



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA**

**“HABILIDADES SOCIALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
LAS MADRES SUSTITUTAS DE LA ALDEA INFANTIL SAN
MIGUEL”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TITULO DE
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y
COMUNITARIA**

**PRESENTADO POR:
MAZA SANDOVAL, MALTA LUBILIZ**

**ASESOR:
MG. PALOMINO TAQUIRE, REWARDS**

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

De manera especial a mis padres, porque en todas las etapas académicas de mi vida me han apoyado con amor. Así mismo, a mis hermanas porque su apoyo fue incondicional cuando lo necesité.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien a forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez.

A la Universidad, por brindarme la oportunidad de formarme como especialista en Salud familiar y comunitaria, pese a que la pandemia por la COVID 19 puso en peligro la educación.

Agradezco mucho a mis maestros por todos los copiosos conocimientos que me otorgaron durante toda mi formación.

Y finalmente a mis amistades (Manolo Q. y Catherine M.) que con su profesionalismo supieron guiarme a descubrir mis habilidades que fueron madurando con el tiempo y del que ahora disfruto culminando esta especialidad.

ASESOR:
MG. PALOMINO TAQUIRE, REWARDS

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

SECRETARIO : Dra. Milagros Lisbeth Uturunco Vera

VOCAL : Mg. Rosa Maria Pretell Aguilar

INDICE

1. EL PROBLEMA	6
1.1. Planteamiento del problema.....	6
1.2. Formulación del problema.....	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.2. Problema específico	8
1.3. Objetivos de la investigación.....	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivos específicos.....	9
1.4. Justificación de la investigación	9
1.4.1. Teórica.....	9
1.4.2. Metodológica	9
1.4.3. Práctica.....	10
1.5. Delimitaciones de la investigación	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial.....	10
1.5.3. Recursos	10
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes	11
2.1.1. A nivel internacional	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas.....	15
2.2.1. Habilidades sociales	15
2.2.4. Calidad de atención de las madres sustitutas	19

2.2.5.	Dimensiones de la calidad de la atención de las madres sustitutas	19
2.3.	Formulación de hipótesis	23
2.3.1.	Hipótesis general	23
2.3.2.	Hipótesis específicas	23
3.	METODOLOGÍA	24
3.1.	Método de la investigación	24
3.2.	Enfoque de la investigación	24
3.3.	Tipo de investigación	24
3.4.	Diseño de la investigación	24
3.5.	Población, muestra y muestreo	25
3.5.1.	Población	25
3.5.2.	Muestra	25
3.5.3.	Muestreo	26
3.6.	Variables y operacionalización	26
3.6.1.	Variables	26
3.6.2.	Operacionalización de variables	27
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1.	Técnica	30
3.7.2.	Descripción de instrumentos	30
3.7.3.	Validación	31
3.7.4.	Confiabilidad	32
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9.	Aspectos éticos	33
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	34

4.1.	Cronograma de actividades	34
4.2.	Presupuesto	34
5.	REFERENCIAS.....	36
6.	ANEXOS	48
	Anexo 1 Matriz de consistencia.....	48
	Anexo 2 Cuestionario de recolección de datos	50
	Anexo 3 Ficha técnica de instrumento	53
	Anexo 4 Consentimiento informado N°1	55

RESUMEN

La investigación tendrá como objetivo, determinar la influencia de las habilidades sociales en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022. El estudio responde al tipo de investigación no experimental, correlacional, trabajando con una población y muestra de 74 personas, a quienes se le aplicarán los cuestionarios correspondientes para la recolección de información. Los resultados mostrarán la relación entre las variables de estudio, en donde se mantendrá la evaluación de la incidencia de estas mismas y ofrecimiento de respuesta para cada objetivo planteado. Mientras que, las conclusiones evidenciarán una clara concepción de los objetivos planteados, en consecuencia, de la identificación del problema y recolectando información de los resultados.

Palabras clave: habilidades sociales, calidad de atención, madres sustitutas.

ABSTRACT

The objective of the research will be to determine the influence of social skills on the quality of care of the surrogate mothers of the San Miguel Children's Village, in the city of Piura, year 2022. The study responds to the type of non-experimental, correlational, research. working with a population and sample of 74 people, to whom the corresponding questionnaires will be applied for the collection of information. The results will show the relationship between the study variables, where the evaluation of the incidence of these will be maintained and the response offered for each objective set. While, the conclusions will show a clear conception of the objectives set, consequently, of the identification of the problem and collecting information of the results.

Keywords: social skills, quality of care, surrogate mothers.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La vulnerabilidad de los derechos tanto en los niños(as) y adolescentes en los últimos años viene siendo una problemática mundial en aumento y prevalencia. Esta situación ha generado muchos daños en lo que respecta el desarrollado integral y psicológico de las personas, afectando ello su nivel emocional, reproductivo y social. Según la OMS, 4 de cada 10 menores están expuestas a situaciones de maltrato, violencia y pobreza, lo que ha conllevado que adolescentes a partir de los 16 años aproximadamente dejen sus hogares o ambientes que hacían de hogar, para acudir a refugios, casa hogar o aldeas las cuáles les ofrezcan una mejor calidad de vida y apoyo tanto afectivo como psicológico (1).

Por otro lado, la familia tiende a ser el elemento más importante dentro de una sociedad, debido a que esta es la principal responsable de que cada individuo, llegue a conformarse como tal, desde el ámbito social, económico, entre otros. Sin embargo, la violencia familiar no ha dejado de aparecer de forma oportuna, para poder mitigar toda la progresión que la familia pueda llegar a tener, en beneficio de una sociedad, sino que, por el contrario, llega a mermar dicha capacidad, manteniendo la presencia de dos elementos importantes: la víctima y los agresores (2).

En relación con el **ámbito internacional**, los países como Nigeria y Centroáfrica y Guinea son los países en los cuales la vulnerabilidad de los niños y adolescentes va acrecentando considerablemente en los últimos 10 años. Esto ha traído como consecuencia que muchas de las adolescentes dejen de ir a centros educativos y solo realicen labores domésticas, trayendo como efecto que dejen sus hogares para buscar otros ambientes en los cuales les ofrezcan un mejor ambiente, entre estos, están las aldeas infantiles. Según las SOS en más de 134 países hay aldeas infantiles, siendo la primera fundada en 1949 en Australia (3).

En consiguiente, en los últimos años, las aldeas pese a ser un ambiente de ayuda y refugio para niños en desprotección, muchas de estas han presentado problemas por un inadecuado trato al personal que participa en estas organizaciones. Según un informe internacional en 2018, mencionó que 2 de cada 20 aldeas infantiles, el ambiente interno y el trato que reciben las madres sustitutas y demás personal son de violencia y maltrato por parte de los superiores y encargados. Por otro lado, en

muchos de estos SOS, hay carencia de comunicación y sociabilidad entre el personal, debido a que muchas de las mujeres que hacen el rol de madre sustitutas no presentan las mismas condiciones sociales o las personas que están de apoyo son solo provisionales (4).

A **nivel nacional**, en el 2017, la Encuesta Nacional de Relaciones Sociales (ENARES), ha expuesto que 75 de cada 100 niños, ha llegado a ser víctima de algún proceso de violencia física o psicológica, durante cualquier momento de su vida, mediante lo cual se ha podido señalar que, 2 de cada 100 menores de 5 años, ha llegado a pasar por algún proceso de abandono, cifras que han sido más que alarmantes, principalmente por haber alcanzado el valor, durante el año 2018, de niños abandonados, de 20 mil representantes (5).

Esta realidad es la que se ha visto expuesta, en las aldeas infantiles, en donde los niños tienden a tener que encontrarse bajo el cuidado de diferentes personas, que no han llegado a tener ninguna relación con estos mismos, de forma previa, sino que por el contrario, el lazo tiene que ser desarrollado dentro de una determinada área de estudio, en donde muchas veces, los factores externos a los que se ven expuestos, no hacen más que perjudicar el desarrollo de la vida en sociedad y de forma consiguiente, influir negativamente en la integración dentro del hogar (6).

Así como lo que ha sido mencionado anteriormente, se puede poner el ejemplo de la “Aldea Virgen de La Paz”, ubicada en la localidad de Chiclayo, la cual consta de la crianza de niños de entre 10 a 11 años, los cuales se encuentran bajo el cuidado de la bien denominada “Madre” (7). Estos, debido a la gran cantidad de representantes con los que cuenta el establecimiento y por haber, en muchos de los casos, pasado por diferentes momentos traumáticos en su vida, han visto afectada su capacidad comunicativa, en donde esta no solo se ha limitado a una dificultad con la comunicación con la madre, sino con sus similares (8).

En el **contexto regional**, los motivos señalados han buscado ofrecer protección, cuidado y respaldo a todos aquellos niños y adolescentes que queden bajo amparo del estado por medio de un centro de atención residencial que les proporcione un hogar una familia sustituta que repercutirá en su desarrollo personal además esta debe ser placentera en donde se sientan identificados como su casa, su hogar (9). Porque a pesar de que un ambiente sea seguro físicamente, si no brinda afectividad,

el niño o adolescente no será promotor del desarrollo (10).

