



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal
percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional
Materno Perinatal, Lima, 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Barrientos Untiveros, Carmen Milagros (ORCID: 0000-0003-0078-7379)
Br. Raymundo Untiveros, Jean Anwar (ORCID: 0000-0003-0063-8808)

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las Prestaciones Asistenciales

LIMA -PERÚ

2018

Dedicatoria

A nuestra familia, quienes en todo momento nos brindaron su apoyo y comprensión y a quienes debemos esta meta que hoy hemos alcanzado.

Agradecimiento

Un agradecimiento sincero a la Universidad César Vallejo por permitirnos lograr una meta más en nuestras vidas.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BARRIENTOS UNTIVEROS, CARMEN MILAGROS Y RAYMUNDO UNTIVEROS, JEAN ANWAR**

Para obtener el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** ha sustentado la tesis titulada:

SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA NEONATAL PERCIBIDO POR LAS MADRES EN UCI DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL, LIMA, 2015

Fecha: 30 de noviembre de 2015

Hora: 7:00:00 PM

JURADOS:

PRESIDENTE: Mg. Arturo Melgar Begazo

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Jhon Morillo Flores

Firma: 

VOCAL: Dr. Danilo Sanchez Coronel

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *A probado por mayoría*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- *Adjuntar validaciones*

- *Precisar población y muestra*

- *Reajustar recomendaciones de acuerdo a conclusiones*

.....

.....

.....

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carmen Milagros Barrientos Untiveros y Jean Anwar Raymundo Untiveros, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N°25811028 y DNI N° 43281990, respectivamente, con la tesis titulada Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2015, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 30 de noviembre del 2015



Br. Carmen M. Barrientos Untiveros



Br. Jean A. Raymundo Untiveros

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	27
II. Método	
2.1 Tipo y diseño	30
2.2. Operacionalización de la variable	30
2.3 Población, muestra y muestreo	31
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5 Procedimiento	32
2.6 Método de análisis de datos	33
2.7 Aspectos éticos	33
III. Resultados	35
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	57

VI. Recomendaciones	59
Referencias bibliográficas	61
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	68
Anexo 2: Operacionalización de la variable	71
Anexo 3: Operacionalización de la variable- Encuesta	73
Anexo 4: Validez de contenido por juicio de expertos	74
Anexo 5: Instrumento de medición de la variable	75
Anexo 6: Análisis de confiabilidad	78
Anexo 7: Base de datos generales	79
Anexo 8: Datos de encuesta	85

Índice de Tablas

Tabla 1	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP	35
Tabla 2	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Fiabilidad en UCI del INMP	36
Tabla 3	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Capacidad de Respuesta en UCI del INMP	37
Tabla 4	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Seguridad en UCI del INMP	38
Tabla 5	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Empatía en UCI del INMP	39
Tabla 6	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Aspectos Tangibles en UCI del INMP	40
Tabla 7	Distribución por Edades de las madres de recién nacidos hospitalizados en UCI del INMP	41
Tabla 8	Distribución por Grados de Instrucción de las madres de recién nacidos hospitalizados en UCI del INMP	42
Tabla 9	Distribución por Tipo de Seguro del recién nacido hospitalizado en UCI del INMP	43
Tabla10	Distribución del Servicio de Procedencia del recién nacidos previo al ingreso a la UCI del INMP	44
Tabla11	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según edad en UCI del INMP	45
Tabla12	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según grado de instrucción en UCI del INMP	46
Tabla13	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según tipo de seguro en UCI del INMP	47
Tabla14	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según servicio de procedencia en UCI del INMP	48
Tabla15	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal según dimensiones percibido por las madres en UCI del INMP	49
Tabla16	Evaluación sobre la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal según dimensiones percibidos por las madres de en UCI del INMP	51

