



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional De Enfermería

TESIS

**NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO
DESDE LA PERCEPCIÓN DE LA MADRE, SERVICIO
DE ALOJAMIENTO CONJUNTO, HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES 2016.**

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

AUTORA:

Bach. Cajusol Siaden Katherine Lizeth

Pimentel, Abril del 2017

**NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN
DE LA MADRE, SERVICIO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO, HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES 2016**

Aprobación del Informe de investigación

Dra. Gálvez Díaz Norma Del Carmen

Asesora metodológica

Mg. Lora Vargas Susana María Del Pilar

Asesora especialista

Mg. Silva Aldana Taryn Azucena

Presidenta del jurado de tesis

Mg. Coronel Del Castillo Lila Obdilia

Secretaria del jurado de tesis

Mg. Lora Vargas Susana María Del Pilar

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A Dios a quién supo guiarme en el buen camino, a darme la fortaleza necesaria para poder seguir adelante a pesar de los problemas que se me presentaban durante mi camino y a llegar a enfrentar mis adversidades y poder llegar hacia mi

A mis hijos Maryuri y Liam y sobre todo a mi esposo, por sus consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles, siendo ellos los que me dieron, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mi objetivo.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

Al concluir este proceso académico de mucha importancia en mi vida agradezco a Dios, que por su gracia y misericordia logré concluir mi carrera profesional.

A mis padres y a mi esposo Abel Fernández que son mi apoyo en todo momento durante mi permanencia como universitaria, por el tiempo y paciencia para poder lograr una de mis metas.

Agradezco a mi asesora por sus conocimientos, orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia y sobre todo por su motivación que han sido fundamentales para mi formación como investigadora.

Al Hospital Regional Docente las Mercedes por su valiosa participación activa que nos brindaron al momento de la recolección de datos de este estudio de investigación.

LA AUTORA

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
INDICE	iii
RESUMEN	1
ABSTRAC	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1. Situación Problemática:	5
1.2. Formulación del problema.....	8
1.3. Delimitación de la investigación	8
1.4. Justificación e importancia	9
1.5. Limitaciones de la Investigación	10
1.6. Objetivos:.....	10
Objetivo general:	10
Objetivos específicos:.....	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.2. Sistemas teórico conceptuales	15
2.4. Definición de términos básicos:	24
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	25
3.1. Tipo y diseño de la investigación:	25
3.2. Población y muestra:.....	25
3.3. Hipótesis:.....	27
3.4. Variables:	27
3.5. Operacionalización:.....	28
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.6.1 Técnicas de recolección de datos:.....	30
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos:	31
3.7 Procedimiento para la recolección de datos:	32
3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos	32
3.9. Principios éticos.....	33
3.10 Principios de rigor científico:	34
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1. Resultados en gráficos.....	35
4.2. Discusión de los resultados	39
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1. Conclusiones.....	41
5.2. Recomendaciones.....	42
Referencias.....	44
ANEXOS:	I

RESUMEN

The present research work entitled "Quality level of nursing care from the perception of the mother, joint accommodation service, Regional Hospital Las Mercedes 2016", being of type and design methodology, quantitative, descriptive; Aiming at: measuring the level of quality of nursing care from the perception of the mother, joint accommodation service, the sample consisted of 152 puerperas, its inclusion criteria was used for puerperae from 16 to 35 years of age, Postpartum women wishing to participate in the research, postpartum women hospitalized in the high obstetric and puerperal risk service. In the theoretical framework we speak of Donavedian, Jean Watson, we also use technical standards from the Ministry of Health and the World Health Organization. The data collection was done through a modified survey called SERVQUAL 24, being validated by 5 expert judges, with a reliability of 99%, analyzing the statistical data of software SPSS 21, obtaining as results: according to their levels 33% is low, 38% are regular, 21% are low and 8% are excellent, they showed that with a high percentage of women, the mothers have a regular level of perception towards the care provided by the nurse towards their newborns. Conclusions: mothers result in a regular perception about the care given to their newborn by the nurse, due to the great demand for care in the newborn and to have so few nurses to provide such services To provide an excellent quality of humanized and holistic care, prioritizing the needs of the most primordial care.

At all times the ethical criteria set forth by Belmont were taken into account and within the criteria of scientific rigor, credibility, validation, reliability and confidentiality.

Palabras claves: nivel de calidad, calidad, cuidado enfermero, servicio de alojamiento conjunto, recién nacido.

ABSTRAC

This research study entitled "Quality of nursing care from the perception of the mother, rooming service, Regional Teaching Hospital Las Mercedes 2016" quantitative, descriptive; general objective is to size the level of quality of nursing care from the mother's perception, service rooming. The sample was composed of 152 postpartum women, the inclusion criterion was: postpartum women 16 to 35 years more, postpartum women wish to participate in research, postpartum women hospitalized in the service of high-risk obstetrics and postpartum period. The theoretical bases are based on Donavedian, Jean Watson, institutions like the Ministry of Health and the World Health Organization. Data collection was performed by applying the SERVQUAL modified survey, validated by five judges of experts, with a reliability of 99%, the data analysis was performed using Excel program and statistical analysis using SPSS software, obtaining as results: according to their levels 33% is low, 38% is regular, 21% low and 8% excellent, showed that a high% postpartum women have a regular level of perception towards care provided by the nurse to her newly born. Conclusions: mothers result in a regular perception about the care given to her newborn during their hospital stay which is worrying because the nurse should provide a good quality of care especially the newborn, a humanized and holistic care.

At all times the ethical criteria set by Belmont and within the criteria of scientific rigor, credibility, validation, reliability and confidentiality are taken into account.

Keywords: quality, quality level, nursing care, rooming service, newborn.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales en enfermería del servicio de alojamiento conjunto, son importantes para la prestación de servicios; que brinda la enfermera para el cuidado integral y holística, a los recién nacidos dándoles un trato humano, comprensivo, en los cuidados brindados con calidad.

El estudio titulado “nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto Hospital Regional Docente Las Mercedes 2016”, teniendo como objetivo generar poder medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto Hospital Regional Docente las Mercedes. Esta investigación se realiza con la intención de poder brindar información actualizada a la institución con la finalidad de que el Servicio de Alojamiento conjunto, realice un plan de estrategias para el personal de enfermería aplicando un programa de educación continua, con el objetivo de poder brindar una mejora en la calidad del cuidado enfermero en el recién nacido, garantizando una buena calidad de cuidados, dándoles una satisfacción de percepción de las madres hacia sus recién nacidos brindados por las enfermeras.

En el Hospital Regional Docente las Mercedes, se atienden mensualmente 250 atenciones inmediatas y cuidados del recién que la enfermera brinda a los recién nacidos, de tal manera a dicha demanda la investigadora tiene a investigar, cuales el nivel de calidad que brinda la enfermera hacia el recién nacido, percibido por la madre, en el cual existe según los resultados encontrados una regular percepción acerca de los cuidados brindados, hacia el neonato.

Este trabajo de investigación está constituido por el capítulo I. Planteamiento del problema, el cual se explica su planteamiento, delimitación y origen del problema, formulación del problema, justificación, objetivos, se realizó con la intención de poder medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de las madres, en el Capítulo II, nos muestra el Marco Teórico, presentando los antecedentes de la investigación, sus bases teóricas y definiciones de términos. En el Capítulo III. Metodología, encontramos el tipo y su diseño de la investigación realizado en el Hospital Regional Docente las Mercedes, población de estudio fueron las puérperas que se atendían en dichos servicios, unidad de análisis, la cual la muestra fue 152 madres, criterio de inclusión, técnica e instrumento en la recolección de datos que se utilizaron; fue una encuesta modelo SERVQUAL, modificada por la autora siendo validada por cinco jueces de expertos y analizado e interpretado la información en el SPSS 21, las consideraciones éticas fueron formulados por Belmont.

En el capítulo IV, nos habla el análisis e interpretación, se realizó las tablas y gráficos las cuales se encuentran tabuladas y graficadas con el respectivo resultado dado por las encuestas que se realizaron a las puérperas y se realizó la discusión de los resultados con los antecedentes y resultados encontrados en mencionado lugar de estudio.

El capítulo V, se llegó en conclusión que la mayor parte de las puérperas tienen una percepción regular acerca de los cuidados que brinda la enfermera a su recién nacido y las dimensiones evaluadas según SERVQUAI, con más alto % con un 12%(17) madres es de dimensión de aspectos tangibles El ítem que tuvo un mayor % en la dimensión fue “La enfermera utiliza material para el procedimiento de curación del muñón umbilical para su recién nacido”. Con un nivel excelente (tabla N°04) y la dimensión con un bajo % con un 39%(60) puérperas es de fiabilidad y capacidad de respuesta. El ítem que tuvo un alto % en la dimensión es “La enfermera cuando le informó, utilizó un lenguaje con

claridad, acerca de algunas complicaciones que pueda presentar su recién nacido". Con un nivel Bajo (tabla N°02).

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática:

En nuestra actualidad a nivel mundial las enfermeras deben brindar un cuidado con calidad a los recién nacido, destacando la relación entre las competencias y las experiencias por las enfermeras, es importante saber que en esta nueva etapa de vida, la madre también juega un papel muy importante, percibiendo expectativas esperadas por la enfermera, hacia el cuidado de su recién nacido, brindando orientación, consejería, por la enfermera dándole confianza.¹

Durante su proceso de atención en el recién nacido en las primeras horas de vida que le brinda la enfermera, las madres están atentas y perciben todo cuidado que es brindado por la enfermera de turno, estando alertas y pendientes de hacer interrogantes de cada cuidado que le estén brindando a su recién nacido.²

Es muy importante que la enfermera tiene que estar alerta, durante las primeras 24 horas de vida en el recién, debido que en estas horas, se realiza un cambio crítico en la vida intrauterina a la extrauterina. Siendo los riesgos de morbilidad y mortalidad en este período muy altos. Siendo la valoración del recién nacido muy esencial para así poder garantizar una transición satisfactoria.³

El profesional de enfermería es de mucha importancia para la prestación de servicios en la atención del cuidado con calidad al recién nacido ya que en esta fase los recién nacidos pueden ser vulnerables a los cambios de la nueva vida que experimenta fuera de su vientre materno, es por ello que la enfermera debe cumplir el rol de educadora enseñando y educando a la puérpera acerca de los cuidados que requiera su recién nacido. La enfermera que labora en el servicio de

alojamiento conjunto tiene que estar atenta a las manifestaciones clínicas y conductas del recién nacido, ante cualquier sospecha de algún evento anormal que se puedan presentar para que pueda ingresar en otros servicios más especializados y si la evolución de estos recién nacidos es normal, su traslado sea para que este en compañía de la madre.⁴

En norma técnica de salud para la atención integral de salud neonatal del ministerio de salud, nos informa que la enfermera que brinda la atención del recién nacido en alojamiento conjunto tiene que ser integral, con la participación siempre de la puérpera y los familiares, brindando un servicio hospitalario agradable fomentando el apego y la lactancia materna, promoviendo el vínculo afectivo de los padres, realizándose desde el primer contacto que hubo en la madre e hijo/a, hasta su alta médica, apoyando los procesos fisiológicos de adaptación.⁵

Al hablar de calidad de atención en el cuidado del recién nacido, también está considerada, las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta estando considerada para su implementación garantizando un cuidado de principios bioéticos como la justicia, la equidad, así también el desarrollo de la habilidad de contar con los materiales necesarios, etc.⁵ Al evaluar la calidad de la atención del cuidado enfermero en el recién nacido desde la percepción de la madre es importante la cual es posible obtener mediante una entrevista, obteniendo un conjunto de conceptos y actitudes que se asocian a la atención que le brindaron a sus recién nacidos, adquiriendo información que beneficiará al Hospital Regional Docente las Mercedes, en el servicio de alojamiento conjunto, hacia las enfermeras y a las madres mismas en sus necesidades y expectativas.⁶