Después de presentar los párrafos anteriores, a nivel **institucional**, las diferentes realidades de los albergues o centros de atención residencial en los diferentes lugares del mundo, así como la atención y cuidados de las cuidadoras, o madres sustitutas. La ciudad de Piura no es ajena a las eventualidades de la aldea San Miguel. Esto se debe a que la realidad expuesta, ha correspondido a una condición generalizada, que no hace más que aumentar las cifras de niños abandonados o violentados de forma previa, que han tenido que sacarse de la zona de agresión, para que puedan corresponder al cuidado de una madre sustituta, la cual tiene la responsabilidad, no solo de cuidarlo, sino de poder establecer un vínculo social y afectivo con este. En base a lo expuesto, se ha planteado la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo influyen las habilidades sociales en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022? Así mismo, el objetivo establecido, ha sido el siguiente: Determinar la influencia de las habilidades sociales en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influyen las habilidades sociales en la calidad de la atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022?

1.2.2. Problema específico

¿Cómo influye la asertividad en la calidad de la atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022?

¿De qué manera influye la comunicación en la calidad de la atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022?

¿Cómo influye la autoestima en la calidad de la atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022?

¿Cómo influye la toma de decisiones en la calidad de la atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de las habilidades sociales en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la influencia de la asertividad en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.

Evaluar la influencia de la comunicación en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.

Establecer la influencia de la autoestima en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.

Determinar la influencia de la toma de decisiones en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La investigación contará con la exposición de la teoría de Peplau, la cual sustenta la incidencia que tiene el modelo de interrelación entre el paciente y el usuario final, en donde ello expone la necesidad que llega a tener una madre sustituta de poder desarrollar diferentes habilidades sociales, para que estas puedan mantener la relación y comunicación activa con los menores de los que son responsables, entendiendo que ello puede verse complementado con la teoría de Harry Harlow, el cual expone que el apego incide en una madre sustituta en brindar una alta calidad de la atención en el albergue sobre el que se desarrolla. Ante la exposición hecha, es que se buscará demostrar la existencia de las variables de estudio, en base a diferentes teorías de enfermería que puedan incidir directamente sobre la calidad de las exposiciones hechas en el presente estudio (11).

1.4.2. Metodológica

En relación al ámbito metodológico, la presente investigación, se verá justificada por emplear instrumentos en escala Likert, principalmente en la escala SERVQUAL, para

medir la calidad de la atención de las madres sustitutas y la escala para medir las habilidades sociales que tienen las madres sustitutas, instrumentos que pueden servir para posteriores investigaciones (12).

1.4.3. Práctica

La investigación contará con el estudio de las habilidades sociales de las madres sustitutas de la aldea infantil San Miguel, en concordancia con la posibilidad de que esta condición pueda llegar a incidir directamente en la calidad de la atención, suscitando de esta forma la posibilidad de que demás investigadores o el mismo establecimiento pueda llegar a generar una propuesta de compensación que aumente la calidad del servicio ofrecido (13).

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

La investigación se llevará a cabo en los meses de marzo a junio del año 2022

1.5.2. Espacial

La investigación tendrá como trabajo de campo en la aldea San Miguel localizado en el distrito de Piura

1.5.3. Recursos

Se contará con el empleo de recursos documentales con la finalidad de poder aumentar el nivel de conocimiento acerca de las variables de estudio, en donde ello se verá complementado con el empleo de recursos materiales para poder realizar la redacción, aplicación del instrumento de recolección de datos y proceder con el procesamiento estadístico.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Blahout, A. y Castillo, I. (2019), analizaron las competencias para el cuidado en madres sustitutas, en base al estudio de casos múltiples, el tipo de investigación aplicada, con un diseño descriptivo, en el que se ha considerado como tamaño muestral, a un total de 45 madres sustitutas, recolectando los datos, por medio de la ficha de observación, los resultados han señalado que una de las condiciones más relevantes que ha podido haber sido evidenciada en la investigación, ha correspondido a la capacidad de poder ofrecer experiencias emocionales, afectivas y sensoriales, en miras de poder controlar cierto grado de frustración, presente por los factores externos, del área de estudio, en base a lo señalado, se ha podido concluir que, las principales variaciones que han sido evidenciadas, en el cuidado de las madres sustitutas, ha correspondido a la capacidad de seguimiento y la capacidad de poder haber establecido vínculos afectivos (14).

Zambrano, M. (2017), estudió determinar los factores que han influido directamente, en el comportamiento socio afectivo, de los niños, de entre los 3 a 4 años, el tipo de investigación ha sido el aplicado, con un diseño descriptivo, en el que se ha considerado a un total de 27 niños, como tamaño muestral, recolectando los datos por medio del cuestionario, los resultados han señalado que uno de los factores más resaltantes, ha sido el tipo de comportamiento socio afectivo del niño, centrándose en un estado de bienestar familiar, y desarrollo del niño, inadecuado, en base a lo expuesto, se ha podido concluir que, dentro de los problemas más significativos por los que han pasado los niños, han sido la separación de los padres, los problemas económicos y el maltrato familiar, evidenciando afectaciones a los niños y llegando a modificar su comportamiento general (15).

Viera, K. (2018), en su investigación analizó los procesos de reinserción familiar, en cuanto a la vulneración de los derechos de los niños, el tipo de investigación ha sido el aplicado, con un diseño descriptivo, en el que se ha considerado a un total de 20 niños como tamaño muestral, recolectando los datos, por medio de la guía de entrevista, los resultados han señalado que, uno de los grandes problemas que han mantenido los niños de casa de hogar, ha sido el de mantener la reinserción en

familias diferentes a las que ellos han conformado de forma anterior, principalmente por haberse sentido como elementos extraños, en donde no se suele llegar a mantener, un nivel de relación elevada, así mismo, se ha concluido que, la situación económica y la situación emocional del menor, suelen ser dos consignas que han solido haber sido muy tomadas en cuenta, al momento de seleccionar a una familia determinada, para poder desarrollar el procedimiento de la reinserción familiar (16).

Quevedo, M. (2019), estudió los procesos de reinserción familiar y la vulneración de los derechos de los niños, en cuanto a una determinada casa hogar, el tipo de investigación ha sido el aplicado, con un diseño no experimental, en el que se ha considerado como tamaño muestral, a un total de 24 niños, recolectando la información, por medio de la guía de entrevista, los resultados han señalado que los niños involucrados, se han visto más afectados por la condición familiar, en el que han vivido; así como, el contexto social, en el que se han visto involucrados, ante ello, se ha concluido que, dentro de las consignas que han podido haber sido tomados en cuenta, para compensar tal condición, ha sido el desarrollo de estrategias estatales, que se hayan enfocado en la prevención del maltrato (17).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Apaza, L. (2017), en su investigación buscó determinar la influencia que se ha mantenido, entre la violencia intrafamiliar y la resiliencia en los adolescentes, de entre los 12 a los 18 años, el tipo de investigación ha sido la aplicada, con un diseño correlacional, en el que se ha considerado a un total de 48 adolescentes, como tamaño muestral, recolectando los datos por medio del cuestionario, los resultados han señalado que, los profesionales de la salud no solo han llegado a tener una influencia directa, en la ocurrencia de este tipo de hechos, sino que estos han contado con una responsabilidad compartida, en base a la falta de preparación y conciencia de la sociedad misma, la cual ha carecido de responsabilidad civil y social, así mismo, es que se ha concluido que, la capacidad de haber mejorado de forma significativa, las habilidades sociales de los adolescentes dentro de una familia, no solo conlleva a que se pueda reducir el riesgo de violencia familiar, sino que mejora la calidad de vida en familia (18).

Moore, S. y Caicedo, T. (2018), estudiaron los procesos de comunicación interna, en cuanto a la contribución que estos han podido generar, en relación con el

fortalecimiento de las diferentes habilidades sociales de los niños, el tipo de investigación ha sido la aplicada, con un diseño descriptivo, en el que se ha recolectado datos de un total de 50 niños, mediante el instrumento entrevista, en cuanto a los resultados han señalado que, la realidad en la que han vivido estos niños no solo ha carecido de estabilidad, sino que estos no se han encontrado consolidadas como familia, afectando de esta forma, la capacidad que han tenido por desarrollar sus habilidades sociales, generando repercusiones en un futuro, principalmente por la afectación social que han vivenciado los mismos, ante ello, se ha podido concluir que, las madres sustitutas, han llegado a señalar que el cuidado de los niños, la conversación activa y la relación estrecha que han podido llegar a desarrollar con estos, ha generado que el grado de capacidad social en los mismos, haya podido mejorar progresivamente (19).

Salas, M. (2018), en su investigación indagó la calidad de servicio, del centro residencial San José, el tipo de investigación ha sido el aplicado, con un diseño no experimental, en el que se ha considerado a un tamaño muestral de 53 personas, recolectando los datos por medio de la entrevista, en base a los resultados han señalado que, los trabajadores del establecimiento analizado han llegado a demostrar que la calidad de servicio se ha visto mermada, en cuanto al desarrollo y el grado de convivencia, que se ha llegado a ofrecer a los residentes, mientras que, se ha concluido que, el servicio de desarrollo y convivencia, ha llegado a centrar sus esfuerzos, en mejorar la capacidad de servicio, centrada en el trato hacia los usuarios y de forma consecuente, en la manifestación de calidad global (20).

