender mejor al niño.		
14. Durante la atención realiza alguna coordinación vía internet sobre la atención del niño.		
15. Durante la atención del niño recibe información para el adecuado funcionamiento del área niño.		

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN PEDIATRÍA**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LAS
MADRES SOBRE LA ATENCIÓN EN EL ÁREA NIÑO**

TÍTULO DEL ESTUDIO: Uso de las TIC y satisfacción de las madres por la atención brindado en el Área Niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre el uso de las TIC y satisfacción de las madres por la atención brindado en el Área Niño del Centro de Salud Aparicio Pomares 2020.

INSTRUCCTIVO: Llene la encuesta según su opinión por la atención brindada por el personal del Área Niño.

DATOS GENERALES

Nombre del niño (a): _____

Fecha de nacimiento del niño (a): ___/___/___ N° de HCL del niño (a): _____

III. PRESENTACIÓN

Buenos días, reciban el saludo de los investigadores, egresados de la segunda especialidad de enfermería en Pediatría de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, quienes estamos realizando un estudio de investigación, quienes solicitamos su colaboración, ya que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos su gentil colaboración y disposición, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas.

IV. DATOS GENERALES

Edad de la madre:..... (años)

Grado de instrucción de la madre:

1. Primaria ()
2. Secundaria ()
3. Superior No Univ. ()
4. Superior Univ. ()

Ocupación de la Madre:

1. Ama de Casa ()

- 2. Trabajadora Independiente ()
- 3. Trabajadora Dependiente ()
- 4. Otros ()

Estado Civil de la madre

- 1. Casada ()
- 2. Conviviente ()
- 3. Soltera ()
- 4. Separada ()
- 5. Divorciada ()
- 6. Otro ()

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO		
1. La enfermera brinda la debida importancia a la toma de medidas de peso y talla, lo registra en el carnet de CRED explicándole el estado de salud de su niño (a).		
2. La enfermera realiza higiene de manos antes y después de examinar a su niño (a).		
3. La enfermera evalúa a su niño (a) desde la cabeza a los pies y le brinda información sobre la evaluación realizada.		
4. La enfermera evalúa el desarrollo psicomotor de su niño(a): lenguaje, comportamiento, social, control de postura, motricidad y coordinación.		
5. La enfermera educa sobre los cuidados de su niño(a) en el hogar sobre: alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo entre otros.		
6. La enfermera detecta alguna anomalía en su niño(a) y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.		
7. La enfermera le brinda a su niño (a) y/o está pendiente de los exámenes de laboratorio según la edad que tenga: descarte de parásitos, descarte de anemia, test de Graham.		
8. La enfermera realiza el registro de la atención de su niño(a) en su respectiva historia clínica.		
9. La enfermera le brinda pautas de estimulación temprana según la edad de su niño(a).		
DIMENSIÓN HUMANA		

10. La enfermera saluda y se despide de Ud. usando nombres propios al terminar la atención de su niño(a).		
11. La enfermera mantiene buena comunicación, le trata con respeto y amabilidad durante la consulta, con un tono de voz adecuado.		
12. La enfermera le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño(a) y verifica si Ud. comprende las recomendaciones dadas para su niño(a)		
13. La enfermera anima, orienta e informa a Ud. para que reciba las vacunas correspondientes según el esquema de vacunación y edad de su niño(a).		
14. La enfermera brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño(a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.		
15. La enfermera se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño(a) y/o felicita a Ud. por haber acudido al establecimiento de salud.		
16. El tiempo de espera para la atención de su niño(a) y el tiempo que dura la consulta en el programa de CRED es adecuada.		
DIMENSIÓN ENTORNO		
17. Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño(a).		
18. La enfermera está pendiente de la seguridad de su niño(a) y lo tranquiliza durante la atención.		
19. Las condiciones físicas y el ambiente del consultorio de crecimiento y desarrollo son agradables, limpios y ordenados.		
20. El consultorio de crecimiento y desarrollo cuenta con los materiales y equipos necesarios para una adecuada atención a su niño(a).		