Con ello es importante reconocer que en nuestro país el cuidado brindado por la enfermera debe ser la prioridad de la enfermería, estando conformada por acciones transpersonales e intersubjetivas para poder brindar una protección,

mejoría y así poder ayudar al ser humano sano o enfermo durante el transcurso de todas sus etapas de vida. En nuestra realidad, en nuestro departamento de Lambayeque, muchas veces la enfermera no puede aplicar cuidados óptimos al recién nacido, priorizando los cuidados más importantes debido al gran número de atenciones de recién nacidos y por el poco personal que labora para brindar dichos cuidados a las diferentes, puérperas presentándose de distintos lugares la cual tienen culturas y costumbres diferentes presentando diferentes cambios emocionales, físicos y sociales mientras se adaptan a su nueva etapa de ser madres, creando un impacto en sí mismas. Aquí algunas madres tienen muchas creencias arraigadas, las que reciben de generación en generación, la cual puede ocasionar un poco de dificultad para poder brindar un buen cuidado con calidad al recién nacido, siendo percibido por la madre de otra forma.⁷

Así mismo también la comunicación juega un papel muy importante, porque existiendo una buena comunicación con la madre va poder percibir lo que se está brindando y orientando con respecto hacia su cuidado del recién nacido. Según lo expresado anteriormente, comunicar implica hacer contacto consiente, establecer con el otro una relación de ayuda o empática.⁸ Esta relación de ayuda que establece el enfermera/o con las madres que tiene a cargo, es el lazo intelectual, que tiene como único objetivo el bienestar del recién nacido y que se basa en el respeto mutuo, la confianza y aceptación.⁹

Para la investigadora es muy apreciable medir el nivel de calidad de cuidado, brindado por el profesional de enfermería desde la percepción de la madre, hacia su recién nacido, brindado por el profesional de enfermería, cuya finalidad de la enfermera es poder brindar un cuidado humanizado, que no solo requiera de Normas técnicas y procedimentales sino también muestre una actitud positiva hacia un buen cuidado de enfermería; siendo una clave de éxito para nuestra vocación profesional.

El Hospital Regional Docente Las Mercedes; servicio de alojamiento conjunto, laboran 5 enfermeras en turnos rotativos que brindan atención al recién nacido, atendiendo un número de 250 partos. Para ello la investigadora comprobó si se brindó una buena calidad de atención por la enfermera hacia el cuidado del recién nacido.

En la cual la investigadora ha llegado a plantearse una serie de interrogantes que son: ¿Durante su estadía hospitalaria para la atención del parto de su recién nacido la enfermera le brinda orientación y consejería a las puérperas acerca de los cuidados necesarios para su recién nacido?, ¿la enfermera brinda las suficientes orientaciones y consejerías dándoles como preparación a las madres acerca de los cuidados necesarios y signos de alarmas que puedan presentar sus recién nacido?, ¿Qué enseñanzas brinda la enfermera a las puérperas para el cuidado del recién nacido?, ¿Se brinda una buena calidad de atención al recién nacido?

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción en la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes 2016?

1.3. Delimitación de la investigación

Está trabajo de investigación, se realizó en el Hospital Regional Docente las Mercedes, donde se logró obtener una cubierta adecuada en la recolección de datos, donde las participantes de este estudio de investigación fueron las puérperas de dicho Hospital anteriormente mencionado, que recibieron la atención de parto y la atención de sus recién nacidos.

1.4. Justificación e importancia

Esta investigación se justifica porque existe actualmente una gran problemática acerca de la gran estadística de atenciones en el recién nacido, en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, el cual la investigadora tiene la necesidad de medir el nivel de la calidad de los cuidados brindados por la enfermera en los recién nacidos a través de la percepción de la madre.

Este estudio se realiza por diversos motivos, porque nos interesa adquirir información útil y confiable, también está orientada a proporcionar información a las autoridades del hospital mencionado anteriormente, así como a la jefa del servicio de alojamiento, para que tengan conocimiento qué nivel de calidad de cuidado brindan a su recién nacido y reflexione sobre su quehacer profesional y así poder dar una mejora en el cuidado posible, diseñando e implementando cursos de capacitación continua dirigida a los profesionales de salud especialmente a los de enfermería.

Además, esta investigación nos pretendió beneficiar, tanto a la puérpera, como a la enfermera dando a conocer el nivel de percepción que la madre actualmente presenta acerca de los cuidados brindados de su recién nacido por la enfermera, también servirá como antecedente para alguna futura investigación que quiera profundizar esta investigación, siendo un tema de mucha importancia a nivel nacional y local.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Entre las limitaciones que se encontraron en este estudio de investigación son:

Los resultados que se obtuvieron en este trabajo de investigación siendo validadas solo para la población de estudio.

La dificultad para poder encuestar es que algunas puérperas, no estaba dispuestas a colaborar con el trabajo de investigación.

1.6. Objetivos:

Objetivo general:

Medir el nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente Las Mercedes 2016.

Objetivos específicos:

A). Conocer el nivel de la calidad en la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre.

B). Identificar el nivel de la calidad en la dimensión de seguridad y empatía de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre.

C). Identificar el nivel de la calidad en la dimensión de aspectos tangibles de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Después de realizar la investigación de antecedentes encontrados mostramos estos estudios relacionados a la investigación. Entre ellos tenemos a:

2.1.1. A Nivel Internacional:

Sailema S.¹⁰ En el año 2014, Ecuador. Realizo un estudio de investigación titulada: “Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General De Latacunga”. Tuvo como objetivo: identificar los labores que realizan las enfermeras/os durante la atención brindada en el recién nacido y la incidencia en el nivel de satisfacción en las madres del servicio de alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga. Metodología: Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, la muestra de estudio se conformó por 40 madres en alojamiento conjunto y niños, para medir las variables: respeto, amabilidad, apoyo emocional, cuidados continuos y educación de la enfermera hacia las madres lo que se concluye que la intervención que realizan las enfermeras/os es calificada como buena en un 70%, excelente 22% y regular 8%. Los resultados fueron: con una calificación de un nivel medio con un 23 % en la satisfacción de las madres en alojamiento conjunto.¹⁰

Borré M; Vega Y.¹¹ En el año 2013, Colombia. Realizó un estudio de investigación titulada: “Calidad percibida en la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”. Tuvo como objetivo: Determinar la calidad percibida de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en la Institución de Servicios de Salud de Barranquilla. Metodología:

Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se aplicaron encuestas a 158 pacientes a través de un cuestionario de calidad percibida, antepuesto el cumplimiento de criterios de inclusión. Los datos se llegaron a tabular y graficar en microsoft excel, utilizando medidas de tendencia central, frecuencias absolutas y relativas; guardando el rigor ético y metodológico correspondiente. Los resultados fueron: que el 44% fueron hombres y el 56% mujeres, con una media de 48.5 años. La calidad percibida de la atención brindada por la enfermera fue “peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “como me lo esperaba” en un 17%, y “mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “muy satisfecho”, el 48.1% “satisfecho”, y el 3% “poco y nada satisfecho”.¹¹

Moreno M; Interrial, M; Saucedo, P¹². En el año 2010. México. Realizó un estudio de investigación titulado: “Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados”. Tuvo como objetivo: Determinar los factores que se relacionaron con la satisfacción en la madre con la atención brindada de su hijo hospitalizado. Metodología: 127 madres de niños hospitalizados fueron utilizadas para la muestra. Su de estudio fue descriptivo correlacional, utilizando un cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico. Los resultados fueron: El manejo del dolor es un factor de gran importancia para la satisfacción de las madres participantes. La satisfacción de la madre con el servicio de hospitalización se asoció con la satisfacción con la atención de enfermería.¹²

2.1.2. A nivel nacional:

Delgadillo, D¹. En el año 2013, Perú. Realizó un estudio de investigación titulado: “Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal”. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de satisfacción en la madre de los recién nacidos hospitalizados, sobre su calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal. Su metodología de estudio fue de nivel aplicativo, cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Su muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporción para poblaciones finitas conformada por 33 madres.

La técnica utilizada fue una entrevista y un instrumento de tipo Likert, aplicando un previo consentimiento informado. Los resultados de la investigación fueron: del 100 % (33), 61 % (20) tienen satisfacción media, 21 % (7) alta y 18 % (6) baja; en la dimensión técnico-científica, 61 % (20) tienen satisfacción media; en la dimensión humana 46 % (15) tienen satisfacción media, en la dimensión entorno 70 % (23) tienen satisfacción media. ¹

Navarro J⁸. En el año 2012, Perú. Realizaron un trabajo de investigación titulada: “Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, unidad de cuidados intermedios neonatales, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. Su objetivo fue determinar la percepción en los padres acerca la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido en el servicio de la unidad de cuidados intermedios neonatal. Su metodología de estudio fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población fue de 74 padres. La muestra estuvo conformado por 60 padres de familia de los recién nacidos que estuvieron hospitalizados en el servicio de UCIN, quien contó con los criterios de inclusión y exclusión de la investigación, obtenida por muestreo no probabilístico por conveniencia. En la recolección de datos se realizó un cuestionario tipo Likert, con 50 ítems con cinco alternativas de respuesta cada uno. Los resultados encontrados son que 78,3% los padres tienen una percepción favorable con la calidad del cuidado que es brindado por el profesional de enfermera en el recién nacido. En su dimensión humana el 70% de

los padres afirman que es favorable; sin embargo, existe un 15% que son indiferentes.⁸

Torres Y¹³. En el año 2011, Perú. Realizó un estudio de investigación titulada: "Opinión y actitud del enfermero sobre el intrusismo de otro profesional en la atención inmediata del recién nacido – Essalud y Minsa". Tuvo como objetivo determinar la opinión y la actitud que adopta la enfermera sobre el intrusismo de otro profesional de la salud en la atención del recién nacido. La metodología es de tipo cuantitativo, diseño descriptivo; cuya unidad de análisis estaba conformada por las enfermeras que laboran en el servicio de neonatología de las Instituciones de Essalud y Minsa.

Los resultados fueron: las opiniones que poseen las enfermeras sobre el intrusismo de otro profesional en la atención del recién nacido, un total de 87 (100%) enfermeras, 77 (94,3%) tienen una opinión favorable y 10 (11,5 %) enfermeras una opinión ni favorable, ni desfavorable. Mientras que la actitud en 57 (65,5%) enfermeras fue de rechazo y 30 (34,5%) de ellas fue de indiferencia.¹³

2.1.3. A nivel local:

Bustamante J; Rivera G². En el año 2014, Perú. Realiza un trabajo de investigación titulada: "Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes". Teniendo como objetivo: determinar la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado enfermero al neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente Las Mercedes. Metodología: La muestra poblacional fue de 60 madres, cumpliendo con los criterios de inclusión. Realizando la recolección de datos aplicando el cuestionario tipo Likert, cuyas dimensiones planteadas por Donabedian, técnico – científico, humano y entorno. Los resultados fueron: La percepción de las madres sobre la calidad en el cuidado brindado por el profesional de enfermería es adecuado 93%, de la misma

manera, para la dimensión técnico – científico; mientras que en la dimensión humana y en el entorno se halló una percepción parcialmente adecuada 28% y 13%, respectivamente.²

Guevara S¹⁴. En el año 2012, Perú. Realizaron un trabajo de investigación titulada: “Percepción en las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo de la Red de EsSalud San José”. Teniendo como objetivo determinar la percepción en las madres sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo. Su metodología de estudio fue tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. Las muestras se obtuvieron por 150 madres, el instrumento utilizado en el trabajo de investigación fue un formulario tipo cuestionario, escala de lickert modificada. Los resultados obtenidos fueron: La percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Crecimiento y desarrollo, 50% (75) percibiendo la atención favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como favorable, 27% (40) teniendo una percepción favorable y 15% (34) perciben una atención como desfavorable.¹⁴

2.2. Sistemas teórico conceptuales

2.3.1. Bases teórico científicas

El desarrollo de la presente investigación estuvo apoyada con los aportes conceptuales de los siguientes autores: satisfacción, Avedis Donabedian (calidad), enfermería en alojamiento conjunto, calidad del cuidado, Watson (cuidado) y Norma técnica (Alojamiento Conjunto).