Índice de gráficos

Gráfico 1	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP	35
Gráfico 2	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Fiabilidad en UCI del INMP	36
Gráfico 3	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Capacidad de Respuesta en UCI del INMP	37
Gráfico 4	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Seguridad en UCI del INMP	38
Gráfico 5	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Empatía en UCI del INMP	39
Gráfico 6	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión Aspectos Tangibles en UCI del INMP	40
Gráfico 7	Distribución por Edades de las madres de recién nacidos hospitalizados en UCI del INMP	41
Gráfico 8	Distribución por Grados de Instrucción de las madres de recién nacidos hospitalizados en UCI del INMP	42
Gráfico 9	Distribución por Tipo de Seguro del recién nacidos hospitalizados en UCI del INMP	43
Gráfico 10	Distribución por Servicio de Procedencia del recién nacido previo a la hospitalización en la UCI del INMP	49
Gráfico 11	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según edad en UCI del INMP	45
Gráfico 12	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según grado de instrucción en UCI del INMP	46
Gráfico 13	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según tipo de seguro en UCI del INMP	47
Gráfico 14	Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según Servicio de Procedencia en UCI del INMP	48
Gráfico 15	Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensiones en UCI del INMP	51

Resumen

La presente investigación titulada: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal de Lima.2015, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal durante los meses de Enero a Marzo del 2015.

El método empleado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 163 madres de recién nacidos hospitalizados en la UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal, la muestra fue asumida considerando el total de pacientes para este periodo. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach, KR-20).

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) en general un grado de insatisfacción de 44.0% sobre los cuidados de enfermería neonatal dio como resultado el rubro proceso de mejora, (b) para la dimensión seguridad y elementos tangibles 44.02% y 40.80% respectivamente de insatisfacción colocándolo en el rubro de proceso de mejora y (c) para la dimensión fiabilidad y empatía 36.56% y 33.01% respectivamente de insatisfacción asignándole el rubro de aceptable. Finalmente la dimensión de capacidad de respuesta presentó 70.04% de insatisfacción ubicándolo en el rubro de por mejorar lo que requerirá una pronta intervención en esta área.

Palabras claves: Cuidados de enfermería neonatal, madres de recién nacidos hospitalizados, unidad de cuidados intensivos.

Abstract

The present research entitled: Satisfaction of neonatal nursing care perceived by mothers in the ICU of the National Maternal and Perinatal Institute of Lima.2015, had as its general objective to determine the level of satisfaction of neonatal nursing care perceived by mothers in the unit of intensive care of the National Maternal and Perinatal Institute during the months of January to March 2015.

The method used was deductive, the type of research was basic, descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design: transversal. The population consisted of 163 mothers of newborns hospitalized in the ICU of the National Maternal Perinatal Institute, the sample was assumed considering the total number of patients for this period. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were questionnaires duly validated through expert judgments and determined their reliability through reliability statistics (Alfa de Cronbach, KR-20).

The following conclusions were reached: (a) in general, a degree of dissatisfaction of 44.0% regarding neonatal nursing care resulted in the improvement process, (b) for the safety dimension and tangible elements 44.02% and 40.80% respectively of dissatisfaction placing it in the area of improvement process and (c) for the dimension reliability and empathy 36.56% and 33.01% respectively of dissatisfaction assigning it the category of acceptable. Finally, the response capacity dimension presented 70.04% of dissatisfaction, placing it in the category of improving, which will require an early intervention in this area.

Keywords: Neonatal nursing care, mothers of hospitalized newborns, intensive care unit.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Mundialmente los fallecimientos de los recién nacidos pueden llegar a representar hasta un 48% del total de decesos en menores de 5 años, de ellos, el 86% se da en la primera semana pos natal. Dichos decesos neonatales son en su mayoría producto de asfixia perinatal, infecciones pre y pos natales, prematuridad, así como bajo peso al nacer. En India, Pakistán, China y la República Democrática del Congo representan casi el 99% de dichas muertes a nivel mundial, quizá debido al gran tamaño de sus poblaciones; específicamente en Níger existen 4 millones de muertes de recién nacidos registrados por el Estado Mundial de Infancia en el 2009, el cual hace referencia a la importancia de acciones preventivo promocionales lo que incluye mejoras en la alimentación e higiene, partos seguros con personal capacitado, así como el seguimiento de los casos haciendo extensiva estas actividades a las comunidades en su totalidad. En África y Asia los decesos neonatales pueden llegar hasta un 90%. La cifra de muertes neonatales descritas por el organismo anteriormente mencionado indicó que en el 2009 hasta un 40% de fallecidos antes de los 5 años equivalió a 3.7 millones sobre todo en las zonas de vías de desarrollo, haciendo que en los continentes anteriormente mencionados la muerte neonatal sea 14 veces más probable en comparación a los países industrializados.