Quispe, R. (2019), en su investigación planteó como objetivo general, el analizar las dinámicas grupales y las habilidades sociales, en los estudiantes del quinto grado de primaria, de la I.E. 70 038, con respecto a la metodología, el tipo de investigación ha sido el aplicada, con un diseño descriptivo, en el que se ha considerado como tamaño muestral, a un total de 16 alumnos, recolectando los datos, por medio del cuestionario, así mismo, los resultados han señalado que, el 31.25% de los estudiantes han llegado a alcanzar un nivel medio de habilidades sociales; así como, el 62.50% de estos, han llegado a considerar que el mejorar en este ámbito, les ha podido beneficiar desde una evaluación competitiva, mientras que, se ha concluido que, la mayoría de los alumnos, no solo ha contado con carencia, en cuanto a las habilidades sociales, sino que se ha llegado a contar con una condición de dinámica grupal, deficiente (21).

Dellepiane, L. (2017), estudió las vivencias y las estrategias, en cuanto a la adaptación de diferentes familias adoptivas de la asociación Ruruchay, en cuanto a la metodología, el tipo de investigación ha sido el básico, con un diseño descriptivo, en el que se han tomado como referencia, a más de 15 investigaciones que se han encontrado relacionadas con el tema directamente, recolectando los datos, por medio de las fichas documentarias, los resultados han señalado que, las familias de tipo adoptivas han contado con un respaldo tripartito, en donde la gran mayoría de los representantes, han contado con diferentes pérdidas biológicas de alguno de sus hijos, en base a esta realidad expuesta, se ha concluido que, los niños y las niñas que han sido consignadas hacia la vivencia de pasar por familias adoptadas, han contado con afectación directa, en su comportamiento, principalmente demostrando un estado de depresión y cierta conducta agresiva (22).

Ynfante, F. (2019), en su investigación desarrolló un programa que se ha centrado en fortalecer el grado de habilidades sociales de un grupo de padres, de un niño determinado, en cuanto a la metodología, el tipo de investigación ha sido el aplicado, con un diseño descriptivo, en el que se ha considerado a un total de 24 padres de familia como tamaño muestral, recolectando la información por medio de la guía de entrevista, los resultados han señalado que, dentro de las dimensiones que menor relevancia han llegado a haber sido expresadas por los padres, han sido: el asertividad y la autoestima, involucrando de igual forma, a la carencia de comunicación que estos han llegado a desarrollar con sus menores hijos, en base a lo expresado, se ha concluido que, la valoración de los padres, no solo se ha visto relacionada directamente con la capacidad de desarrollo de habilidades de sociales de la familia en general, sino que esto ha afectado a los menores de edad, como elementos más susceptibles a este tipo de cambios (23).

Hidalgo, S. (2018), en su investigación analizó los estilos de crianza y la afectación que estos han tenido, en cuanto a las habilidades sociales de los adolescentes de una Institución Educativa, en cuanto a la metodología, el tipo de investigación ha sido el aplicado, con un diseño correlacional, en el que se ha considerado a un total de 48 estudiantes, como tamaño muestral, recolectando los datos por medio del cuestionario, los resultados han señalado que, el grado de correlación entre las dos variables de estudio, se ha elevado, en donde se ha comprobado la no superación del valor de significancia de 0.050 y contando con un valor de relación de 0.874, en

base a lo expuesto, se ha concluido que, la dimensión que mayor influencia ha tenido en las habilidades sociales, ha sido la crianza autoritaria, con una representatividad del 85.70% (24).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Habilidades sociales

No existe una definición de común acuerdo acerca de las habilidades sociales o interpersonales. Así mismo, las habilidades sociales son “capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea”, dicho de otra manera, es el conjunto de capacidades que permiten el desenvolvimiento de conductas y acciones en marco social (25).

Según Vicente Caballo las habilidades sociales las podemos determinar cómo el conjunto de conductas de un sujeto en un contexto interpersonal que además expresa sentimientos, deseos, actitudes, opiniones o derechos de ese sujeto de modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás y de forma que se resuelvan los problemas inmediatos y se minimice la probabilidad que surjan otros (26).

Las habilidades sociales en el personal de enfermería hacen referencia a las capacidades sociales para comunicarse con los pacientes y familiares de este, mediante una buena comunicación, con capacidad de escucha para atender todas las dudas y consultas que los pacientes desean saber. La comunicación y empatía es una de las habilidades que los enfermeros deben propiciar más para que el servicio que brindan sea más eficiente (27).

2.2.2. Dimensiones de las habilidades sociales

2.2.2.1. Asertividad

La asertividad se manifiesta cuando la reacción de una persona en lo verbal, emocional y conductual no es caracterizada por el conflicto, sino más bien busca concertar criterios, expectativas y acciones conjuntas en la solución de dificultades (28).

Así mismo, esta puede ser considerada como aquella incidencia que llega a tener la empatía, en donde se expone desde una adopción determinada de los roles que llega

a cumplir una madre sustituta, respecto a lo que se encuentra vivenciando, en donde deberá de ser comprendida con un nivel de importancia alto, con la finalidad de poder establecer el control adecuado de las situaciones. Por este motivo, es que se deberá de ajustar el comportamiento general, en relación a la calidad de la atención ofrecida y dirigida hacia las madres sustitutas (29).

Sin embargo, esto no solo tiene que imponerse, para poder controlar el comportamiento y la calidad de servicio, sino que deberá de exponerse, como una muestra de solidaridad de cada uno de los profesionales que en una determinada institución laboran. En el concepto anteriormente mencionado, no se debe de descartar la idea de la tolerancia, en donde en muchas ocasiones, las madres sustitutas, llegan a mantener contacto con niños que han pasado por diferentes casos, en donde cada uno de estos mostrará un comportamiento diferente (30).

2.2.2.2. Comunicación

Es la capacidad que desarrolla cada individuo en el proceso de su evolución, tratando de interactuar y entablando relaciones interpersonales manifestando la comprensión de su mensaje. En base a lo expuesto, se señala la existencia de los siguientes indicadores que caracterizan a la comunicación: escucha activa, horizontalidad, gestos y verbalización (31).

Así mismo, la comunicación requiere de la consideración de la escucha activa, hace referencia a la posibilidad que se tiene de poder mantener una comunicación de mayor participación para el menor, en relación a la madre sustituta, en donde se puede establecer una mejor conexión con el mismo, llegando a conocer mucho mejor su comportamiento y de forma consecuente, sus necesidades (32).

Por otra parte, es considerada como aquella incidencia de la proliferación de ideas entre personas, buscando promover la comunicación horizontal, con la finalidad de que se pueda alcanzar a comunicar de forma activa, los pensamientos, sin que el niño o involucrado, llegue a pensar que la madre sustituta se encuentra en un estrato superior al que no puede acceder y de forma consecuente, que genere mayor desconfianza e inestabilidad en la comunicación, mientras que, los gestos, en configuración con la verbalización, son comprendidos como elementos que deberán de ser establecidos desde un marco de detección, en relación a ser instrumentos comunicativos que emplea el niño involucrado, que se ve expuesto hacia una posición

de alta sensibilidad (33).

2.2.2.3. Autoestima

La autoestima es la capacidad de percibirse de manera positiva o negativa en el marco de un contexto determinado; esto determinará de alguna u otra forma a la capacidad de afrontamiento hacia una serie de retos en la vida cotidiana y en las diferentes realidades en el que la persona se desarrolla (34).

Así mismo, esta es considerada como aquella condición de saber valorarse así mismo. Mientras que, los indicadores que llegan a conformar a la dimensión de autoestima son los siguientes: valoración, amor propio y respeto, en donde la valoración deberá de ser comprendida como aquella capacidad que demuestra cada persona, de considerarse importante para sí mismo. Este indicador suele ser muy involucrado, por aquellos niños que se ven expuestos hacia el proceso traumático de tener que ser criados por una madre sustituta, debido a que tienden a tener dudas y desconfianza, no solo de las personas que los rodean, sino de sí mismos (35).

Por este motivo, es que las madres deberán de ser las responsables de generar un amplio amor propio, con la finalidad de poder garantizar que este sea desarrollado, en una necesidad preponderante de hacer crecer como personas, a los menores involucrados. Sin embargo, se debe de exponer la necesidad de siempre crear un ambiente de respeto, en donde el incremento de la confianza que es ganado con el pasar del tiempo, no debe de romper esa brecha existente, en cuando a conocer los deberes y las obligaciones de cada una de las partes (36).

2.2.2.4. Toma de decisiones

Ortega refiere a la acción que toma el individuo para decidir una sola opción válida y posible, teniendo en cuenta la situación social, política y cultural. Los indicadores que conforman a la dimensión de toma de decisiones son los siguientes: plan de vida, límites, autocontrol y acción oportuna (37).

La toma de decisiones llega a ser importante, no solo desde el hecho de que involucra al plan de vida de una persona, sino que cada acción, dentro de los límites permitidos de lo que corresponde a lo correcto y adecuadamente moral, llegan a formar a una persona como tal, tanto en su vida personal, como en su vida social. De esta forma, es que las madres sustitutas, deberán de demostrar la capacidad para formar al niño

que tienen a cargo (38).

Cabe señalar que esta formación, deberá de involucrar el autocontrol y la acción oportuna, para que las madres sustitutas puedan asumir el control de la situación, cuando se vivencia algún comportamiento que no va acorde con las normas de conducta. Mientras que, se deben de centrar esfuerzos, para que los niños puedan mejorar la capacidad de autocontrol, en base a los elementos externos que pueden llegar a afectarlos (39).