Avedis Donabedian¹⁵ habla que calidad en la atención es aquella que se espera brindar a la persona el máximo y más completo bienestar después de valorar el

balance de ganancias y pérdidas que puedan evidenciar en el proceso, de todas sus partes y componentes de la calidad asistencial, son tres que al tener en cuenta que el componente técnico es el cuál la aplicación es la ciencia y la tecnología en la conducción de un problema de una persona de forma que alcance el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Este teórico nos da a conocer que una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento de la persona o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos humanos y otros, de una forma oportuna y tan efectiva, además nos afirma que la calidad es la percepción que la persona o su familia tienen de un interés o servicio brindado, permitiendo determinar en qué grado un beneficio o asistencia llega a satisfacer las necesidades de la persona.¹⁵ Es por ello que Avedis, propone sus tres dimensiones:

Dimensión Técnico cognoscitivo científica es la que enmarca la educación sanitaria, habilidad técnica para el manejo de equipos e instrumentos cuyas características son las que muestran la fiabilidad y la seguridad.¹⁵

Dimensión humana o componente interpersonal está perteneciente al deber y la responsabilidad para un buen cuidado rápido y adecuado, puntualidad, un cuidado personalizado y el trato brindado enfermera y paciente, involucra sus dos características: capacidad de respuesta y empatía. La capacidad de respuesta es la aspiración de poder ayudar a las personas y servirles de forma rápida y la empatía es el cuidado individualizado que debe ser brindado con amabilidad al paciente hospitalizado.

En la dimensión del entorno se está refiriendo al ambiente físico y profesional, con una coordinación interpersonal, teniendo a la mano un material y equipo sofisticado que incluye el costo del cuidado, brindado por un personal preparado, involucrándolo como indicador a los elementos tangibles.¹⁵

Jean Watson¹⁶ considera el cuidar es un valor importante en la vida profesional de enfermería y la relación perfecta de cuidar enfermera a paciente en un encuentro integral, muchos pacientes requieren unos cuidados holísticos que

originen el trato humanitario, la salud y la calidad de vida, Nos habla también que la salud tiene que ver con la unidad y armonía entre mente, cuerpo, alma y espíritu, estando asociada con el grado de coherencia entre lo que ha percibido, con lo que ha experimentado. Según Watson, una ocasión de cuidado es el instante el foco en el espacio y el tiempo en que la enfermera y otra persona presentan vivencias juntos de tal modo que la ocasión para el cuidado humano es creada. Nuestra teórica insiste en que la enfermera, es el cuidado de cuidado, también nos enseña se necesita estar al punto de su propio conocimiento y auténtica presencia de estar en el momento de cuidado con su paciente.¹⁶

Esta teórica, nos da a conocer que el cuidado enfermero tiene enfoques filosóficos y con base espiritual y ve el cuidado como un ideal moral y ético por el profesional de enfermería. Planteándose que ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente podría causar una gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas del cuidado de salud a nivel mundial, haciéndose necesario el rescate del semblante humano, espiritual y transpersonal. Watson nos proyecta la importancia de la vida, el reconocimiento a la vida espiritual y la ciencia en el poder interno de los procesos de cuidado humano para poder producir y poder brindar un buen crecimiento y cambio para el profesional de enfermería, también nuestra teórica considera que el cuidado es como la esencia de la disciplina que implica no solamente al paciente como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él.¹⁷

Jean Watson¹⁸ agrega además que para brindar poder brindar una calidad con atención, debe existir la participación de la enfermera y paciente y aborda el cuidado como el instante en el espacio y el tiempo, en que la enfermera y el paciente viven juntos de tal modo que la ocasión para el cuidado humano es creada por ambas partes; con tal motivación, en su teoría nos invita a las enfermeras a cambiar la acción frente al paciente para volver a las raíces del cuidado y brindar un cuidado humano de calidad.¹⁸ Es importante saber que nuestra teórica es nuestra pionera de la integración de las humanidades, las artes y las ciencias; además, es la autora de la Teoría del Cuidado Humano definiendo y explicando que el cuidado se manifiesta en la práctica interpersonal, que tiene como finalidad promover la salud y el crecimiento de la persona. Con estos

supuestos y factores se elaboró su teoría y se definió los conceptos metaparadigmáticos de la siguiente manera: ¹⁸

Enfermería: Watson atestigua que la práctica cotidiana de la enfermería debe sostenerse sobre un sólido sistema de valores humanísticos que el profesional de enfermería tiene que cultivar en lo largo de su vida profesional y además integrar los conocimientos científicos para poder así guiar la actividad diaria que realiza. Para Watson, enfermería consiste en un conocimiento de pensamiento, valores, filosofía, compromiso y acción, con un cierto grado de pasión.

Las enfermeras se interesan por tener conocimiento acerca de la salud, la enfermedad, la experiencia humana de poder fomentar y restablecer la salud, y prevenir en la enfermedad. La teórica pide a las enfermeras que vayan más allá de los procedimientos, tareas y técnicas utilizadas con la práctica, acuñadas con el estado de la enfermería en contraposición en los aspectos de la relación que existe entre la enfermera-paciente, traduciendo un manejo terapéutico incluido en los procesos de cuidados de procesos transpersonales.

Personalidad del ser humano, Watson utiliza indispensablemente los términos ser humano, persona, vida, personalidad y yo. Considerando a la persona como una unidad de mente, cuerpo, espíritu, naturaleza y describe que la personalidad va unida a las ideas de que el alma posee un cuerpo que no está confinado por el tiempo y el espacio. Watson propone reconoce a la persona como un ser único que tiene tres esferas del ser, mente, cuerpo y espíritu, que se ven influidas por el concepto de sí mismo, que es único y libre de tomar decisiones. Integral, con capacidad y poder para participar en la planeación y ejecución de su cuidado, donde el aspecto sociocultural es preponderante para el cuidado del paciente.

También define la salud como el estado positivo del bienestar físico, mental y social con la inclusión de tres elementos un alto nivel de funcionamiento global, físico, mental y social, un nivel general de adaptación, mantenimiento del funcionamiento diario y la ausencia de la enfermedad o la presencia de esfuerzos

que conducen a su ausencia, Watson, nos habla del papel que realiza la enfermera en su entorno como atender a sus entornos de apoyo, es protectora y correctivo mental, físico, social y espiritual. Watson también tiene una visión amplia del entorno: “la ciencia del cuidado no es solo para mantener la humanidad, sino que también es para mantenernos estables en nuestro mundo.

Según Minsa/DGSP, en la resolución de la norma técnica de salud para la atención integral de salud neonatal, nos da a conocer la finalidad Contribuir a la reducción de la enfermedad y muerte neonatal brindando una mejor calidad de atención en el recién nacido durante su periodo neonatal que consistes desde el momento de su nacimiento hasta los 28 días de vida, es importante recalcar que en los establecimientos de salud públicos y privados del sector salud a nivel nacional; tienen que tener como objetivo establecer un acumulado de disposiciones para la atención de prestación de la salud durante el periodo neonatal con calidad y racionalidad científica; aplicando procedimientos e intervenciones en el cuidado neonatal, según nivel de complejidad y capacidad resolutive de los establecimientos de salud; promoviendo la participación de la familia y la comunidad.⁵

Entre las consideraciones generales en la atención neonatal el profesional de salud de los establecimientos de salud en todos los niveles de atención, con relación a la atención neonatal se debe tener en cuenta que el principio de anticipo en la atención neonatal debe ser aplicado por los profesionales de salud responsables de la misma atención del cuidado brindado en todos los establecimientos de salud ya que un recién nacido pueda presentar alguna complicación durante su etapa de adaptación ante cualquier momento, por lo que se requiere contar con los recursos necesarios para poder brindar una buena atención de emergencia, en la estabilización del neonato y posteriormente decidir la referencia al nivel correspondiente.

En los servicios de la atención neonatal son áreas de alto riesgo de infecciones nosocomiales por lo que es preciso tener en consideración el desempeño estricto de las medidas y políticas de prevención de infecciones intrahospitalarias, como el lavado de manos antes y después de cada procedimiento o examen del neonato, medidas estrictas de asepsia en la colocación de catéteres endovenosos y en la administración de medicación a través de ellos, medidas de asepsia en los procedimientos invasivos, utilización de material estéril, limpieza primero y después desinfección del material quirúrgico y médico empleados en los procedimientos diversos en la atención de los recién nacidos, limpieza de incubadoras y cunas con una frecuencia establecida, utilización del uso correcto de los antibióticos, etc. Identificar, diagnosticar, tratar y referir oportunamente de acuerdo a la capacidad resolutive del establecimiento del recién nacido con complicaciones.

Brindar el seguimiento de los recién nacidos durante sus primeras semanas de vida para la posible detección oportuna de los signos de riesgo, el manejo y derivación, la cual presente. Según la norma técnica establece que la red de establecimientos de salud deben tener en cuenta lo siguiente:

Garantizar que los establecimientos de salud cuenten con la disponibilidad de material médico, medicamentos e insumos para la atención neonatal oportuna y adecuada.

Promover la participación de la familia en la atención neonatal y la participación del padre o acompañante durante el apego o contacto piel a piel. Implementar, aplicar y supervisar los estándares e indicadores de calidad para la atención neonatal según nivel de atención, realizando el monitoreo y vigilancia de indicadores de proceso y resultado en los establecimientos de salud.

Garantizar que los establecimientos de salud, según el nivel de complejidad, brinden una buena atención inmediata en el recién nacido por profesionales de salud, neonatólogo, médico pediatra, médico cirujano y/o enfermera, en el 100 % de los nacimientos. Los establecimientos de salud del primer nivel de atención,

deben realizar el seguimiento activo del 100% de neonatos de la comunidad. Las muertes neonatales y las principales morbilidades en el periodo neonatal debiendo ser reportadas al Subsistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica Perinatal y Neonatal.⁵

Atención neonatal en alojamiento conjunto

La atención del recién nacido en el servicio de alojamiento conjunto, debe brindar cuidados integrales básicos al neonato con la participación activa de la madre y la familia dentro del ambiente hospitalario; estimulando el fortalecimiento del vínculo familiar, apoyando los procesos fisiológicos de adaptación neonatal durante los primeros días post-nacimiento y brindando información a la puérpera y familia sobre los cuidados necesarios de su recién nacido, reforzando el soporte físico y emocional brindado por la madre hacia su hijo, así como la identificación oportuna de presentación de signos de alarma para la atención correspondiente. En los procedimientos en la atención del recién nacido en el servicio de alojamiento conjunto. Las enfermeras responsables en la atención recién nacido deben ser:

Registrar los datos del recién nacido al ingresar en los ambientes de alojamiento conjunto y verificar la identidad del recién nacido y de la madre.