En América Latina ocurren anualmente cerca de 200 000 decesos neonatales, sin embargo los decesos de infantes de hasta un año decrece mientras que las neonatales se mantienen estables. Esto hace indicar que las muertes de recién nacidos seguirán siendo hasta el doble en poblaciones vulnerables comparadas con los de la clase media-alta. Las causas más directas anteriormente mencionadas pueden originar los fenecimientos, no obstante muchos de ellos pueden ser evitados puesto que es sabido que un neonato con bajo peso que posea o no prematuridad hace que este individuo sea esencialmente delicado. Las defunciones de los recién nacidos están íntimamente ligadas con las características de la madre, pudiendo encontrarse con déficit educativo, estrato socio-económico bajo, edad extrema, déficit alimenticio, periodo intergenésico corto, enfermedades venéreas y otras causas complejas desde la gestación. Todo ello se torna más complejo cuando no existe un adecuado

servicio sanitario con énfasis en el periodo perinatal, siendo esto más evidente en los estratos socio –económicos más bajos.

En nuestro país se puede mencionar que las defunciones neonatales han disminuido en estos 20 años de manera significativa hasta en un 67%, siendo éstas constantemente vigilados por el ministerio de salud debiendo ser inmediatamente notificados al igual que los fallecimientos maternos. Sin embargo se sigue apreciando una tasa de 52.9% referido a defunciones infantiles. Según ENDES para el año 2000 el 79.36% fueron muertes precoces, es decir ocurren en los 7 primeros días de vida. Un 58.4% de fenecimientos de recién nacidos se produce dentro de las primeras 24 horas y el 10.26% de muertes neonatales ocurren en menores de 1000 gramos. Para el año 2001 la asfixia representó el 30.5% de las muertes, el síndrome de dificultad respiratoria el 27.45%, las infecciones un 19.8% y las malformaciones congénitas un 11.89%. Los prematuz y las deformidades congénitas no sólo disminuyen la probabilidad y calidad de vida sino que también pueden originar discapacidades si logra la supervivencia lo que puede desencadenar un costo social elevado a futuro con la probabilidad de enfermedades o situaciones emergentes como resultado de lo antes mencionado.

El lugar de nacimiento de los bebés influye en sus probabilidades de supervivencia y al parecer ya sea por información de una madre a otra, comentarios entre familiares o amistades, antecedentes de experiencias entre otros hospitales, etc.; las madres de familia, sobre todo las que residen en la capital, manifiestan su preferencia por alumbrar en la ex Maternidad de Lima por expresar abiertamente que esta institución se encuentra equipada tanto material como profesionalmente y porque atienden todo tipo de parto, siendo en su gran mayoría parte del Seguro Integral de Salud que va aumentando progresivamente cada año. Cada mes se evidencia el aumento de la demanda sobretodo en pacientes con predominio pretérmino que ha originado además del hacinamiento en el servicio, falta de insumos e incomodidad laboral. Sin embargo las madres de familia refieren su preferencia de atención en esta institución a pesar de contar con algún establecimiento de salud cercano a su domicilio y/o centro laboral,

inclusive extendiéndose la atención a pacientes que cuentan con seguro social, seguro de las fuerzas armadas, seguro particular o con recursos propios. Consideramos que de continuar con dicho problema se verá afectada la característica del servicio ofrecido en esta institución y por ende el agrado del usuario ante el servicio recibido influyendo esto ante la imagen institucional hasta el momento obtenido producto de años de servicio a la comunidad peruana.