2.2.3. Teoría de enfermería

Para el presente caso, se tiene que tomar en cuenta a la teoría expuesta por Hildegard Peplau, el cual expone que toda enfermera deberá de contar con la aplicación del modelo de la interrelación con el paciente, en donde el intentar mantener el contacto directo con el mismo, no solo genera una mayor capacidad para poder desarrollar un lazo de confianza con el mismo, sino que apertura la posibilidad de ofrecer recomendaciones y de conocer el estado situacional que se encuentra viviendo (40).

Mientras que, las fases por las que deberá de pasar un profesional de salud, para llegar a mantener este contacto directo, son las siguientes: fase de orientación, fase de identificación, fase de aprovechamiento y fase de resolución, en donde todas estas llegan a confluir desde un análisis en donde el nivel de involucramiento con el paciente, genera una mayor posibilidad de solucionar el problema por el que este ha visitado el consultorio médico o el establecimiento de salud, relacionado con la calidad de servicio ofrecido (41).

Además de lo expresado, la teoría de Callista Roy destaca la necesidad de que las enfermeras lleguen a mantener una interacción constante con el entorno, en donde esta deberá de ser llevado de forma directa, por el mismo personal, en base a una adecuada adaptación, la cual consiste en el involucramiento de cuatro esferas de la vida, dentro de las que se destaca: área fisiológica, área de autoimagen, área del dominio de rol y área de interdependencia. El correcto desenvolvimiento de estos aspectos, conlleva a que existan determinados estímulos que la enfermera puede llevar a cabo, para poder mantener el equilibrio, dentro de los diferentes roles que llega a cumplir, dentro de una determinada institución o establecimiento (42).

2.2.4. Calidad de atención de las madres sustitutas

Actualmente la calidad de la atención posee un gran valor de importancia ya que, el servicio o producto con esta cualidad permitirá que la permanencia de instituciones o empresas continúen en la comunidad. Según W. Edwards Deming de una forma práctica define “El proveer buena calidad significa hacer lo correcto de la manera correcta” (43).

Además, según Camisón, "la calidad del servicio revela un deslizamiento desde el concepto clásico de calidad en sentido 'objetivo' hacia un concepto 'subjetivo' de calidad basado en la percepción del cliente". Dicho lo anterior definir la calidad del servicio sería difícil cuando es una apreciación subjetiva, sin embargo, esto es la percepción que el cliente tiene del mismo (44).

Es así como el cliente se convierte en un actor protagónico en la adquisición del título de calidad sobre un servicio obtenido. En este estudio se dará significado a la calidad de servicio definiéndola como “la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa”; es decir, La evaluación que hace el cliente sobre el servicio como resultado de comparar entre lo ofertado y lo recibido (45).

2.2.5. Dimensiones de la calidad de la atención de las madres sustitutas

2.2.5.1. Elementos tangibles

Los elementos tangibles son considerados como aquellos aspectos característicos de una determinada instalación o material de comunicación, mediante el cual pueden llegar a ser considerados como indispensables para mantener los aspectos físicos del paciente o del usuario en plena garantía de contar con la atención de salud adecuada ofrecido por una persona o entidad (46).

Así mismo, este se encuentra relacionado directamente con la apariencia y con las condiciones físicas de los equipos mediante los cuales se establece el proceso de atención misma, entendiendo con ello que el personal, la limpieza integral de los ambientes o el confort que se llegue a sentir dentro de esta atención, corresponde a ser una consecuencia de las buenas decisiones alcanzadas (47).

Además, los elementos tangibles, exponen que toda institución deberá de ofrecer un servicio que sea de alta calidad desde la primera concepción o visualización que se tiene acerca del servicio, en donde los elementos materiales son indispensables para que las garantías de confianza puedan llegar a ser solventadas (48).

2.2.5.2. Fiabilidad

La fiabilidad es considerada como aquella habilidad que llega a tener una persona para poder ofrecer un servicio que llegue a ser fiable y cuidadoso, entendiendo con ello que se expone una amplia capacidad para mantener el cumplimiento existido del servicio que se ha ofrecido, en base al horario de la atención, a la programación de las citas, etc. (49).

Mientras que, esta capacidad comprende la posibilidad de poder solventar de forma exitosa un determinado servicio que se ha ofrecido, en donde la prestación de todo servicio relacionado con la salud de otra persona incurre en las plenas garantías de brindar condiciones de alta calidad y posibilidad de fidelizar al usuario final que adquiere el mismo, el cual encontrará repercusión directa en su calidad de vida (50).

De igual forma es que las competencias de los profesionales que ofrecen la atención llegan a exponer la posibilidad de mantener un adecuado manejo de sus conocimientos y de las habilidades para poder llegar a alcanzar un cuidado altamente humanizado (51).

2.2.5.3. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es definida como aquella disponibilidad que puede tener una persona para poder ofrecer un servicio adecuado a los usuarios, en donde se espera mantener no solo la prestación de un servicio rápido, sino que ese se encuentre direccionado hacia la generación de una respuesta accesible y oportuna en base a las necesidades detectadas (52).

Así mismo, la disposición que tienen los colaboradores de servir acerca de un servicio determinado, en donde este buscará ser rápido y oportuno, frente a las demandas que puedan producirse dentro de un ámbito de estudio, el cual tendrá que garantizar un tiempo aceptable y una respuesta que pueda compensar la adquisición realizada (53).

Además de ello, es que la prestación del servicio deberá de ser altamente eficiente en la posibilidad de contar con un proceso confortable mediante el cual los recursos empleados permitirán que la calidad con la que se cuente reduzca la cantidad de problemas de salud total (54).

2.2.5.4. Seguridad

La seguridad es considerada como aquel nivel de confianza que tiene un usuario en relación con la actitud de los profesionales que brindan u ofrecen la atención, demostrando de esta forma que se pueda garantizar la privacidad y el conocimiento para poder expresar una idea de forma cortés e inspirar la confianza suficiente en el paciente o usuario para garantizar su atención (55).

Así mismo, se puede incorporar con ello la capacidad y el conocimiento de la persona encargada de brindar el servicio, en donde la capacidad que se puede alcanzar para transmitir una determinada confianza corresponde a ser una capacidad individual que tiende a entregarse para poder generar un proceso de adecuación del servicio hacia las condicionantes externas determinadas (56).

Mientras que, la seguridad llega a contar con la evaluación de la confianza que puede llegar a generar la actitud de una determinada persona acerca del servicio que brinda, en donde la prestación de salud permite que se cuente con las condiciones de privacidad y cortesía que vayan en congruencia con el nivel de importancia que se tiene del paciente (57).

2.2.5.5. Empatía

La empatía es definida como aquella evidencia que se tiene acerca del nivel de la atención que se ofreció, en donde las condiciones del paciente o del usuario final buscan que las necesidades sean solventadas en todo momento, transmitiendo seguridad y alta confiabilidad en el tratamiento o en la atención integral que puede llegar a exponerse en un determinado servicio o área de estudio (58).

Así mismo, esta capacidad de las personas tiene que ponerse en práctica en todo momento para poder atender las necesidades de los usuarios finales, en donde estos llegan a contar con una serie de garantías de búsqueda de calidad de servicio demostrando el conocimiento que se tiene acerca del mismo y la capacidad para poder generar un nivel de confianza alto (59).

Mientras que, la posibilidad de evitar que se cuente con malos tratos expone una serie de disposiciones sobre las cuales se llega a comprender las necesidades del usuario final, el cual cuenta con situaciones totalmente diferentes en contextos que tienen que ser analizados de forma individual (60).

2.2.6. Teoría de enfermería

2.2.6.1. Teoría del apego

Según Harry Harlow en el año de 1958 dio origen a la teoría del Apego, en la cual manifiesta que el comportamiento de apego hace referencia al cariño que cada ser humano busca para sentirse protegido y querido, ya sea con sus propios familiares o con personas que toman el papel de su segunda familia. En el caso de los niños el apego viene a establecerse por aquellas personas cuidadores, entre ellas está la madre sustituta, quien es la persona que toma el lugar de una segunda mamá para brindarles cariño y protección al niño. Harry, menciona también que, las madres sustitutas también pueden crear un vínculo con aquellos niños a los cuales le brinda cuidado. La teoría del apego ha surgido después de la segunda guerra mundial, con la finalidad de que los niños abandonados puedan llegar a tener un adecuado cuidado, en base al ofrecimiento de mejores condiciones de calidad de vida, que le permitan satisfacer el hambre, la salud, la educación y la vestimenta. En base a estas condiciones que pueden ser solventadas, es que el niño llega a mejorar su destino, con la posibilidad, de que este optimice su desarrollo físico y mental. En base a esta teoría, es que se ha destacado la importancia que llegan a tener, los establecimientos de cuidado de menores, en donde se destaca la participación y acción de los mismos, en proyecciones sociales, que no solo llegan a tener una afectación individual, hacia los mencionados, sino que el impacto tiende a ser colectivo, en donde la sociedad misma, llega a estar dotada de representantes con mejores proyecciones (61).

2.2.6.2. Teoría del desarrollo infantil

Cuando se habla de la teoría del desarrollo infantil, se puede exponer a la teoría de Piaget, la que señala que todo niño, deberá de haber pasado por un conjunto de etapas específicas que, tiende a estar conforme al desarrollo esperado, dentro de un periodo de vida útil, en donde deberá de haber gozado de una calidad de vida óptima, con la intención de poder desarrollar, su intelecto y demás capacidades (62). En base a lo dicho, es que se pone de forma prioritaria, al desarrollo infantil, con la finalidad

de que, en una medida de orden físico, todos los niños, deberá de contar con las adecuadas condiciones de progresión, tanto física, como mental y psicológica, en miras de que se llega a comprender, de que existen factores externos, que tienden a influir negativamente sobre esta tendencia (63).