Usted quedó satisfecha de la atención recibida en el área niño

Si () No ()

¿Porqué?

ANEXO 04
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Holger Alex Aranciaga Campos, con DNI N°
22422525, de profesión
Licenciado en Enfermería., ejerciendo actualmente como
Docente, en la Institución
Universidad Nacional Hermilio Valdizan

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: "USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL ÁREA NIÑO, CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES", HUÁNUCO – 2020".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 22 días del mes de Octubre del 2019



 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emmis Segundo Jaramillo Falcón, con DNI N° 22480889, de profesión Licenciado en Enfermería ejerciendo actualmente como Docente en la Institución Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: "USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL ÁREA NIÑO, CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES", HUÁNUCO – 2020".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 22 días del mes de Octubre del 2019


 Firma
 EMISS SEGUNDO JARAMILLO FALCÓN
 Licenciado en Enfermería
 C.P. 2042

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, NEYER FALCON ORTIZ, con DNI N°
41951650, de profesión
ENFERMERO, ejerciendo actualmente como
ENFERMERO DEL MED NIÑO., en la Institución
DEL C.S. APARICIO POMARES

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: "USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL ÁREA NIÑO, CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES", HUÁNUCO – 2020".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huánuco, a los 20 días del mes de Octubre del 2019



Neyer Falcon Ortiz
 Neyer Falcon Ortiz
 LIC. ENFERMERIA
 C.E.P. 52479

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Heidylen Arqueles, Leandro Rodríguez, con DNI N°
44569311, de profesión
Lic Enfermería, ejerciendo actualmente como
Enfermero del área Niño, en la Institución
C.A. Pomares - Red de Salud Huánuco

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: "USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL ÁREA NIÑO, CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES", HUÁNUCO – 2020".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 25 días del mes de Octubre del 2019


 CEP: 62797
 Firma Lrc: Enfermería
 Área Niño

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Zoraida Albino Nación, con DNI N°
41531115, de profesión
Lic. En Enfermería, ejerciendo actualmente como
Enfermera del área Niño - (CRED), en la Institución
C.S Aparicio Pomares Huancayo - Huancayo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento, a los efectos de su aplicación de la tesis titulada: "USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL ÁREA NIÑO, CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES", HUÁNUCO – 2020".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 27 días del mes de Octubre del 2019.



 Zoraida Albino Nación
 Lic. Enfermería
 CEP. 66539

Firma



ANEXO 05
 “Año de la unidad, la paz y el desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
 ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA**

En la Plataforma “Cisco Webex Meetings” asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las veinte horas, del día veintidós, del mes de noviembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N°640-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 02.NOV.2022.**

- | | |
|--|------------|
| • Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL | PRESIDENTE |
| • Dr. Victor Guido FLORES AYALA | SECRETARIA |
| • Mg. Tania FERNANDEZ GINES | VOCAL |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Pediatría, **Lic. Enf. Carmen Rosa BERMUDEZ TARAPA**; bajo la asesoría de la **Dra. Irene DEZA Y FALCÓN (RESOLUCIÓN N°540-2019-UNHEVAL-D-ENF, del 10.DIC.2019)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL AREA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD “APARICIO POMARES”, 2020.**

Finalizado el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Pediatría, teniendo presente los criterios siguientes:




- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la nota de **DIECISEIS (16)** equivalente a **BUENO** por lo que se declara **APROBADO (Aprobado o desaprobado).**

Los miembros del jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:40 horas del día 22 de noviembre de 2023.