Ubicar al recién nacido al lado de su madre. Confirmar la estabilidad térmica, frecuencia cardíaca y respiratoria neonatal. Mantener condiciones de abrigo adecuadas, cubriéndolo con frazada para evitar la pérdida de calor, principalmente en ambientes con temperatura menor a 24°C. Controlar la temperatura del recién nacido en forma periódica.

Promover el inicio precoz y mantenimiento de la lactancia materna exclusiva. El recién nacido debe haber iniciado la alimentación con leche materna exclusiva, dentro de la primera hora de vida y debe continuar con lactancia materna a libre demanda.

Orientar a la madre acerca de la técnica correcta para el amamantamiento, procurando vincular en la labor educativa a la madre y a la familia. No se aprobará el uso de cualquier otro alimento que no sea la leche materna, salvo indicaciones precisas del médico pediatra con competencias en la atención neonatal. De no contar con ello, podrá ser indicado por el profesional de salud encargada de la atención neonatal del establecimiento.

Realizar actividades de información, educación y comunicación a la madre. Orientar a la madre durante su permanencia en la institución de salud y brindar información sobre lactancia materna exclusiva, técnica de lavado de manos, higiene del recién nacido e identificación de signos de alarma en el periodo neonatal, así como los cuidados del niño/a, inmunizaciones, pautas de crianza y la importancia del control de crecimiento y desarrollo del niño/a. Supervisar, registrar la alimentación, hidratación, evacuaciones y micciones. Se debe registrar el peso diario del neonato.

Realizar la evaluación diaria del recién nacido, posteriormente realizar el examen físico del recién nacido en atención inmediata, también se deberá realizar en alojamiento conjunto un primer examen del recién nacido en las primeras 12 horas de vida, luego cada 24 horas hasta el alta y dejar registro del mismo en la historia clínica del recién nacido. Coordinar y verificar la administración de la inmunización del recién nacido. De acuerdo al esquema de inmunizaciones dispuesto por el MINSA.

Realizar las pruebas de tamizaje neonatal. De acuerdo a la disponibilidad de pruebas implementadas en el establecimiento, y recibiendo la derivación correspondiente en caso de no contar con esta oferta en el establecimiento de salud de origen. La Autoridad Nacional de Salud promoverá que el tamizaje neonatal sea realizado en el 100% de neonatos.

Orientar a los padres sobre los trámites de inscripción del sistema de aseguramiento que corresponda. Completar los formatos de atención de acuerdo

al sistema de aseguramiento que garantice el financiamiento SIS u otro si corresponde.

Brindar información a la madre y familia previa al alta en el recién nacido. Sobre la importancia de la lactancia materna exclusivo y el apoyo familiar para su mantenimiento, cuidados de los recién nacidos, importancia del control de crecimiento neonatal e infantil, estimulación del desarrollo del recién nacido.⁵

Enfermería en alojamiento conjunto

De acuerdo a las tendencias actuales en el nacimiento de un hijo tiene implicancias tales para la familia que la posicionan en su conjunto como objeto de cuidado. Es el momento en el que una amplia gama de necesidades salen tanto para el recién nacido como para los padres y se hace imperioso dar respuestas efectivas para garantizar la salud, el bienestar y el desarrollo de esta familia. El rol de los profesionales de enfermería del cuidado siendo fundamental a la hora de pensar en el comienzo de la vida, el restablecimiento del vínculo, las conductas de apego y la consolidación de roles de los progenitores, dado que son quienes tiene contacto precoz y estrecho con las vivencias de la familia, logrando hacer de cada situación una instancia de aprendizaje.

El servicio de alojamiento conjunto beneficia a la generación siendo un primer lugar de aprendizaje, donde acompañados por los profesionales del equipo de salud, los padres comienzan a establecer las bases orientadoras del cuidado futuro del recién nacido en el hogar, acciones que estarán dirigidas a favorecer el apego y la observación de la conducta del recién nacido por parte de la madre, en alojamiento conjunto es un lugar donde el profesional de enfermería, tiene el deber de brindar unos cuidados óptimos en el recién nacido, brindando orientación y consejería a la puérpera realizar, un control de cuidados en el recién nacido la favorecer el vínculo afectivo de madre e hijo, la facilitación de

interrogantes de sus inquietudes y enseñanzas de los cuestionarios básicos hacia el cuidado del recién nacido para prevenir potenciales riesgos en su salud.²⁰

2.4. Definición de términos básicos:

Calidad: acumulado de juicios y servicios beneficiosos adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta los factores que el paciente pueda presentar.

Cuidado: es la labor *de* cuidar, preservar, guardar y asistir. Implicando a ayudarse a uno mismo o a otro persona, tratando de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún daño.

Percepción: primera idea de alguna cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos.

Calidad del cuidado enfermero: son los cuidados percibidos por la madre acerca de los cuidados brindados por el profesional de enfermería hacia su recién nacido, también es la acción de cuidar, preservar, guardar, conservar, asistir.

Recién nacido: es el período neonatal comprende el tiempo que transcurre entre el nacimiento y el 28^o día de vida.

Puérpera: mujer que hace muy poco que ha parido.

Recién nacido: Aquel que tiene 37 o más semanas de gestación fuera del claustro materno.

Alojamiento Conjunto: ambiente donde se brinda un conjunto de acciones por un conjunto de profesionales de salud especialmente por la enfermera, la cual se

encargan en la vigilancia y los cuidados necesarios de la evolución en los cambios que puedan presentar los recién nacidos.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación:

Hernández Sampieri²¹, refiere que la cogida de datos se realiza la aprobación de la hipótesis, con base en el cálculo numérico y el estudio estadístico, para así poder establecer modelos de conducta y así poder probar las teorías establecidas, siendo de tipo cuantitativo ya que los niveles de calidad son susceptibles a la cuantificación y porque en ésta investigación se realizó la recolección de datos, el análisis de datos para contestar las preguntas de la investigación y así probar de esta manera lo que se está brindando un buena calidad de cuidado enfermero hacia el recién nacido, desde la perspectiva de la madre.

Diseño de la investigación

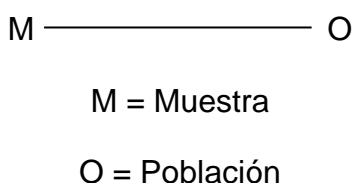
Para Sampieri²¹, el diseño fue descriptivo, aquí especifica las propiedades significativos de las personas, además calcula y evalúa varios aspectos de dimensiones y componentes en el fenómeno desde el punto de vista científico, es decir únicamente pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren ya que detalla la información

de la variable en estudio y es transversal porque permitió presentar la información tal y como se presentaba en un tiempo y espacio determinado y no se manipulo ninguna variable.

3.2. Población y muestra:

La población estuvo constituida por las madres de los recién nacidos que ingresaron al servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Polit²², define a la población como toda la agregación o acúmulo de casos que cumple con un conjunto predeterminado de criterios.²²

De acuerdo a la información brindada por el Hospital Regional Docente Las Mercedes, el número de pacientes que son atendidos al mes en esta área de alojamiento conjunto del referido hospital son un promedio de 250 el total de la población mensual.



Según Lerma define la muestra como un subconjunto, parte del universo o población en el que se llevará a cabo la investigación con el fin posterior de generalizar los hallazgos al todo.²³

Para determinar el tamaño de la muestra se hizo uso de la fórmula de cálculo de porcentajes para la investigación, aceptando un error estándar de 5% y con un nivel de confianza de 95%, asumiendo un p= 0.5 y q= 0.5.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e)^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada, correspondiente al nivel de confianza escogido. Para fines prácticos existen tablas estadísticas que determinan el valor de z, así tenemos que los valores utilizados se muestran de la siguiente manera. Considerando el nivel de confianza como 0,95.

A	0,9	0,95	0,98	0,99
Z	1,645	1,96	2,33	2,575

N= 250 (Población)

e=5% margen de error= 0.05

Desarrollando:

n= 152

Criterios de Inclusión:

- Puérperas de 16 a 35 años a más.
- Puérperas de neonatos prematuros.
- Puérperas que deseen participar en el trabajo de investigación.

3.3. Hipótesis:

H1: Una buena calidad del cuidado brindado por la enfermera en el recién nacido se asocia con una excelente percepción en la madre.

3.4. Variables:

Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre.

3.5. Operacionalización:

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<p>Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre.</p>	<p>Fiabilidad y Capacidad de Respuesta</p>	<p>Realiza procedimientos a la hora indicada. Mantiene la ética. Cuidar sin distinción. Brinda información clara. Cuidado personalizado y calidad. Explica el procedimiento a realizar. Instruye en la colaboración al tratamiento. Seguridad en los procedimientos. Cuida intimidad del paciente.</p>	<p>Encuesta</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente 2. bueno 3. Regular 4. Bajo
	<p>Seguridad y Empatía</p>	<p>Realizar procedimientos fácilmente. Acude al llamado rápidamente. Coordinación entre personal de salud. Conocimiento de equipos e instrumentos. Cuidado cortés y amable. Preocupación por la salud del paciente. Trato amable y respetuoso. Se muestra acogedor y comprensivo. Brinda confianza al familiar.</p>	
	<p>Aspectos Tangibles</p>	<p>Promover un ambiente laboral agradable. Materiales y equipos adecuados. Mantener el orden, limpieza y confort.</p>	

Variable Independiente	Dimensiones indicadores respuestas	Ítems o Técnicas e instrumentos de Recolección de datos
Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre.	Fiabilidad y Capacidad de Respuesta	1, 2, 3.4,5,6,7
	Seguridad y Empatía	1, 2, 3.4,5,6,7
	Aspectos Tangibles	1, 2, 3.4,5,6,7

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se obtuvo a través de 152 encuestas.

3.6.1 Técnicas de recolección de datos:

La técnica que se utilizó los datos fue recolectar mediante la técnica de la Encuesta, para Hernández²¹. Las encuestas precisan identificar a priorizar las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recolectar la información que se vaya obteniendo. La encuesta es una forma que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas.

Encuesta: Fue estructurado, con el objetivo de medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, se presentó por dos partes: la primera incluye, presentación, datos generales, instrucciones y la segunda contiene 22 preguntas cerradas de siete alternativas cada uno.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue una encuesta, modelo SERVQUAL, nacional que aprueba la Resolución Ministerial N° 527-2011-“Guía técnica para evaluación del usuario”; es un método que evalúa el nivel de calidad a través de la expectativa y sus percepciones de los usuarios, respecto en los servicios que se encuentren conformando con un orden de la calidad del servicio brindado. La encuesta SERVQUAL, modificada por la autora. Constituyendo por 22 ítems, separados por cinco dimensiones que estuvieron estructurados en la siguiente manera: 5 ítems pertenecen a la dimensión fiabilidad, 4 ítems a la dimensión seguridad, 4 ítems a la dimensión capacidad de respuesta, 5 ítems a la dimensión empatía y por último 4 ítems a la dimensión aspectos tangibles. La encuesta se perfeccionó con la calificación siendo la puntuación bajo, regular, bueno, excelente.

Al realizar la validez del contenido de la encuesta se escogieron 5 jueces de expertos especializados al tema de investigación. Se consignó una escala a los 5 jueces, quienes emitieron su concepto de cada uno de los ítems con respecto a tres criterios: relevancia, coherencia y claridad. A la vez, los jueces indicaron si cada uno de los ítems correspondía realmente a la dimensión referida (fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles). En relación al instrumento original modelo SERVQUAL según la Resolución Ministerial²⁴, modificada por la autora con el objetivo de adaptarlo al tema investigado.