2.2.6.3 Teoría de déficit de autocuidado

La teoría de cuidado establecido por Dorothea Orem en el año de 1969 está constituida por tres factores asociados al cuidado, la deficiencia de cuidado y la teoría relacionada a los sistemas de enfermería. El cuidado es el servicio que brindan los enfermeros a sus pacientes. Mientras la teoría de déficit de cuidado expone las acciones o el cómo el personal de enfermería apoya a las personas en su cuidado. Por último, la teoría sobre los sistemas de enfermería hace descripción y explica las relaciones que se deben mantener el paciente y el personal de salud. Las teorías trazadas por Dorothea se enfocan en los cuidados que debe mantener el personal de enfermería a fin de proporcionar apoyo a los usuarios a sostener acciones de cuidado que ayuden la conservación de su salud de vida y a desafiar las consecuencias de su enfermedad (64).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Las habilidades sociales influyen significativamente en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.

Hipótesis nula

Las habilidades sociales no influyen significativamente en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.

2.3.2. Hipótesis específicas

El asertividad guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.

La comunicación guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.

La autoestima guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.

La toma de decisiones guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La investigación considerará el método hipotético deductivo porque va a estudiar una realidad específica como es el caso de la Aldea San Miguel de Piura, ubicada en el distrito de Piura. El método se basa en la exposición de hipótesis determinadas sobre un hecho establecido en donde se tiene que tomar en cuenta la reducción de la complejidad de la investigación, debido a que se ha contado con el planteamiento de objetivos específicos que buscan describir a un problema general (65).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo porque se medirán y se describirán las habilidades sociales y la calidad de la atención según las madres sustitutas que atienden en la aldea San Miguel en el distrito de Piura, en donde se contará con el empleo tanto de la estadística descriptiva como de la inferencial. Este enfoque es aquel que busca poner en evidencia a determinados hechos en base a la medición o procesamiento estadístico (66).

3.3. Tipo de investigación

La investigación será de tipo aplicada debido a que tiene la caracterización del análisis de la realidad social y aplica lo que se llega a descubrir en la mejora de estrategias y actuaciones concretas; es así como con los resultados se pretende transformar y/o mejorar la calidad de la atención en los albergados en cuanto a las habilidades sociales que desarrollen las madres sustitutas de la aldea San Miguel. Esta es aquella investigación que busca ofrecer solución a un determinado problema de investigación (67).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación tendrá un diseño no experimental observacional ya que se

caracterizará según Hernández et al.; por no manipularse de manera deliberada las variables. Tales así que en el presente estudio se analizarán y explicarán las habilidades sociales en las madres sustitutas en relación con la calidad de atención que estas brindan. Este diseño es aquel que no altera la realidad sobre la que se desarrollan determinados hechos en cuanto a la prevalencia de un objeto de estudio. Además, será una investigación básicamente correlacional puesto que por el autor antes mencionado, se buscará conocer la relación o grado de asociación que existe entre ambas variables de estudio (68).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Por ser las unidades de análisis de la aldea San Miguel en el distrito de Piura pequeña, se considerará a la población igual a la muestra siendo estos 74 sujetos constituidos por personal directivo, madres sustitutas, albergados, padres y/o apoderados, según detalle en la tabla siguiente. La población corresponde a ser el conjunto de elementos que inciden sobre la consideración de estos como elementos de evaluación (69).

Tabla 1

Muestra de unidad de análisis en la aldea San Miguel Piura 2021

Unidades de análisis	Cantidad	Porcentaje
Personal directivo	2	2.7%
Madres sustitutas	15	20.3%
Albergados	37	50%
Padres y/o apoderados	20	27%
Total	74	100%

Fuente. Bases de datos de Albergue San Miguel – 2022

3.5.2. Muestra

Se contará con el empleo de la muestra no probabilística, debido a que no se contará con el empleo de una fórmula estadística sobre la cual se determine el tamaño muestral de 74 individuos, en donde este tipo de muestra no cuenta con la incidencia directa de la aplicación de la estadística para el establecimiento o selección de un tamaño muestral (70).

3.5.3. Muestreo

Se contará con un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se alcanzará a determinar o seleccionar a los individuos de una determinada muestra en base a determinados criterios de inclusión y exclusión. El muestreo se ve representado por una serie de cuestionamientos o elementos de alto impacto que permiten delimitar o categorizar a una muestra (71).

Criterios de inclusión

Madres sustitutas y personal directivo que ofrezcan servicios en la “Aldea infantil San Miguel”

Madres sustitutas con más de 3 años de experiencia.

Madres sustitutas, personal directivo, padres de familia que presenten consentimiento informado.

Albergados adolescentes que presenten consentimiento informado y asentimiento informado

Criterios de exclusión

Madres sustitutas que se encuentren mal de salud.

Madres sustitutas que no deseen participar de la investigación.

Albergados que presenten desistimiento del consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variables

Se han considerado dos variables para llevar a cabo la investigación siendo estas:

Variable independiente= Habilidades sociales de madres sustitutas

Variable dependiente= Calidad de la atención

3.6.2. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

HABILIDADES SOCIALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS MADRES SUSTITUTAS DE LA ALDEA INFANTIL SAN MIGUEL, PIURA 2022

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Para Ynfante, las habilidades sociales, son consideradas como aquel conjunto de conductas que caracteriza a una persona, las cuales son desarrolladas dentro de un proceso interpersonal, en base a sentimientos, deseos, opiniones, , actitudes, entre otras manifestaciones (72)

DEFINICIÓN OPERACIONAL: La presente variable: habilidades sociales de las madres sustitutas se medirá en sus dimensiones: asertividad, comunicación, autoestima, toma de decisiones. Se medirá con un cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES DE MEDICIÓN
HABILIDADES SOCIALES	Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Ajuste - Solidaridad - Tolerancia 	
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Horizontalidad - Gestos - Verbalización 	
	Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración - Amor propio - Respeto 	1 Nunca 2 Rara vez 3 A veces 4 A menudo 5 Siempre
	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de vida - Límites - Autocontrol - Acción oportuna 	

HABILIDADES SOCIALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS MADRES SUSTITUTAS DE LA ALDEA INFANTIL SAN MIGUEL, PIURA 2022

DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Ynfante, señala que la calidad de la atención, es definida como aquella capacidad que se tiene, para poder ofrecer un adecuado servicio, hacia un determinado contribuyente, o adquirente de un bien y/o un servicio determinado, caracterizado bajo ciertos parámetros (73).

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Se medirá la calidad de la atención de las madres sustitutas en sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVELES DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Fácil localización de la sede - Adecuación de los espacios y seguridad de éstos - Buen funcionamiento del equipamiento - Imagen corporativa homogénea que muestre la vinculación pública - Pulcritud 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia del profesional de referencia - Eficacia - Cumplimiento de los plazos 	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en las tareas administrativas - Disponibilidad de los profesionales - Atención profesional continuada y cercana - Información suficiente a los grupos de interés. 	

Seguridad

- Profesionalidad
- Amabilidad de los profesionales
- Cohesión
- Sentido crítico

Empatía

- Confianza
- Atención individualizada
- Flexibilidad

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha previsto utilizar la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumentos para recolectar los datos que permitirán obtener la información para la investigación.

3.7.1. Técnica

Se ha previsto utilizar la encuesta (escala SERVQUAL) para medir la calidad de la atención y se aplicará a los padres y/o apoderados, albergados adolescentes. Así mismo se empleará la encuesta sobre habilidades sociales dirigido hacia el personal directivo y madres sustitutas.

3.7.2. Descripción de instrumentos

En cuanto al instrumento cuestionario para el caso de la variable “Habilidades sociales”; fue elaborado por Zúñiga Valera Adriana en el año 2017. La cual cuenta con las siguientes dimensiones:

Tabla 3

Dimensiones de la variable Habilidades sociales

Nº	DIMENSIONES	ÍTEMS
1	Asertividad	1 – 5
2	Comunicación	6 – 10
3	Autoestima	11 – 15
4	Toma decisiones	16 - 20

Fuente: Elaboración propia

El citado instrumento contará con un total de 20 preguntas planteadas, en donde se evidenciará la distribución por niveles basados en el nivel bajo (1 – 33), Nivel medio (34 – 66) y Nivel alto (67 – 100); mientras que, la distribución por niveles para cada una de las dimensiones corresponderá a ser la siguiente: Nivel bajo (1 – 8), Nivel medio (9 – 17) y Nivel alto (18 – 25). Además, cabe destacar que las posibilidades de respuesta serán 5, contando con los siguientes apartados: 1 (Nunca), 2 (Rara vez), 3 (A veces), 4 (A menudo) y 5 (Siempre), en donde se alcanzará a contar con la escala ordinal tipo Likert (74).