 PRESIDENTE Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL DNI N° 20408286	 VOCAL Mg. Tania FERNANDEZ GINES DNI N° 22516168
 SECRETARIO (A) Dr. Victor Guido FLORES AYALA DNI N° 22461263	

Deficiente (11, 12, 13)
 Bueno (14, 15, 16)
 Muy Bueno (17, 18)
 Excelente (19, 20)



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
 ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA**

En la Plataforma “Cisco Webex Meetings” asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las veinte horas, del día veintidós, del mes de noviembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N°640-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 02.NOV.2022.**

- | | |
|--|------------|
| • Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL | PRESIDENTE |
| • Dr. Victor Guido FLORES AYALA | SECRETARIA |
| • Mg. Tania FERNANDEZ GINES | VOCAL |

El aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Pediatría, **Lic. Enf. Wilmer David ASCAYO LEÓN**; bajo la asesoría de la **Dra. Irene DEZA Y FALCÓN (RESOLUCIÓN N°540-2019-UNHEVAL-D-ENF, del 10.DIC.2019)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **USO DE LAS TIC’S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL AREA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD “APARICIO POMARES”, 2020.**

Finalizado el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Pediatría, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.



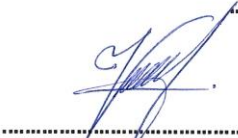
Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la nota de **DIECISEIS (16)** equivalente a **BUENO** por lo que se declara **APROBADO (Aprobado o desaprobado).**

Los miembros del jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:40 horas del día 22 de noviembre de 2023.

 PRESIDENTE Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL DNI N° 20408286	 VOCAL Mg. Tania FERNANDEZ GINES DNI N° 22516168	 SECRETARIO (A) Dr. Victor Guido FLORES AYALA DNI N° 22461263
--	---	--

Deficiente (11, 12, 13)
 Bueno (14, 15, 16)
 Muy Bueno (17, 18)
 Excelente (19, 20)



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
 ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA**

En la Plataforma "Cisco Webex Meetings" asignado a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, siendo las veinte horas, del día veintidós, del mes de noviembre del 2023, ante los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N°640-2022-UNHEVAL-D-ENF, del 02.NOV.2022.**

- | | |
|--|------------|
| • Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL | PRESIDENTE |
| • Dr. Victor Guido FLORES AYALA | SECRETARIA |
| • Mg. Tania FERNANDEZ GINES | VOCAL |

La aspirante al Título de la Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Pediatría, **Lic. Enf. Adelma Guisela MARTIN MEDINA**; bajo la asesoría de la **Dra. Irene DEZA Y FALCÓN (RESOLUCIÓN N°540-2019-UNHEVAL-D-ENF, del 10.DIC.2019)**; procedió a la defensa de la tesis titulado: **USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL AREA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD "APARICIO POMARES", 2020.**

Finalizado el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Pediatría, teniendo presente los criterios siguientes:




- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la nota de **DIECISEIS (16)** equivalente a **BUENO** por lo que se declara **APROBADO (Aprobado o desaprobado).**

Los miembros del jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21:40 horas del día 22 de noviembre de 2023.

 PRESIDENTE Dra. Enit Ida VILLAR CARBAJAL DNI N° 20408286	 VOCAL Mg. Tania FERNANDEZ GINES DNI N° 22516168
 SECRETARIO (A) Dr. Victor Guido FLORES AYALA DNI N° 22461263	

Deficiente (11, 12, 13)
 Bueno (14, 15, 16)
 Muy Bueno (17, 18)
 Excelente (19, 20)

ANEXO 06



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"
 " UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO
 FACULTAD DE ENFERMERÍA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



DIRECCIÓN UNIDAD DE
 INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA ANTIPLAGIO
CÓDIGO: 00020 -2023-UI-FE

Prov. Nro: 603 -2023-UNHEVAL-D-FENF.

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HACE CONSTAR:

Que, la tesis, **USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL ÁREA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD "APARICIO POMARES", 2020**; de los tesisas **LIC. ENF. BERMUDEZ TARAPA CARMEN ROSA, ASCAYO LEÓN WILMER DAVID y LIC. ENF. MARTIN MEDINA ADELMA GUISELA**, de la **SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA DE** la Facultad de Enfermería, tiene **15%** de similitud y **CUMPLE** con lo que indica la Tercera Disposición Complementaria del Reglamento General de Grados y Títulos modificado de la UNHEVAL "*Los trabajos de investigación y tesis del pregrado deberán tener una similitud máxima de 35% y de posgrado y segundas especialidades una similitud de 30%*".