Para evaluar la confiabilidad se aplicó una muestra por conveniencia de 15 puérperas, correspondiente a la población, cuyo objetivo que luego no participaran en el estudio de investigación. Para hallar la permanencia interna del instrumento se utilizó el método de Alpha de Cronbach, basándose en la correlación inter-elementos promedio la muestra fue 15 puérperas a quienes se aplicó la escala, El consentimiento informado se tomó en forma escrita.

El Alpha de Cronbach se calculó 22 ítems que conformaron la escala. Por lo tanto el resultado fue el índice de confiabilidad de alpha de cronbach fue 0.95, la cual indica una buena consistencia interna de los ítems que conforman la escala.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,95	22

Estadístico de fiabilidad.

3.7 Procedimiento para la recolección de datos:

En la recolección de datos se procedió con la aprobación del proyecto por la escuela profesional de enfermería de la Universidad Señor de Sipán, posteriormente se hizo la visita la cual se entregó una carta de presentación del proyecto de investigación en el Hospital Regional Docente las Mercedes para poder llevarse a cabo, en la técnica que se realizó para el recojo de información fue una encuesta que permitieron respectivamente medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, en el servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes, la cual la muestra que se aplicó a 66 madres. Brindando el consentimiento informado que se encuentra en el (anexo N°1), contando con un promedio de 15 min en cada encuesta.

3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Este estudio que se empleó fue el análisis de datos estadístico SPSS 21, para dar respuesta a las interrogantes de la investigación.

En un primer momento se codificó la información, tabuló y se aplicaran estadísticos básicos que permitieron dar respuesta a la hipótesis planteada y objetivos del estudio.

Luego se procedió a realizar las tablas y gráficos respectivos que permitieron visualizar los resultados obtenidos para su posterior brindar la interpretación y discusión con la literatura.

3.9. Principios éticos

Durante la aplicación de los instrumentos se respetó y cumplió los principios de ética. Según Belmont^{25,26}

Autonomía: En la presente investigación se garantizó que las madres fueron tratadas como un ser autónomo, se tuvo en cuenta que las madres que se encuentren en el servicio de alojamiento conjunto recibiendo el cuidado de sus recién nacidos por la enfermera que se encuentre de turno en el Hospital Regional Docente las Mercedes, se empleó el consentimiento informado previamente antes de la entrega de los instrumentos de investigación además si deseaban participar en dicho estudio, en la cual accedieron gratamente.

Beneficencia: Este principio se basa en hacer el bien, es por ello que en todo momento se buscó el máximo beneficio para las madres durante el tiempo de investigación, identificando que los resultados sean para su beneficio.

Justicia: Se garantizó que todas las madres tengan un trato igualitario en lo que respecta a su privacidad y confidencialidad de la información brindada en todo momento se garantizó que las madres tengan un trato igualitario en lo que respecta a la privacidad y confiabilidad que se les brindó.

3.10 Principios de rigor científico:

Se han considerado los criterios de rigor enunciados por Hernández

Objetividad: es el grado de un instrumento, claro que nos va a influir a las tendencias de los investigadores que lo dirigen, distinguen y lo interpretan.

Es por ello que en esta investigación se utilizaron pruebas confiables que fueron demostradas en la investigación.²¹

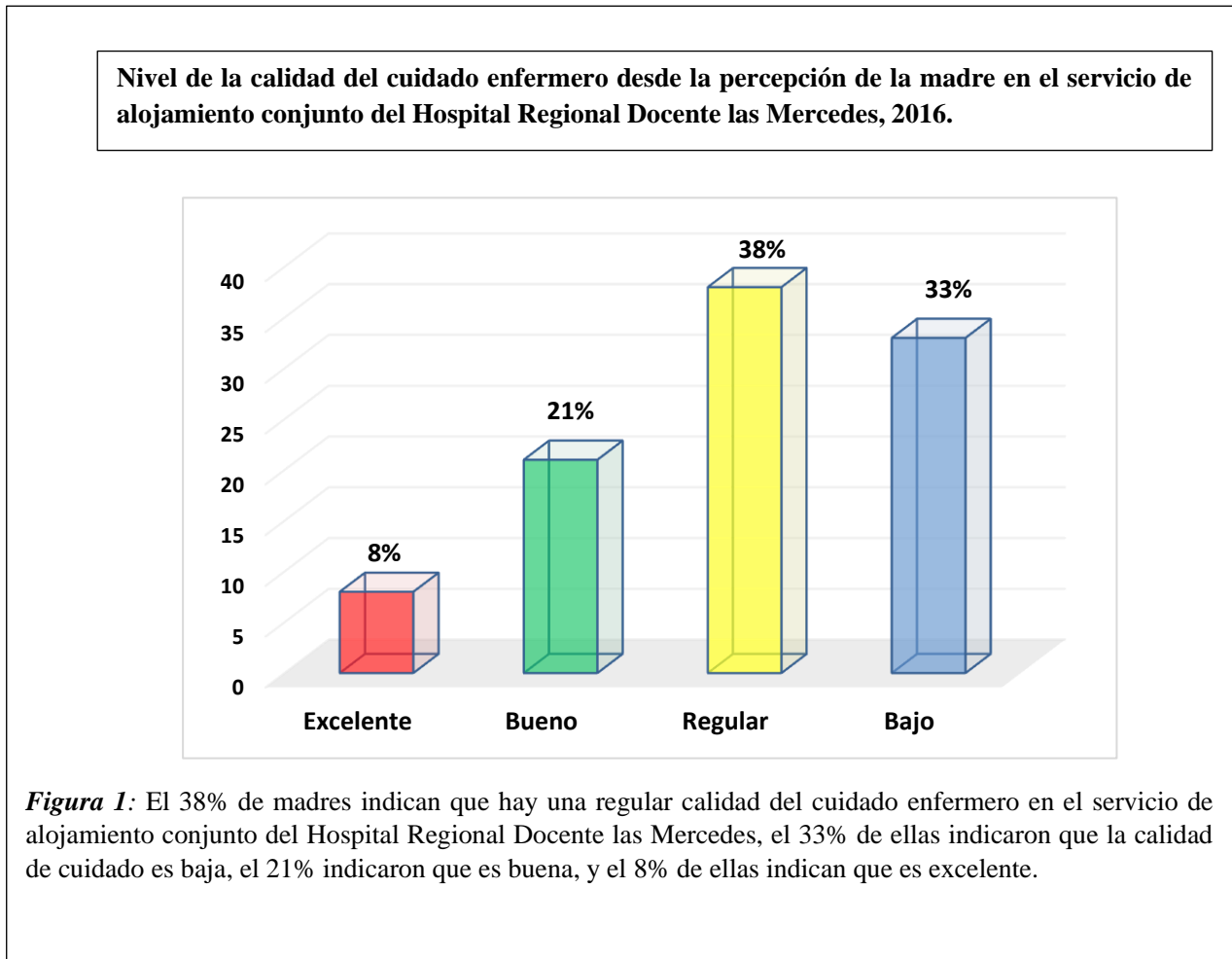
Confiabilidad: su confiabilidad se midió mediante un instrumento en una escala del 1 al 7, la cual se midió las percepciones que tuvieron las madres en el servicio de alojamiento conjunto, para poder analizar la calidad que le brinda la enfermera en el servicio de alojamiento conjuntos según las dimensiones establecidas en modelo SERVQUAL, según la Resolución Ministerial N° 527-2011, modificada por la investigadora, validando el instrumento por 5 jueces de expertos.²⁴

Validez: Se refiere que los instrumentos de recolección de datos fueron una encuesta que se aplicó se encontró validada anteriormente llamada SERVQUAL según la Resolución Ministerial N°527-2011, modificada por la investigadora, validando el instrumento por 5 jueces de expertos.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en gráficos

Grafico N° 01



Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

INTERPRETACION: La mayor parte de las puérperas encuestados en un 38% refirieron que tienen una regular percepción con respecto a los cuidados que brinda la enfermera hacia los recién nacidos; mientras que el 33 % refirieron que tienen un nivel de percepción bajo, 21 % bueno y en un menor porcentaje con el 8% presentan un excelente porcentaje de percepción hacia los cuidados que brinda la enfermera hacia los recién nacidos.

Grafico N° 02

Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre en las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

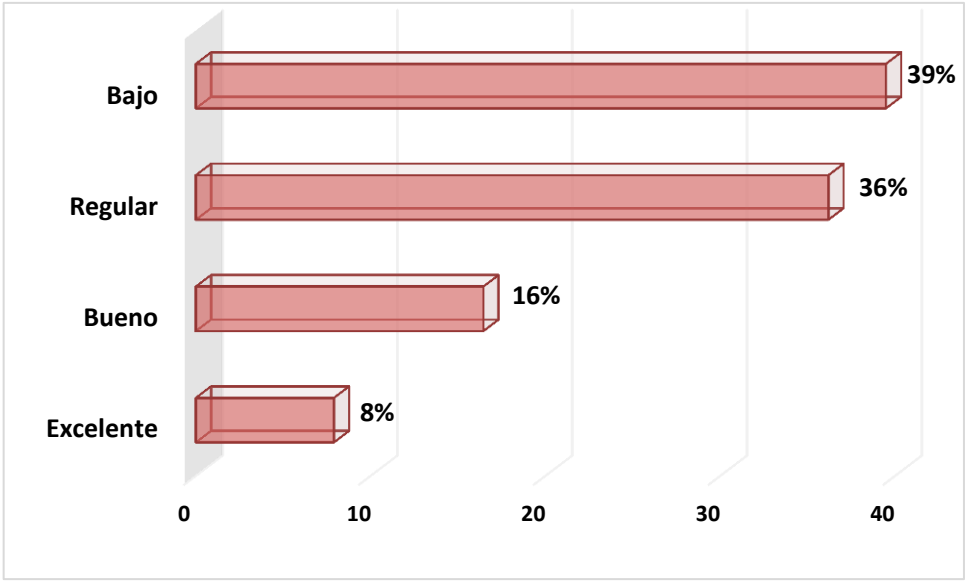


Figura 2: Se observa que el 39% de madres indican que hay una baja calidad del cuidado en los aspectos de fiabilidad y capacidad de respuesta, el 36% de ellas indicaron que la calidad de cuidado es regular, el 16% indicaron que es buena, y sólo el 8% de ellas indican que es excelente.

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

Grafico N° 03

Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre en las dimensiones seguridad y empatía, en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

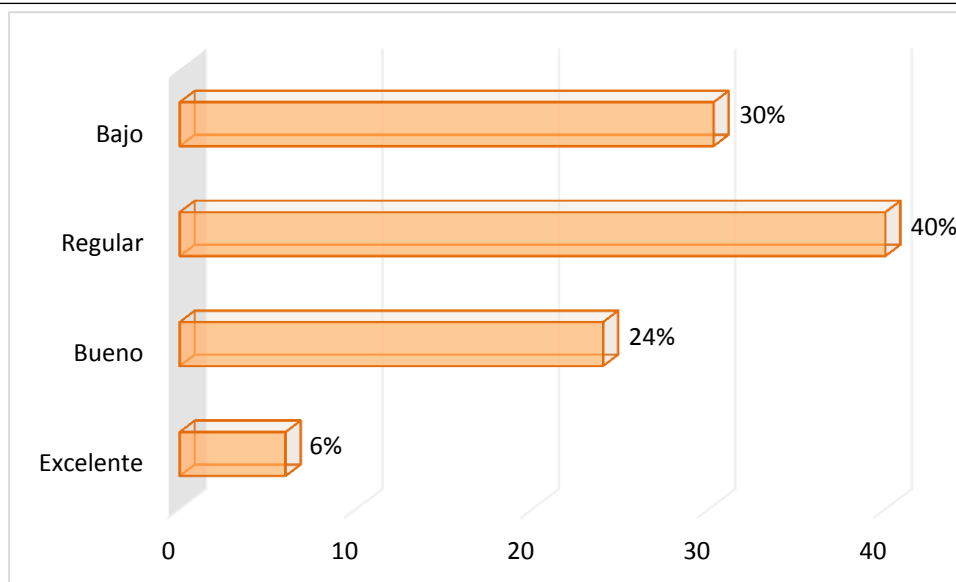


Figura 3: El 30% de madres indican que hay una baja calidad del cuidado en los aspectos de seguridad y empatía, el 40% de ellas indicaron que la calidad de cuidado es regular, el 24% indicaron que es buena, y sólo el 6% de ellas indican que es excelente.