Así mismo, en cuanto al instrumento cuestionario para el caso de la variable “Calidad de la atención”; elaborado por Miranda Palacios Alicia Lizet (2019). La cual presenta las siguientes dimensiones:

Tabla 4
Dimensiones de la variable Calidad de atención

Nº	DIMENSIONES	ÍTEMS
1	Empatía	1 – 5
2	Fiabilidad	6 – 10
3	Capacidad de respuesta	11 – 15
4	Seguridad	16 - 20
5	Tangibilidad	21 - 25

Fuente: Elaboración propia

Se contará con un total de 25 preguntas planteadas en base al cuestionario SERVQUAL, en donde se evidenciará la distribución por niveles basados en el nivel bajo (1 – 41), Nivel medio (42 – 83) y Nivel alto (84 – 125); mientras que, la distribución por niveles para cada una de las dimensiones corresponderá a ser la siguiente: Nivel bajo (1 – 8), Nivel medio (9 – 17) y Nivel alto (18 – 25). Además, cabe destacar que las posibilidades de respuesta serán 5, contando con los siguientes apartados: 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo), en donde se alcanzará a contar con la escala ordinal tipo Likert (75).

3.7.3. Validación

En cuanto a la validación de los instrumentos de recolección de datos, estos han sido tomados de autores anteriormente mencionados.

Habilidades sociales:

Es así como el instrumento para medir la variable “Habilidades sociales” se sometió a una validez mediante Juicio de Expertos; el instrumento paso por una prueba binomial según la calificación del juicio de expertos siendo: 1= Valido, 0= Invalido, P= valor de prueba binomial. No obstante, todas las alternativas tuvieron un resultado menor a 0,05.

Calidad de la atención:

Así mismo para la variable “Calidad de atención” el instrumento fue debidamente validado por juicio de expertos, quienes determinaron la consistencia interna para lograr establecer la validez y calidad de las preguntas planteadas.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad, al obtener un valor superior a 0.70, es que permitirá que se demuestre la fiabilidad que puede llegar a tener un instrumento de recolección de datos, evidenciando con ello que los instrumentos seleccionados son altamente confiables, esperando coherentes resultados en la aplicación de estos.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos – Variable Habilidades sociales

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Asertividad	0.738	1 - 5
Comunicación	0.748	6 – 10
Autoestima	0.751	11 – 15
Toma de decisiones	0.745	16 - 20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos – Variable Calidad de atención

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Empatía	0.769	1 - 5
Fiabilidad	0.947	6 - 10
Capacidad de respuesta	0.845	11 - 15
Seguridad	0.841	16 – 20
Elementos tangibles	0.894	21 - 25

Fuente: Elaboración propia

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos quedará comprendido en base a dos tipos de estadísticas, dentro de las que se encuentran a la estadística descriptiva y la estadística inferencial. En relación con la estadística descriptiva, se puede señalar que, esta se empleará

para caracterizar, tanto a las variables de estudio y las dimensiones que las conforman, en base a los indicadores que la pueden representar, en donde se recurre a la exposición de los resultados, en base a tablas de frecuencia y gráficos de barras. Mientras que, será comprendida la estadística inferencial, con la finalidad de poder garantizar el grado de correlación entre las variables de estudio y las dimensiones que la conforman; así como, el grado de confiabilidad de los instrumentos considerados. En relación con el grado de correlación, será determinado mediante la aplicación del indicador estadístico de Chi cuadrado, en donde una significancia menor a 0.050, generará la validación de la hipótesis alternativa; mientras que, la confiabilidad será determinada, en base al coeficiente Alfa de Cronbach, en donde un valor por encima de 0.70, genera la demostración de aplicar un instrumento con elevada confiabilidad. Cabe señalar que, todos los cálculos se determinarán en base al programa SPSS V27.0. Del mismo modo se contará con la distribución normal de las pruebas paramétricas y no paramétricas para demostrar la posibilidad de contar con la demostración de establecer las garantías de correlación alcanzadas. De esta forma es que se podrá realizar la prueba estadística de kolmogorov-Smirnov y shapiro wilk, en donde un valor inferior a 0.050 evidenciará la realización de pruebas paramétricas, principalmente mediante el empleo del coeficiente de Chi cuadrado. Mientras que, al obtener un valor superior a 0.050 se evidenciará que se realizarán pruebas no paramétricas.

3.9. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos que se pueden considerar, se expone el respetar los derechos de autor, de las diferentes investigaciones que se tomarán en cuenta, en relación con la posibilidad de recurrir hacia la norma de citado Vancouver, llegando a garantizar de esta forma, el no plagio de cada párrafo tomado en cuenta. Además de ello, el respeto se mantendrá, en todo el proceso de contacto con los participantes de la investigación; así como, la confiabilidad de los datos recuperados, en donde no se inventarán de ninguna forma, no solo para incrementar el valor de la investigación, sino como una exposición de la amplia moral del investigador.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

TIEMPO ACTIVIDAD	AÑO 2021 - 2022										
	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct
1. Elaboración del proyecto	■	■	■								
2. Presentación del proyecto				■							
3. Levantamiento de observaciones de la revisión por el jurado					■						
4. Aplicación de instrumentos en una muestra piloto						■					
5. Recolección de datos							■				
6. Procesamiento de los datos								■			
7. Análisis de resultados y contrastación de hipótesis									■		
8. Conclusiones y Recomendaciones										■	
9. Presentación y sustentación											■

4.2. Presupuesto

El presupuesto necesitado para ejecutar el presente estudio asciende a un monto de 3 174.00 soles, el cual se autofinanciará según detalle:

Aspecto	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Bienes y Materiales			
Papel Bond	500 unidades	S/. 0.10	S/. 500.00
Lapicero	50 unidades	S/. 0.50	S/. 25.00
CD	06 unidad	S/. 2.00	S/. 12.00
Folder manila	50 unidades	S/. 0.50	S/. 25.00
Fastener de metal	50 unidades	S/. 0.50	S/. 25.00
Servicios			
Empastado	03 juegos	S/. 35.00	S/. 105.00
Internet	100 horas	S/. 2.00	S/. 200.00
Fotocopias	400 hojas	S/. 0.10	S/. 42.00
Impresión del proyecto	03 juegos	S/. 35.00	S/. 105.00

Impresión del informe	03 juegos	S/. 35.00	S/. 105.00
Anillado del proyecto e informe	06 unidades	S/. 5.00	S/. 30.00
Pasaje al lugar de recolección de datos	250 viajes de una persona	S/. 2.00	S/. 500.00
Asesoría estadística	10 horas	S/. 50.00	S/. 500.00
Asesoría metodológica	20 horas	S/. 50.00	S/. 1000.00
Total			S/. 3 174.00

5. REFERENCIAS

1. Blahout A, Castillo I. Competencias Para El Cuidado En Madres Sustitutas Del Icbf: Estudio De Caso Múltiple [Tesis de pregrado]. Ecuador: Pontificia Universidad Javeriana; 2019. Disponible en: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SIS_TEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
2. Viloría, C; Sanmartín, P.; Ávila, K. y Jabba, D. Internet de las cosas y la Salud centrada en el Hogar. Rev Científica Salud Uninorte. 2016;32(2):120 - 128. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522016000200014
3. Castillo, M. Calidad del servicio de atención en la Unidad de Laboratorio de Emergencia y Laboratorio Central, Hospital Público de Lima, 2016 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7013>
4. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. Rev en Gob y Gestión Pública. 2019;6(2):43 - 57. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38522>
5. Laurente, Y. y Oritz, B. Satisfacción Del Paciente Sobre La Calidad De Atención En El Servicio De Centro Quirurgico Del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017 [Tesis de pregrado]. Huancavelica: UNAC; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3392>
6. Angulo J. Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público nivel II – 2 del Minsa, Lima 2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26664>
7. Escobar C. Calidad de vida y desempeño laboral personal de enfermería Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2021 [Tesis de pregrado]. Ecuador:

- Universidad Técnica del Norte; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11479>
8. Saavedra G. Riesgos laborales y calidad de vida del personal de enfermería de unidad de cuidados intensivos, emergencia y centro quirúrgico de un Hospital Local. Chiclayo-2018 [Tesis de pregrado]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. Disponible en:
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1914>
 9. Ninaja, J. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del puesto de salud Las Yaras, Región Tacna, 2021 [Tesis de maestría]. Tacna: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80494>
 10. Quispe, S. Calidad de atención y actividades básicas de la vida diaria en usuarios adultos mayores del centro de salud mental comunitario Mi Perú, Callao, 2021 [Tesis de maestría] Callao: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80495>
 11. Aliaga S, Alcas N. Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Li. Rev NNOVA. 2021;6(1):18 - 30. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
 12. Maggi, W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Católica Santiago Guayaquil; 2018. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976%0Ahttp://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
 13. Huamani, E. y Tunque, J. Calidad De Las Prestaciones Asistenciales Del Personal De Obstetricia Y Niveles De Satisfacción De Las Puérperas Del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35187>
 14. Isa, M. Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial S.A Guayaquil, 2021 [Tesis de

- maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80720>
15. Zambrano M. Factores en el comportamiento socio afectivo de los niños de 3 a 4 años. [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Técnica De Ambato; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24761>
 16. Viera K. Los procesos de Reinserción familiar y la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la sociedad Protectora del Niño huérfano y abandonado Hogar Santa Marianita [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27740>
 17. Guerra, B. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes- Paita, 2021 [Tesis de maestría]. Paita: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80489>
 18. Apaza L. Influencia De La Violencia Intrafamiliar En La Resiliencia De Las Adolescentes De 12 A 18 Años Del Centro De Atención Residencial – San José; Inabif Arequipa - 2017 [Tesis de pregrado]. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5925>
 19. Moore S, Caicedo T. Procesos de comunicación interna y su contribución en el fortalecimiento de habilidades sociales de los niños de la Aldea Infantil Virgen de la Paz [Tesis de pregrado]. Chiclayo: Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo” Facultad; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/4122>
 20. Salas M. Calidad del servicio en el centro de atención residencial “San José” de la provincia de Trujillo – 2016 [Tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15825>
 21. Quispe R. Dinámicas Grupales Y Habilidades Sociales En Alumnos Del Quinto Grado De La Institución Educativa Primaria 70 038 Del Distrito De Huata, Provincia, Región Puno Año 2019 [Tesis de pregrado]. Chimbote: Universidad