Se adjunta el documento de identificación de reporte de similitud donde indica el 15%.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para el fin académico correspondiente.

Cayhuayna, 31 de Agosto del 2023


Dra. Violeta Benigna Rojas Bravo
 Directora Unidad de Investigación Facultad de
 Enfermería



ANEXO 07

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES POR LA ATENCIÓN BRINDADO EN EL ÁREA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD "APARICIO POMARES", 2020

AUTOR

**LIC. ENF. BERMUDEZ TARAPA CARMEN ROSA
LIC. ENF. ASCAYO LEÓN WILMER DAVID LIC.
ENF. MARTIN MEDINA ADELMA GUISELA**

RECUENTO DE PALABRAS

15434 Words

RECUENTO DE CARACTERES

81268 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.6MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 29, 2023 7:08 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 29, 2023 7:10 PM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



Dra. Violeta B. Rojas Bravo
Directora de Investigación
Facultad de Enfermería



● 15% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	9%
2	madridsalud.es Internet	3%
3	eprints.ucm.es Internet	<1%
4	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.unap.edu.pe Internet	<1%
6	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Catolica De Cuenca on 2019-12-16 Submitted works	<1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%

9	es.scribd.com	Internet	<1%
10	Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2021-06-05	Submitted works	<1%
11	hdl.handle.net	Internet	<1%
12	repositorio.unac.edu.pe	Internet	<1%
13	repositorio.uncp.edu.pe	Internet	<1%
14	slideshare.net	Internet	<1%
15	repositorio.uladech.edu.pe	Internet	<1%

ANEXO 08


AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL
1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad	X	Posgrado:	Maestría		Doctorado	
----------	--	----------------------	---	-----------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	-----
Escuela Profesional	-----
Carrera Profesional	-----
Grado que otorga	-----
Título que otorga	-----

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	ENFERMERÍA
Nombre del programa	PEDIATRÍA
Título que Otorga	TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	-----
Grado que otorga	-----

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	BERMUDEZ TAPARA CARMEN ROSA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	962641184
Nro. de Documento:	22483738						Correo Electrónico:	carmenb372@hotmail.com

Apellidos y Nombres:	ASCAYO LEÓN WILMER DAVID							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	963124613
Nro. de Documento:	44352412						Correo Electrónico:	davidascayoleon@gmail.com

Apellidos y Nombres:	MARTIN MEDINA ADELMA GUISELA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	965949271
Nro. de Documento:	40585843						Correo Electrónico:	guigui_8031@hotmail.com

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:	(marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)						SI	x	NO
Apellidos y Nombres:	DEZA Y FALCÓN IRENE					ORCID ID:	https://orcid.org/ 0000-0002-1882-6957		
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	22427699	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	VILLAR CARBAJAL ENIT IDA
Secretario:	FLORES AYALA VICTOR GUIDO
Vocal:	FERNANDEZ GINES TANIA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	ORTIZ DE AGUI MARIA LUZ


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>	
USO DE LAS TIC'S POR EL PERSONAL Y SATISFACCION DE LAS MADRES POR LA ATENCION BRINDADO EN EL AREA NIÑO DEL CENTRO DE SALUD "APARICIO POMARES", 2020	
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i>	
TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN PEDIATRÍA	
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.	
d) El trabajo de Investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.	
e) El trabajo de Investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.	
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.	
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.	
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.	

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)







Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>		2023	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	Tesis	x	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros <i>(especifique modalidad)</i>
Palabras Clave: <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	TRABAJADOR DE SALUD	USUARIO	ATENCIÓN
Tipo de Acceso: <i>(Marque con X según corresponda)</i>	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>			SI NO X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	BERMUDEZ TAPARA CARMEN ROSA	Huella Digital
DNI:	22483738	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	ASCAYO LEÓN WILMER DAVID	Huella Digital
DNI:	44352412	
Firma: 		
Apellidos y Nombres:	MARTIN MEDINA ADELMA GUISELA	Huella Digital
DNI:	40585843	
Fecha: 12/12/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.