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

Grafico N° 04

Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre en la dimensión de aspectos tangibles, en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

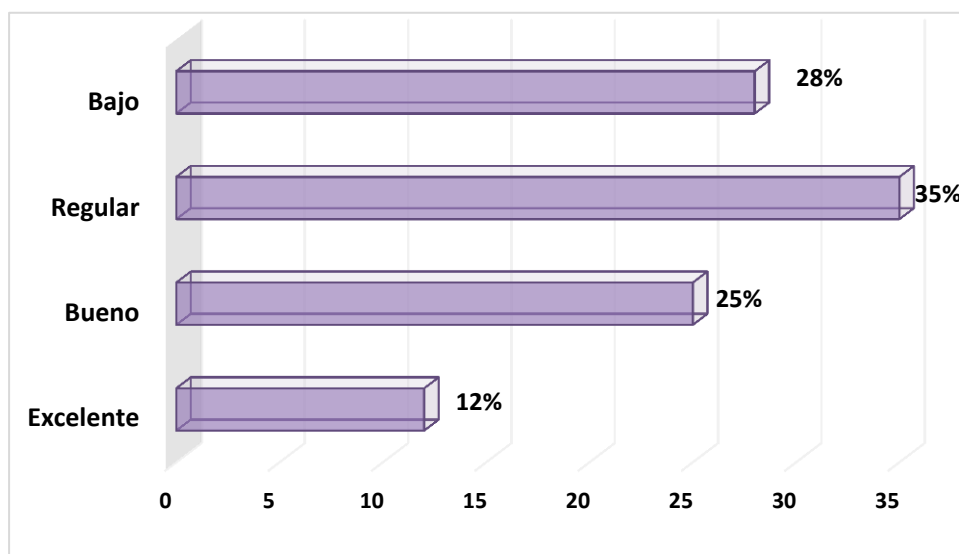


Figura 4: En relación a los aspectos tangibles, el 28% de madres indican que hay una baja calidad del cuidado, el 35% de ellas indicaron que la calidad de cuidado es regular, el 25% indicaron que es buena, y el 12% de ellas indican que es excelente.

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

4.2. Discusión de los resultados

Esta investigación se realizó con la finalidad de general medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto en el Hospital Regional Docente las Mercedes. Para la obtención de resultados se trabajó con una muestra conformada por 152 madres puérperas.

Es importante mencionar, que los cuidados brindados por la enfermera hacia el recién nacido son indispensable para identificar que necesidades básicas se deben brindar al recién nacido así como también brindar orientación y consejería a las puérperas.²⁷

Respecto a los factores asociados a la percepción de la madre, los resultados muestran que un tercio de las madres consideran como “Bajo” la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería hacia el recién nacido. Teniendo como referencia el estudio realizado por Bustamante en el año 2014, donde se obtuvo de manera general que la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería es adecuada (93%), es decir que la percepción que esperaba las madres estuvo hacia sus expectativas esperadas², entonces podemos estar ante una tendencia negativa de la calidad brindada por el personal enfermero en el hospital en estudio.

El resultado de la calidad medida a través de las dimensiones propuestas por Donavediam, es decir, fiabilidad y capacidad, se obtiene que desde el punto de vista del 39% de las puérperas el cuidado enfermero brindado hacia su recién nacido en “Malo”. En tanto menos de la quinta parte considera como la calidad de la atención como “Bueno”, y un escaso 8% lo califica como excelente.

Igualmente se analizó la dimensión de seguridad y empatía, obteniéndose que para el 30% de madres existe una baja calidad del cuidado en el recién nacido, el

40% de ellas indicaron que la calidad de cuidado es regular, el 24% indicaron que es buena, y sólo el 6% de ellas indican que es excelente.

En la investigación de Delgadillo¹ en el año 2013, sus resultados fueron 100% (33), 61% (20) tienen satisfacción media, 21% (7) alta y 18% (6) baja, encontrando en la dimensión entorno 70 % (23) teniendo una satisfacción media. Por otro lado en la tabla N° 04 encontramos los resultados respecto a la dimensión de aspectos tangibles se obtuvieron un resultado con un 12% de madres de la calidad de la atención siendo “Excelente”, siendo la mejor calificación de las dimensiones evaluadas. Asimismo, una cuarta parte de las madres califican como “Regular” la calidad de atención enfermero.

En la investigación de Guevara¹⁴ en el año 2012, realizó su estudio, hacia la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Consultorio de CRED de la Red de EsSalud, fue de tipo cuantitativo, de nivel aplicativo, método descriptivo simple de corte transversal, lo cual los resultados fueron que la percepción que tuvieron las madres acerca de la calidad de atención brindados por la enfermera en el consultorio de CRED, con un 50% obteniendo un resultado favorable.¹⁴

Finalmente es importante resaltar que medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción en la madre en el cuidado del recién nacido, nos permitirá en un futuro intervenir para que así puedan brindar un cambio positivo en el Hospital Regional Docente las Mercedes, con capacitaciones y presupuestar a contratar más personal de enfermería para que pueda laborar en el servicio de alojamiento conjunto y así poder cambiar la percepción regular que tienen las madres hacia los cuidados que brinda la enfermera en una excelente percepción.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Queda evidenciado que el Nivel de Calidad del Cuidado Enfermero, desde la percepción de la madre en el servicio de alojamiento conjunto del H.R.D.L.M es regular con un resultado de 38%, es decir que existe una clara insatisfacción con respecto a las expectativas esperadas de la madre en el cuidado de su recién nacido.
- Debido a la gran demanda de atención de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto y contar con un poco personal de profesionales de enfermería, no se puede brindar una buena atención de cuidados con calidad a los recién nacidos priorizando los cuidados más primordiales.
- De las 5 dimensiones propuestas por Donavedian para medir el nivel de calidad del cuidado enfermero en la percepción de la madre en dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta se presentó el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad BAJO y la dimensión aspectos tangibles se obtuvo el mayor porcentaje en cuanto a nivel de calidad ALTO.
- En la Dimensión de Fiabilidad y capacidad de respuesta existe un bajo nivel de calidad del cuidado enfermero con 39% de percepción baja y un 8 % excelente, mostrando un mayor porcentaje de madres insatisfechas.
- En la Dimensión de Seguridad y empatía existe un 30 % de percepción baja y un 6 % de excelente, mostró el mayor porcentaje de madres insatisfechas.

- En la Dimensión de aspectos tangibles, se obtuvo un 12% de excelente nivel de calidad del cuidado enfermero que a pesar que en los resultados en general se muestra un resultado regular en la calidad del cuidado enfermero, está es la dimensión obtuvo un mayor % ,las puérperas tienen una percepción favorable.
- La mayoría de las madres tienen una percepción regular, referida a que algunas veces la enfermera se demora en brindarle atención debido a la demanda de atenciones para la atención del recién nacido.
- Las madres frecuentemente aprecian que los ambientes están adecuadamente, también se pudo detectar una percepción regular ya que muy pocas veces la enfermera se identificó y la saludó por su nombre en y pocas veces le brindó orientación y consejería acerca de los cuidados de su recién nacido.

5.2. Recomendaciones

- Para el personal de salud que labora en los servicios de la atención de los cuidados del recién nacido en la que se realizó la investigación, deberá establecer estrategias que permitan consolidar un cuidado excelente hacia la atención de los recién nacidos.
- El Hospital Regional Docente Las Mercedes deberá continuar brindando facilidades para aplicar estudios sobre el nivel de calidad del cuidado enfermero percepción de la madres hacia los cuidados brindados hacia sus recién nacidos.
- En el Hospital Regional Docente las Mercedes, deben ampliar su presupuesto para que laboren más profesionales de enfermería en el servicio de alojamiento conjunto, debido a la gran demanda de atenciones

de los recién nacidos que existen debido que cuentan con tan poco personal de enfermería que brindan cuidados del recién nacido, haciendo que la puérpera tenga una percepción excelente.

- El servicio de donde se brinda la atención a los recién nacidos en el H.R.D.L.M, se debe elaborar un plan de gestión identificando los puntos críticos para poder priorizar actividades, además de implementar personal enfermero especializado, que sirva de apoyo para la jefa de enfermería y a la vez sea una conexión con cada una de las áreas que pertenecen al servicio de alojamiento conjunto.
- El personal profesional enfermero debe poner mayor énfasis en el momento de brindar el cuidado desde el primer momento que tiene contacto con el recién nacido, además de evaluarse constantemente sobre cómo es que está brindado el cuidado.
- Los enfermeros en el entorno hospitalario debe ser agente de cambio propiciando el trabajo multidisciplinario, y en equipo creando espacios de diálogo para la mejora continua de la calidad y de esta forma lograr satisfacer al usuario.
- Gestionar con las autoridades o personal de salud para que los profesionales de salud que labora en el H.R.D.L.M, en el servicio de alojamiento conjunto, deben estar capacitándose para los cuidados que tienen que recibir al recién nacido.
- Las entidades académico-formadoras deben concientizar al personal de salud, especialmente a las enfermeras, que se encargan del cuidado del recién nacido a saber la importancia del nivel de calidad como herramienta para medir cómo percibe la madre hacia los cuidados brindados en su

recién nacido.