- Católica Los Ángeles de Chimbote; 2019. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_32dde60b29173cbec03029570063039a
22. Dellepiane L. Vivencias Y Estrategias De Adaptación De Cinco Familias Adoptivas De La Asociación Peruana 'Ruruchay' En Lima Metropolitana [Tesis de pregrado]. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú; 2017. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_a804e6ad4499528ef8f3766383fc4f41/Details
23. Ynfante F. Programa Para Fortalecer Habilidades Sociales En Un Grupo De Padres Del A.H. El Indio, Castilla-Piura, 2018 [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en:
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1893>
24. Hidalgo S. Estilos de crianza y habilidades sociales en adolescentes de una Institución Educativa Nacional – Sullana, 2017 [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad San Pedro; 2018. Disponible en:
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/8902>
25. Ortega I. Habilidades Sociales De Los Profesionales De La Institución Unión De Obras De Asistencia Social–Colonias De Niños Y Niñas, Ancón, Lima, 2018 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Disponible en:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3299/lvinMarina%2C%20ORTEGA%20SERNAQU%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Ontoria M. Habilidades sociales. 1º Edición. España: Editorial EDITEX; 2018. Disponible en:
[https://books.google.com.pe/books?id=3BdfDwAAQBAJ&lpg=PA192&ots=Bf0VK5VTIZ&dq=Ontoria M. Habilidades Sociales. Edición Consuelo Clemente&pg=PP1#v=onepage&q=Ontoria M. Habilidades Sociales. Edición Consuelo Clemente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3BdfDwAAQBAJ&lpg=PA192&ots=Bf0VK5VTIZ&dq=Ontoria%20M.%20Habilidades%20Sociales.%20Edici%C3%B3n%20Consuelo%20Clemente&pg=PP1#v=onepage&q=Ontoria%20M.%20Habilidades%20Sociales.%20Edici%C3%B3n%20Consuelo%20Clemente&f=false)
27. Loza B. Intervención educativa en el conocimiento de las madres sobre la atención integral del niño del centro poblado Tiroler Végueta, 2018-2019 [Tesis

- de pregrado]. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3612/INTERVENCIÓN EDUCATIVA EN EL CONOCIMIENTO DE LAS MADRES.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
28. Zúñiga L. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018 [Tesis de pregrado]. Cajamarca: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27845>
29. Lescano M. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Microempresa Comercial Lescano, Distrito Comas, AÑO 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16610>
30. Echevarría M, Francisco J. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. Rev Enfermería Investig Investig Vinculación, Docencia y Gestión. 2017;2(4):1 - 5. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>
31. Farias P, Tapia M, Tifner S. Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. Rev Electrónica Psicol Iztacala. 2019;22(3):1 - 28. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
32. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna. 2018;31(4):137 - 142. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
33. Becpci, A. Gestión de calidad del servicio y satisfacción laboral de profesionales de la salud Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil – Ecuador 2021 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80707>
34. Vargas Z. La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Rev Educ. 2016;32(2):120 - 128. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522016000200014

35. Cruzado L. Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes, atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca. 2016 [Tesis de pregrado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/967>
36. Rodriguez E. Calidad de atención de enfermería en el programa de tuberculosis desde la percepción de los pacientes en la posta de salud Mesa Redonda, Los Olivos-2018. Rev la niversidad Ciencias y Humanidades. 2019;1(1): 15. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1536/ATENCION_ODONTOLOGICA_DESARROLLO_DENTAL_CANTARO_SHUAN_FRANK_JHORDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Cuba, M.; Romero, Z., Domínguez, R.; Rojas, L. y Villanueva, R. Dimensiones claves para fortalecer la atención primaria en el Perú a cuarenta años de Alma Ata. An la Fac Med. 2018;79(4):346. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832018000400013
38. Quincho L. Factores Que Limitan La Aplicación Del Proceso De Atención De Enfermería Y Calidad De Las Anotaciones De Enfermería En El Servicio De Medicina Del Hospital Regional De Ica Diciembre 2016 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista, 2017. Disponible en: http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1406/T-TPLE-Luciana_Fiorella_Quincho_Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y24
39. Ataurima, R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de URPA. Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno, 2016 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2017. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y

- la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Rev Espac. 2018;39(32):1–12. Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
41. Aguirre, E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017 [Tesis de pregrado]. Ayacucho: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20441>
 42. Perez E, Gomes H. Intercambiabilidad de medicamentos en el Perú: panorama actual y perspectivas futuras. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2021;38(2):337–344. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2021.v38n2/337-344/es>
 43. Giraldo N, Valencia D, Cardona J. Calidad de vida relacionada con la salud en tuberculosis: Revisión sistemática y metanálisis. Infectio. 2018;22(3):124. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-93922018000300124
 44. Tahua A. Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. Rev Gob y Gestión Pública. 2019;6(2):1–15. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38522>
 45. García P, Tobía I, Gonzalez G, Virginia M, Rojas S, Pared L, et al. Factores predictores de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica del hospital el cruce-néstor kirchner. Rev argentina salud pública. 2021;1(1):1–7. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/rasp/v13/1853-810X-rasp-13-161.pdf>
 46. Vera M. Calidad de atención del profesional de enfermería según la percepción de madres de niños menores de un año en el Centro de Salud Pampa Inalámbrica en Ilo. Rev médica HHUT. 2020;13(2):13–7. Disponible en: <http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/163/120>
 47. Olivetto A, Becerra M. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. Lux Médica.

- 2019;14(40):73–80. Disponible en:
[https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707#:~:text=Resultados%3A El 92.2%25 de los,el 80%25 le explica al](https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707#:~:text=Resultados%3A%20El%2092.2%25%20de%20los%20pacientes%20hospitalizados%20son%20diab%C3%A9ticos%20y%20el%2080%25%20de%20ellos%20est%C3%A1n%20satisfechos%20con%20el%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa)
48. Jimenez M, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. Rev Investig en Salud Univ Boyacá. 2018;5(2):219–45. Disponible en:
<http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/319/430>
49. German, R. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020. Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1536/ATENCION_ODONTOLOGICA_DESARROLLO_DENTAL_CANTARO_SHUAN_FRANK_JHORDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Jarrin S. Calidad Del Sueño y Su Influencia En La Atención Sostenida [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad de Ambato; 2018. Disponible en:
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27351/2/Valeria-Jarrin-tesis biblioteca.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27351/2/Valeria-Jarrin-tesis%20biblioteca.pdf)
51. González N, Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017;25(3):173–80. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim173d.pdf>
52. Aguije J, Kurki A. Calidad de atención del parto según púerperas del servicio de obstetricia de un Hospital General del Perú. Rev Médica Panacea. 2020;9(1):13–22.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/291#:~:text=Resultados%3A%20La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n,y%20nivel%20externamente%20bueno%200.5%25>.
53. Marin K. Calidad De Servicios Del Programa Cuna Más En El Centro Infantil De Atención Integral De Salcedo - 2017 [Tesis de pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2020. Disponible en:
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14295>

54. Suarez L, Rodriguez S, Martinez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev medica electron .2018;40(4):2015–6. Disponible en: http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2554/pdf_468
55. García N. Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia . Piura, 2018 [Tesis de pregrado]. Piuraa: Universidad San Pedro; 2018. Disponible en: http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y
56. Izquierdo, G.; Sosa, L. Nivel De Satisfacción De Las Usuarias Atendidas En El Servicio De Obstetricia Del Hospital li-1 Saul Garrido Rosillo; Tumbes 2016 [Tesis de pregrado]. Tumes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017. Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/83>
57. Cañizares W. Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. An Fac Med. 2017;78(4):452–60. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000400015
58. Moreno L. Grado de satisfacción del paciente con la consulta de enfermería de Reproducción Humana Asistida. Rev Iberoam Fertil y Reprod Humana. 2019;36(1):11–22. Disponible en: <http://www.revistafertilidad.org/rif-articulos/-grado-de-satisfacci-oacute-n-del-paciente-con-la-consulta-de-enfermer-iacute-a-de-reproducci-oacute-n-humana-asistida-/281#:~:text=Comparando%20nuestros%20resultados%20con%20los,ser%20escuchado%2C%20entendi%C3%A9ndose%20como%20poder>
59. Obregón D, Pante G, Barja J, Mera A. Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. Revista health care institution. Horiz méd. 2021;21(1):e1369–e1369. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2021000100003

60. Fernández J. Complicaciones Obstétricas en las Gestantes Añosas Atendidas en el Hospital “María Auxiliadora” en el Período de Enero a Diciembre del 2016 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2017. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/510/Fernández_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y
61. Persano H. La Teoría del Apego. J nurse. 2018;1(1):157–77. Disponible en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/865/BecerrilRodriguezE.pdf>
62. Figueroa A. Los niveles de ansiedad en el desarrollo de las habilidades sociales de las ppl del Centro de Privación de Libertad de Personas Adultas Femenino Quito (CPLPAFQ) [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2018. Disponible en: <http://weekly.cnbnews.com/news/article.html?no=124000>
63. Calderón F. Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2018 [Tesis de pregrado]. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5623#:~:text=La%20muestra%20qued%C3%B3%20definida%20por%2031%20enfermeras%20y%2077%20usuarios.&text=Los%20resultados%3A%20el%2041%2C9,ubica%20en%20un%20nivel%20bajo>.
64. Pumarrumi I. Influencia de una intervención educativa en el nivel de conocimientos de las madres sobre los cuidados del recién nacido prematuro en la unidad de neonatología del Hospital de emergencias Villa el Salvador - 2019 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7660/Influencia_PumarrumiCorman_Isabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
65. Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. 8° Edición. México: Editorial Casa del libro; 2018. Disponible en: <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>

66. Supo, J. Metodología de la investigación científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales. 1° Edición. México: Editorial Bioestadístico; 2020. Disponible en: <https://www.amazon.com/-/es/Dr-Jos%C3%A9-Supo/dp/B08BWFKWLB>
67. Pasache M. Mejora de la calidad de los servicios de la empresa Entercomp SAC mediante la implantación de la gestión por procesos y metodología 5 S's [Tesis de pregrado]. Piura: Universidad nacional de Piura; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1457>
68. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 8° Edición. México: Editorial Casa del libro; 2018. Disponible en: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjCxfWQ1a30AhXCFbkGHS2hCL0QFnoECAQQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.biblioteca.cij.gob.mx%2FArchivos%2FMaterial%2Fde_consulta%2FDrogas_de_Abuso%2FArticulos%2FSampieriLasRutas.p
69. Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿Para qué?. 7° Edición. México: Editorial Teseopress; 2018. Disponible en: <https://www.teseopress.com/metodologiadelainvestigacion/>
70. Gómez I, García M del P, González I, Coronel J. Adaptación de las Metodologías Activas en la Educación Universitaria en Tiempos de Pandemia. Rev Int Educ para la Justicia Soc. 2020;9(3):415–33. Disponible en: https://revistas.uam.es/riejs/article/view/riejs2020_9_3_022/13140
71. Quispe G, Rodríguez L, Cartagena R. Hábitos alimentarios y estado emocional de la población de dos distritos de la región Tacna, en el periodo de aislamiento el Covid – 19. Ing Investig. 2020;2(2):475–84. Disponible en: <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/ingenieria/article/view/419>
72. Yagual K. Estrategias lúdicas para el desarrollo de habilidades sociales en niños de 4 a 5 años de la escuela de educación básica Portete de Tarqui, de la Comuna Tugaduaña, Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, periodo lectivo 2018 - 2019 [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena; 2019. Disponible en:

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5288>

73. Chavez D. Calidad de vida del paciente renal en el servicio de hemodiálisis Hospital Arzobispo Loayza 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aCxyEwFtDL4J:ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4320/1/Chavez_Dextre_Jessica_Isabel_2014.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
74. Zúñiga A. Nivel de habilidades sociales en el adolescente de 1ero de secundaria de la Institución educativa Franz Tamayo solares 3096 Comas [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10916/Zuñiga_V_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
75. Miranda A, Peña A. Calidad del cuidado de enfermería relacionado al grado de dependencia del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia Hospital Belén de Trujillo 2019. [Tesis de pregrado]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36121/miranda_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Método general
¿De qué manera influyen las habilidades sociales en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022?	Determinar la influencia de las habilidades sociales en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022	Las habilidades sociales influyen significativamente en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura Hipótesis nula Las habilidades sociales no influyen significativamente en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.	HABILIDADES SOCIALES	Enfoque Cuantitativo Tipo Aplicado Diseño No experimental Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Población y muestra
¿Cómo influye el asertividad en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2020?	Identificar la influencia del asertividad en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.	El asertividad guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.	Asertividad Comunicación Autoestima Toma de decisiones	Población: 74 personas Muestra: 74 personas
¿De qué manera influye la comunicación la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2020?	Evaluar la influencia de la comunicación en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.	La comunicación guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.	Variable dependiente CALIDAD DE ATENCIÓN	Tipo de muestra no probabilística Muestreo intencional
¿Cómo influye la autoestima en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2020?	Establecer la influencia de la autoestima en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.	La autoestima guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario
¿Cómo influye la toma de decisiones en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea	Determinar la influencia de la toma de decisiones en la calidad de atención de las madres sustitutas de	La toma de decisiones guarda relación estadísticamente significativa en la calidad de atención de las madres		

infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2020?

¿Cómo influye las diferentes habilidades complejas en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2020?

la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022.

sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura.



**Universidad
Norbert Wiener**

**HABILIDADES SOCIALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS MADRES
SUSTITUTAS DE LA ALDEA INFANTIL SAN MIGUEL**

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es Determinar la influencia de las habilidades sociales en la calidad de atención de las madres sustitutas de la Aldea infantil San Miguel, en la ciudad de Piura, año 2022

HABILIDADES SOCIALES

Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Asertividad						
1	Si es que requiero ayuda, lo pido de buena manera					
2	Agradezco al resto de personas cuando me ayuda					
3	Cuanto me siento triste prefiero no hablar acerca de lo que me pasa					
4	Le digo a mis amigos cuando hacen algo que no me agrada demasiado					
5	Pregunto cada vez que sea necesario para poder entender lo que me dicen					
Comunicación						
6	Miro a los ojos cuando alguien me habla					
7	Pregunto a las personas si me han entendido					
8	Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y me entiendan mejor					
9	No me gusta expresarme sobre mi futuro					
10	Rechazo una invitación si es que no me siento bien					
Autoestima						
11	No me siento conforme con mi aspecto físico					
12	Me gusta verme arreglado(a).					
13	Me avergüenza reconocer mis errores					
14	Reconozco con facilidad mis cualidades y defectos					
15	Me esfuerzo para ser mejor colaborador					
Toma de decisiones						
16	Me decido por lo que la mayoría decide					
17	Pienso en las consecuencias de mis decisiones					

- | | |
|----|--|
| 18 | Hago planes sobre mi futuro |
| 19 | Busco apoyo en el resto de las personas |
| 20 | Mantengo una idea firme acerca de un hecho |

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Empatía						
1	Se siente satisfecho por el conocimiento con el que cuenta					
2	El personal ha conocido en todo momento el aprovisionamiento de recursos					
3	Se le ha informado en todo momento, acerca de lo que involucra la atención					
4	Sus familiares han contado con la información completa acerca de su estado de salud					
5	Ha contado con la información suficiente acerca del servicio ofrecido					
Fiabilidad						
6	El personal le ha sabido comprender su preocupación					
7	El personal ha comprendido la preocupación de los familiares					
8	La atención se ha personalizado, dependiendo de la complicación que se ha evidenciado					
9	El personal se ha tomado el tiempo para capacitarlo acerca de su problema de salud o alguna otra incidencia					
10	El personal se ha tomado el tiempo de capacitar a sus familiares					
Capacidad de respuesta						
11	La atención que ha recibido ha sido rápida					
12	Se ha conseguido de forma oportuna la respuesta hacia sus dudas					
13	Se le ha ofrecido facilidad con los trámites en la institución					
14	El personal, le ha solventado sus dudas de forma rápida					
15	El personal lo ha atendido inmediatamente, cuando ha contado con alguna complicación de salud					
Seguridad						
16	Tuvo seguridad de sus pertenencias, dentro del establecimiento					
17	El tratamiento que se le ha aplicado fue eficaz					
18	El personal ha sabido cómo tratar su enfermedad					
19	Ha sentido garantías de buen trato del personal de salud					
20	Se siente satisfecho con la seguridad con la que se han desarrollado los procesos de atención					

Tangibilidad

- | | |
|----|--|
| 21 | La apariencia del personal evidencia pulcritud |
| 22 | Las áreas de atención siempre se mantienen limpias |
| 23 | Se siente satisfecho con la calidad del mobiliario |
| 24 | Se siente satisfecho con los equipos con los que lo han atendido |
| 25 | Se siente satisfecho con las prácticas que se les han aplicado |

Anexo 3 Ficha técnica de instrumento

Nombre: Habilidades sociales

Autor: Bachiller ZUÑIGA VALERA ADRIANA

Año: 2017

Lugar: Perú

Título: NIVEL DE HABILIDADES SOCIALES EN EL ADOLESCENTE DE 1ERO DE SECUNDARIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FRANZ TAMAYO SOLARES 3096 COMAS

Duración: 20 minutos

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.738

Profesionales validadores: Mg. Anabel R. Aguayo C., Mg. María Teresa Ruiz., Mg. Nelly Azabache Azpilcueta

Nombre: Calidad de servicio

Autor: Bachiller MIRANDA PALACIOS ALICIA LIZET / Bachiller PEÑA GONZALES ASTRID CAROLINA

Año: 2019

Lugar: Perú

Título: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA RELACIONADO AL GRADO DE DEPENDENCIA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO 2019

Duración: 20 minutos

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.894

Profesionales validadores: Mg. Balvina Paredes / Mg. Elena Valverde / Mg. César Hernández

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, Con Dirección
en _____, con DNI
_____ autorizo y acepto participar en el proyecto titulado:

HABILIDADES SOCIALES Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS MADRES
SUSTITUTAS DE LA ALDEA INFANTIL SAN MIGUEL.

Estoy enterado y acepto que los resultados sean utilizados para fines científicos.

ATENTAMENTE

.....

FIRMA