Referencias

1. Delgadillo, D, Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013. Trabajo de Investigación (Especialista en Enfermería en Neonatología). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. pág.1-26 [Consultado el 12 de Abril del 2016]; Disponible en:
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4309>
2. Bustamante J, Rivera G, Fanning M, Caján M, Percepción de las madres sobre la Calidad del Cuidado Enfermero al Neonato hospitalizado en el Hospital Regional Docente las Mercedes. Rev. Salud & Vida Sipanense. 2014; 1(2): pág. 1[Consultado el 12 de Abril del 2016]; Disponible en:
<http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/60/59>
3. Ladewig P; London M; Moberly S; Olds S, Enfermería maternal y del recién nacido 5th ed°. Madrid. MCGRAW-HILL, 2006 Pág. 599.
4. Castro F, Urbina O. Alojamiento Conjunto. In Maura A, editor. Manual de Enfermería en Neonatología. Habana: Ciencias Médicas; 2016. p. 21. 21 [Consultado el 12 de Abril del 2016]; Disponible en:
<http://gsdl.bvs.sld.cu/cgi-bin/library?e=d-00000-00---off-0enfermeria--00-0--0-10-0---0---0direct-10---4-----0-1l--11-es-50---20-about---00-0-1-00-0-0-11-1-0utfZz-8-00&a=d&c=enfermeria&cl=CL3.8&d=HASH01621915b8f31ef1580b1728.4.2>
5. Ministerio de Salud: Norma Técnica De Salud Para La Atención Integral De Salud Neonatal, Perú, 2013. Pág. 15 [Consultado el 13 de Abril del 2016]; Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3281.pdf>
6. Chávez M, Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en la Unidad Cuidados Intensivos Coronarios Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2013. Trabajo de Investigación (Especialista en Enfermería Cardiológica). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. Pág.13[Consultado el 18 de Abril del 2016]; Disponible en:
<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4318>

7. Lozada T; Terrones K, Percepción de las madres respecto a la preparación para el cuidado del recién nacido en el hogar. C. S. El Bosque. Trabajo de Investigación (Licenciada en Enfermería). Chiclayo, Perú: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2014. Pág.6,11-12 [Consultado el 18 de Abril del 2016]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/373>
8. Navarro J, Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, unidad de cuidados intermedios neonatales, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Trabajo de Investigación (Licenciada en Enfermería). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. ; 2012. Pág. 2-3 [Consultado el 19 de Abril del 2016]; Disponible en: http://www.revistasacademicas.usmp.edu.pe/_uploads/articulos/7a140-07.pdf
9. FUNDASAMIN. Revista Enfermería Neonatal; 2014. Pág. 3 [Consultado el 20 de Abril del 2016]; Disponible en: <http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000000251cnt-n09b.revista-enfermeria-neonatal-2.pdf>
10. Sailema S, Intervenciones que cumplen las enfermeras/os en el manejo del recién nacido y el grado de satisfacción de las madres en alojamiento conjunto, en el servicio de maternidad del Hospital Provincial General de Latacunga. Trabajo de Investigación (Licenciada en Enfermería). Ambato, Ecuador: Universidad Técnica De Ambato; 2014. Pág. 8 [Consultado el 23 de Abril del 2016]; Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7969>
11. Borré Y; Vega Y, Calidad Percibida De La Atención De Enfermería Por Pacientes Hospitalizados. Cienc. Enferm. 2014; 20(3): pág. 1. [Consultado el 23 de Abril del 2016]; Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>.
12. Moreno M; Interrial M; Saucedo P; Vázquez L; López J, Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. Aquichan.2011; 11 (1): 1. [Consultado el 23 de Abril del 2016]; Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74118880004>.
13. Torres, Y, Opinión y actitud del enfermero sobre el intrusismo de otro profesional en la atención inmediata del recién nacido – Essalud y Minsa, Agosto 2011. Trabajo de Investigación (Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma; 2011.

Pág. 1. [Consultado el 27 de Abril del 2016];
http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/286/1/Torres_ ya.pdf

14. Guevara S, Pretell L, percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de Cred de la Red de EsSalud “San José” Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013. Pág. 1. [Consultado el 30 de Abril del 2016]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1040>
15. Suñol R. La calidad de la atención. Pág. 1. [Consultado el 2 de Mayo del 2016]; Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
16. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson: Contenido del modelo conceptual [Consultado el 4 de Mayo del 2016]; Disponible en: http://jean-watson.blogspot.pe/p/contenido-del-modelo-conceptual_30.html
17. Fuentes Y, Teoría Del Cuidado Humano De Jean Watson. [Consultado el 7 de Mayo del 2016]; Disponible en: <http://tpfte8.blogspot.pe/>
18. El Cuidado.: Jean Watson. 2012. [Consultado el 7 de Mayo del 2016]; Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>
19. Raile M, Marrirt A. Modelos y Teorías en enfermería. 7^{ma} ed°. España. El Servier; 2011. Pág. 91- 112.
20. Soria M. Educación a los padres del recién nacido en el alojamiento conjunto. Rev. FUNDASAMIN. 2012; 22(1): Pág. 1 [Consultado el 11 de Mayo del 2016]; Disponible en: <http://fundasamin.org.ar/newsite/wp-content/uploads/2012/05/Educaci%C3%B3n-a-los-padres-del-reci%C3%A9n-nacido-en-el-alojamiento-conjunto.pdf>
21. Hernández S. Metodología de la investigación. 5th ed°. México. D.F; 2010. pág. 119-212.
22. Polit F. Investigación Científica en Ciencia de la Salud: Principios y Métodos. 6° Ed. México, DF; 2000. pág. 188-195.
23. Lerma D. Metodología de la Investigación: Propuesta ante proyecto y proyecto. 4th ed. Bogotá. ECOE; 2007. Pág. 90.

24. Ministerio de Salud: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, Perú, 2011. [Consultado el 13 de Mayo del 2016]; Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM527-2011-MINSA.pdf>
25. Ryan K, Brady J, Cooke R, Height C, Jonsen A, King P. et al. Informe Belmont: Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación; Washington D.C; 2003. [Consultado el 14 de Mayo del 2016]; Disponible en: https://www.ecu.edu/cs-acad/rgs/irb/upload/Belmont-Report_Spanish.pdf
26. Ávila J, SALUD. Informe Belmont. modificado: 31 de mayo de 2012, México. [Consultado el 14 de Mayo del 2016]; disponible en: http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html
27. Monchón P; Montoya Y, nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Essalud Chiclayo, Universidad Sato Toribio de Mogrovejo;2013.Pág. 1.[Consultado el 30 de Agosto del 2016]; Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/196/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf.

**ANEXOS:
Anexo 01**

DECLARACIÓN JURADA

Proyecto

Desarrollo de Tesis

Yo Katherine Lizeth Cajusol Siaden con DNI N° 48107243 con Código N° 2082412963 estudiante de la modalidad presencial del ciclo X de la Escuela de Enfermería y la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. soy autora del proyecto e informe de investigación titulada:

Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes 2016, la misma que se presentó para optar por el título profesional de licenciada en enfermería.

2. Que, el título de investigación es auténtico y original.

3. Que, el proyecto e informe de investigación presentado no ha sido plagiada ni de forma total o parcialmente.

4. He respetado las normas de citas y referencias para las fuentes consultadas.

5. Que, el proyecto e informe de investigación presentada no atenta contra los derechos de autor.

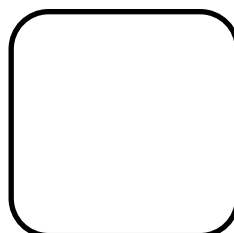
6. Los datos presentados en los resultados reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

7. El proyecto e informe de investigación no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Asumo frente UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN cualquier responsabilidad y cargas económicas que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar ya sea por fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación, asumiendo las consecuencias, sanciones reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis. Bajo el sometiéndome a la normatividad vigente de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

Nombres y apellidos

DNI N°



Anexo 02



Hoja informativa para el participante de la investigación

TITULO DEL ESTUDIO: Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes 2016

Datos informativos:

Institución : Universidad Señor de Sipán

Investigadora: Cajusol Siaden Katherine Lizeth

El objetivo del estudio es Determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. La investigadora, así como la asesora, pertenecen a la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán y cuentan con el permiso necesario para el desarrollo del trabajo de investigación.

La confidencialidad de la identidad de las puérperas que en este caso, son las participantes se garantizara su privacidad y confidencialidad de la información brindada en todo momento se garantizó y para el procedimiento de recolección de análisis de datos y solo serán de conocimiento por el personal investigador. El participante podrá retirarse del estudio en cualquier momento sin dar explicación alguna y sin tener repercusión alguna en el cuidado que se le brinde.

Anexo 03



Consentimiento Informado para participar en un estudio de investigación NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LA MADRE, SERVICIO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO, HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES 2016

Datos informativos:

Institución : Universidad Señor de Sipán

Investigadora: Cajusol Siaden Katherine Lizeth

Título: Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes 2016.

Propósito del Estudio:

Te invito a participar en mi presente estudio llamado: “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes 2016.”.

Procedimientos: Si usted decide participar en mi presente estudio de investigación se desarrollará los siguientes pasos:

1. Luego de que usted brinde su consentimiento, se le extenderá una escala de actitudes hacia la investigación 22 preguntas relacionadas con el tema de investigación, es de carácter anónimo, para proteger su identidad y se desarrollara en un tiempo estimado de 15 minutos. Se aplicarán en el Hospital Regional Docente las Mercedes.

2. Posteriormente se procesará la información de manera confidencial y se emitirá un informe general de los resultados.

Riesgos: No existen riesgos por participar en el estudio.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por participar en el presente estudio de investigación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a un mejor entendimiento sobre el Nivel de calidad del cuidado enfermero en el recién nacido desde la percepción de la madre.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan

en este estudio. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida: Deseamos conservar la información obtenida de la encuesta por un periodo de 5 años, con la finalidad de que sirvan como base de datos para otras investigaciones relacionadas con el tema de investigación.

Autorizo guardar la base de datos: SI NO

Derechos del participante: Si usted decide no participar en el presente estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte llamar a la investigadora Cajusol Siaden Katherine Lizeth: 951417856.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno.

Participante:

Fecha:

Investigadora

Fecha:

Cajusol Siaden Katherine Lizeth

DNI: 48107243

Anexo 04



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA



ENCUESTA

INTRODUCCIÓN. Buenos días Sra. estoy realizando un estudio en las madres de recién nacidos, con el fin de obtener información sobre el nivel de calidad del cuidado desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad; expresándole que es de carácter anónimo. Se agradece por anticipado su colaboración.

INSTRUCCIONES.-Llene los espacios en blanco y marca con un aspa "X" las alternativas que cree usted más conveniente.

Datos Generales:

1.-Edad:

- a) 16-24 años b) 25-29 años c) 30-34 años
d) 35-39 años e) 40-44 años

2.-Sexo de su R.N:

- a) Femenino b) Masculino

3.-Calificación de escala del 1 al 7

1	Extremadamente malo	5	Bueno
2	Muy malo	6	Muy bueno
3	Malo	7	Extremadamente bueno
4	Regular		

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

Califique las Percepciones, que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio.

Considera a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. A continuación se presentan algunas preguntas, básicamente sobre el servicio de alojamiento conjunto:

01 Fi	La enfermera le brindó información clara, precisa y suficiente a usted al momento de brindar cuidado a su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
02 Fi	La enfermera respetó su privacidad en el servicio, durante su permanencia hospitalaria al atender a su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
03 Fi	La enfermera cuida a todos los pacientes por igual, sin distinción de sexo, raza, condición social.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
04 Fi	La enfermera realiza el procedimiento de curación del muñón umbilical a la hora indicada, a su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
05 Fi	La enfermera la oriento acerca de la técnica adecuada de la lactancia materna y sobre la importancia de la leche materna exclusiva.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
06 Cr	La enfermera realiza los procedimientos de curación del muñón umbilical, control de funciones vitales, con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias a su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
07 Cr	Durante su permanencia en alojamiento conjunto la enfermera estuvo dispuesta a atenderla en lo que le solicitaba para su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
08 Cr	La enfermera trabajo conjuntamente con sus compañeros para dar el mejor cuidado posible a su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
09 Cr	Usted sintió que la enfermera le brindo un buen trato, cada vez que le pregunto algo respecto a su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
10 Se	La enfermera cuando le informó, utilizó un lenguaje con claridad, acerca de algunas complicaciones que pueda presentar su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
11 Se	Usted observa a la enfermera segura de los cuidados que brinda a su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7
12 Se	Siente que la enfermera influyó para bien en el cuidado de la salud de su recién nacido.	Percepciones						
		1	2	3	4	5	6	7

13 Se	Su recién nacido lacta bien.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
14 Em	La enfermera se identificó y la saludó a usted por su nombre.	Percepciones							
		1	1	2	3	4	5	6	7
15 Em	La enfermera mostró interés por el estado de salud de su recién nacido.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
16 Em	La enfermera le orienta acerca de la curación correcta del muñón umbilical.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
17 Em	La enfermera está atenta cualquier complicación que puede presentar el recién nacido.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
18 Em	La enfermera mantiene un trato amable, cortés, respetuoso, cuando se dirige a usted.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
19 At	En alojamiento conjunto usted percibe un ambiente amable, optimista y sincero del servicio de alojamiento conjunto.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
20 At	La enfermera utiliza material para el procedimiento de curación del muñón umbilical para su recién nacido.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
21 At	La enfermera se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde se encuentra su recién nacido.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	
22 At	Los ambientes y servicios estuvieron cómodos.	Percepciones							
		1	2	3	4	5	6	7	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 05

Relación de jueces.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	NIVEL ACADÉMICO	INSTITUCIÓN A LA QUE ESTÁ VINCULADO LABORALMENTE
1	Edgar Chepe Ramos	Médico pediatra	Hospital Referencial de Ferreñafe
2	Susana Lora Vargas	Magister en Enfermería	Hospital Regional Docente las Mercedes Universidad Señor de Sipán
3	Elizabeth Santana Aliaga	Lic. Enfermería	Hospital Regional Docente las Mercedes
4	Isabel Romero Sipión	Doctorado en educación	Hospital Regional Docente las Mercedes
5	Evelin García Inoñan	Lic. Enfermería	Hospital Referencial de Ferreñafe

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital Regional Docente "Las Mercedes", autoriza a:

KTHERINE LIZETH CAJUSOL SIADEN

Para realizar el proyecto de Investigación titulado: "NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO DESDE LA PERCEPCIÓN DE LA MADRE, SERVICIO DE ALOJAMIENTO CONJUNTO, HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES 2016 en el:

DPTO. ENFERMERÍA - ALOJAMIENTO CONJUNTO

Durante el mes de Agosto 2016.

Chiclayo, Agosto del 2016.

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP REG "LAS MERCEDES" - CHICLAYO

Mg. Britaño F. Medina Saldaña
C. E. P. 21773
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN


Anexo 06

Anexo 07

Base de datos

*CALIDAD DE ATENCION.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda



10 :

	EDAD	SEXO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	3	7	7	7	7	7	7	7
4	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	6	5	5	5	3	5	5	5	5	3	6	5	7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	4	6	2	2	1	2	4	7	7	4	7	6	7	7	6	4	3	6	7	4	7	7	
7	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	5	3	7	5	6	5	4	2	6	6	6	5	7	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5
8	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6
9	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6
10	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	5	5	4	4	4	6	5	4	6	4	5	5	7	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6
11	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	7	7	7	7	6	7	5	5	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	5	6	4	5	5
12	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
13	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	4	7	7	7	1	7	7	7	7	1	7	7	7	1	5	1	5	6	7	7	7	7	7
14	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5
15	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	DE 35 A 39 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
18	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	4	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
19	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	4	6	6	6	4	6	5	5	6	5	7	7	7	5	5	4	5	6	5	6	5	5	5
20	DE 35 A 39 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6
22	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	7	6	5	6	7	7	7	7	6	5	6	7	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6
23	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6

24	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	4	6	6	6	4	6	5	5	6	5	7	6	7	5	5	5	5	6	6	6	6	6
25	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	5	7	6	5	7	3	4	7	7	6	4	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
27	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	7	5	5	5	5	6	5	6	5	5
28	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	4	6	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
29	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
30	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5
31	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	5	5	6	6	7	6	6	5	5
32	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	2	5	5	6	3	6	5	5	6	5	7	5	7	4	5	5	5	6	5	5	5	5
33	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	6	6	7	7	5	5	6	6	7	7	7	6	4	6	7	6	6	6	6	6	6	6
34	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	7	6	6	7	7	7
35	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	7	7	7	5	4	4	5	6	6	6	5	5	5	5	6	7	7	7	7
36	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
39	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6
40	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6
41	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	4	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	6	4	5	6	6	6	6	5	6	6
42	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
43	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5
44	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	4	7	5	5	6	6	6	6	6	5	5
46	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6

47	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
49	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	4	5	7	7	7	6	7	6	7	6	5	5	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6
51	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
53	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	7	4	6	5	1	6	1	6	5	7	1	5	4	5	6	5	6	5	5
54	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	5	6	6	6	3	5	5	6	6	6	6	7	7	5	5	6	5	6	5	6	5	5
55	DE 40 A 44 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	7	7	6	6	6	6	6	5	5
56	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6
57	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	4	5	5	6	5	5	4	5	4	5	6	6	4	5	5	6	5	5	4	5	5
59	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	5	5	5	7	7	7	6	7	7	5	5	6	4	5	5	6	5	5	5
60	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	5	4	4
61	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7
62	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
63	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	5	5	7	7	4	4	4	4	5	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	77	
64	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	4	7	2	5	5	5	5	4	6	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	7	5	6	5	5	5	5	5	5	5
66	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	6	5	3	6	6	5	5	4	6	6	4	5	6	5	5	5	5	6	6	5
67	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	2	6	4	5	1	6	6	6	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	5
69	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

70	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7
71	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	5	5	6	5	3	5	5	5	4	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5
72	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	4	6	5	6	7	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	
73	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	4	7	7	2	1	5	5	4	3	2	3	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5
75	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	7	7	6	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
76	DE 35 A 39 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
77	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	4	5	5	5	3	5	5	5	6	3	7	6	7	5	6	7	5	6	5	6	6	5
78	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
79	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	7	6	7	5	6	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
80	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	7	6	7	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
81	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	5	7	6	7	6	7
82	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	5	4	4	4	7	7	6	6	6	2	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
83	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	6	7	6	5	6	5	7	6	6	6	6	5	5	6	7	6	5	6	5	6	5
84	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	2	5	4	7	6	5	6	7	3	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	
85	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	6	7	7	6	5	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7
86	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	6	7	7	6	5	7	7	6	4	7	7	3	5	5	6	6	6	7	7	6	7
89	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
90	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	5	5	3	2	5	6	6	6	4	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6
92	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	6	5	5	6	6	6	6	5

93	DE 35 A 39 AÑOS	FEMENINO	4	7	7	5	2	4	4	4	4	4	4	4	7	5	5	4	4	4	4	4	4
94	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
96	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	3	5	7	6	4	3	5	6	6	6	6	6	6	4	4	5	4	5	5	6	4
97	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	4	7	7	6	5	7	6	7	3	5	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7
98	DE 35 A 39 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	DE 40 A 44 AÑOS	MASCULINO	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6
100	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
101	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	7	5	6	7	5	6	7	5	6	7	7	6	5	7	5	6	6	7	7	7
102	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	3	6	6	5	5	6	6	6	6
104	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	5	5	5	7	7	5	6	6	7	6	5	6	6	6	6	5	7	5
105	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	7	7	6	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	5	5	7	5	7	7	7	6
106	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	6	7	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
107	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
108	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
109	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
110	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
111	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	4	5	7	7	7	6	7	6	7	6	5	5	7	5	5	6	6	6	6	6	6
112	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5
113	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
114	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	7	4	6	5	1	6	1	6	5	7	1	5	4	5	6	5	6	5
115	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	5	6	6	6	3	5	5	6	6	6	6	7	7	5	5	6	5	6	5	6	5

116	DE 40 A 44 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	7	7	6	6	6	6	6	5	5
117	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6
118	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	4	5	5	6	5	5	4	5	4	5	6	6	4	5	5	6	5	5	4	5	5	5
120	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	5	5	5	7	7	7	6	7	7	5	5	6	4	5	5	6	5	5	5	5
121	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
122	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
123	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
124	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	5	5	7	7	4	4	4	4	5	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	77	77
125	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	4	7	2	5	5	5	5	4	6	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	7	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
127	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	6	5	3	6	6	5	5	4	6	6	4	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
128	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	2	6	4	5	1	6	6	6	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5
130	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	7
132	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7
133	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
134	DE 30 A 34 AÑOS	MASCULINO	5	5	7	7	4	4	4	4	5	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	77	77
135	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	4	7	2	5	5	5	5	4	6	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	7	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
137	DE 25 A 29 AÑOS	FEMENINO	5	5	6	5	3	6	6	5	5	4	6	6	4	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
138	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

139	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	2	6	4	5	1	6	6	6	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	6	6	5	5
140	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
141	DE 40 A 44 AÑOS	FEMENINO	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7	6	5	7
142	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	7	6	5	6	7	7	7	7	6	5	6	7	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6
143	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
144	DE 25 A 29 AÑOS	MASCULINO	4	6	6	6	4	6	5	5	6	5	7	6	7	5	5	5	5	6	6	6	6	6
145	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
146	DE 35 A 39 AÑOS	MASCULINO	5	7	6	5	7	3	4	7	7	6	4	6	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
147	DE 30 A 34 AÑOS	FEMENINO	6	6	6	6	6	5	6	6	6	7	7	7	7	5	5	5	5	6	5	6	5	5
148	DE 16 A 24 AÑOS	FEMENINO	5	5	5	4	6	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
149	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
150	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5
151	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
152	DE 16 A 24 AÑOS	MASCULINO	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5

Anexo 08

Alfa de cronbach

Encuesta	Edades	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	Total
1	25	6	6	1	6	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	69
2	39	7	5	7	3	5	3	4	3	7	7	7	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	83
3	16	6	7	3	3	6	7	7	7	7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	7	5	4	82
4	22	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	67
5	27	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	6	5	5	3	5	5	79
6	28	6	7	5	3	2	1	7	3	1	2	4	2	1	4	5	4	3	2	3	5	2	5	57
7	35	6	6	5	1	5	5	7	3	7	7	2	3	2	5	3	4	7	7	3	7	7	5	71
8	21	7	6	6	2	6	3	6	3	7	6	2	3	5	6	7	7	3	5	4	5	5	5	0
9	45	7	1	7	1	3	6	6	6	2	6	1	2	2	2	7	6	5	6	6	6	6	5	65
10	27	6	6	6	3	3	6	3	3	2	6	2	6	6	2	3	5	6	3	6	6	3	5	68
11	22	4	7	3	5	5	7	2	2	2	2	3	4	1	3	2	7	7	7	7	7	7	7	59
12	31	5	7	5	6	1	6	6	5	5	5	5	2	3	2	5	5	6	6	5	6	6	5	73
13	33	6	6	5	5	6	4	2	5	4	5	6	5	5	5	7	3	7	7	7	7	7	5	79
14	40	2	4	4	5	5	4	7	4	3	7	8	6	5	2	4	5	4	7	4	4	4	5	75
15	45	7	3	6	5	7	6	4	3	5	3	6	2	6	4	6	7	5	5	5	6	0	5	80
		1.8	2.83	2.6	2.8	2.8	2.9	3.4	2	4.7	3	4.4	2.4	3.4	2.1	2.3	1.4	2.9	2.2	1.6	1.4	3.8	5	

K	16
$\sum Vi$	44.80
Vt	408.27

Sección 1	1.067
Sección 2	0.890
Absoluto S2	0.890

A	0.950
---	-------

Anexo 09

Tabla 1

Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

NIVEL DE LA CALIDAD	N	%
Excelente	12	8
Bueno	33	21
Regular	57	38
Bajo	50	33
Total	152	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

Tabla 2

Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre en las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta, en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

NIVEL DE LA CALIDAD	N	%
Excelente	12	8
Bueno	25	16
Regular	55	36
Bajo	60	39
Total	152	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

Tabla 3

Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre en las dimensiones seguridad y empatía, en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

NIVEL DE LA CALIDAD	N	%
Excelente	8	6
Bueno	37	24
Regular	61	40
Bajo	46	30
Total	152	100

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

Tabla 4

Nivel de la calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre en la dimensión de aspectos tangibles, en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.

NIVEL DE LA CALIDAD	N	%
Excelente	17	12
Bueno	38	25
Regular	55	35
Bajo	42	28
Total	152	98

Fuente: Cuestionario aplicado a las madres de recién nacidos en el servicio de alojamiento conjunto del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.