Esta tesis se ejecutó en el INMP (ex Maternidad de Lima) sito en Jirón Miroquesada 941 Barrios Altos. Tiene este nombre debido a la elevación de este terreno hacia la Cordillera de los Andes, con latitud de -12,048584600, una longitud de 77,019022800, con una altitud de 154 m.s.n.m.; cuyo clima es mayormente nublado con un promedio de 26°C, teniendo una probabilidad de 0% de precipitaciones, con 69% de humedad y con vientos de 35 Km/h. La ex maternidad de Lima fue fundada el 10 de octubre de 1826 por Hipólito Unanue. A partir de ese momento los servicios estuvieron dirigidos a las parturientas sobre todo los de estrato social bajo, lo que incluyó las capacitaciones del personal para dicho fin, inclusive hasta la fecha los profesionales y demás servidores de la salud se encuentran en permanente aprendizaje y enseñanza de las experiencias y avances tecnológicos puesto que es considerado desde 1992 como instituto a nivel nacional por lo que es matriz de la obstetricia, ginecología y neonatología peruana.

Por ello, ante la vasta experiencia así como las investigaciones y docencia continua, es considerado centro referencial a nivel nacional en donde se atiende las mayores complejidades médico-quirúrgicas obstétricas y neonatales inclusive. Todo esto ha sido acogido por el nosocomio para dirigir sus acciones con calidad y calidez hacia los pacientes con un servicio único e inigualable. Sus instalaciones están comprendidos por consultorios externos contando con 5 de obstetricia, 2 de ginecología general, 6 de ginecología especializada, 1 de ecografía obstétrica, 1 de ecografía ginecológica, 7 de neonatología, 11 de especialidades médicas, 3 de dental, 2 de psicología, 2 de psicoprofilaxis, 1 de inmunizaciones, 2 de servicio social, 1 de consejería de planificación familiar, 2 de laboratorio, 1 de banco de sangre, 1 de banco de leche; siendo éstos los principales y en cuanto a los ambientes para los pacientes hospitalizados se tienen los servicios de obstetricia

ginecológica siendo 5 para cada área, servicios de cuidados intensivos maternos y neonatales respectivamente además de 4 áreas de intermedios para recién nacidos. Específicamente la UCI neonatal fue planificada para 30 pacientes de manera que en lado A incluye neonatos con dificultad respiratoria severa que sean nuevos y que no se encuentren potencialmente infectados. El lado B está diseñado para neonatos con dificultad respiratoria moderada y/o con ganancia ponderal y el lado C está dirigido a neonatos con dificultad respiratoria severa con confirmación de infecciones o provenientes de otras áreas mayores a 24 horas post natales; pero la realidad es que en reiteradas oportunidades se ha sobrepasado la capacidad de cupos lo que origina entre otros malestares expuestos en líneas anteriores, que aumente las probabilidades de aumentar las infecciones intrahospitalarias y por ende la mortalidad neonatal. La presente tesis es autofinanciada y se ejecutó para conocer cuál es la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015.

1.2 Trabajos previos

Trabajos previos internacionales.

Borrero Pachón MP (2014) con un artículo científico que como objetivo tuvo describir lo que experimentan las madres al cuidar a su neonato en UCI en el posparto. Estudio cualitativo fenomenológico con análisis de las entrevistas de manera estructural e interpretación de las mismas. La población estuvo a cargo de las madres cuyos bebés se encontraban en dicha unidad. El análisis tiene bases filosóficas de Paul Ricoeur. El resultado refiere que estas experiencias son de exclusión de la participación materna en donde existen sentimientos de no interacción ni pertenencia a la unidad, al suceder lo contrario, la enfermera atiende a la madre como un ser único apoyado así los sentimientos maternos positivamente. Se concluyó la importancia del desarrollo de estrategias con contenido y apoyo de las sensaciones maternas lo que también debe incluir la colaboración directa en la atención a su bebé. Sería importante para esta investigación porque indica que la enfermera debe permitir la comunicación, participación y empatía hacia la madre para poder canalizar de manera positiva

sus sentimientos y experiencias teniendo repercusión en la calidad y la satisfacción de los cuidados que la profesional realiza.

López Mirón J. (2014) elaboró el artículo científico teniendo como objetivo la valoración de la percepción de la importancia y el nivel de agrado parental de neonatos pretérmino hospitalizados relacionado a sus atenciones recibidas. Análisis descriptivo, transversal observacional. Participaron 60 madres mediante el cuestionario de satisfacción. Con análisis descriptivo global y estratificado de las variables y comparaciones de porcentajes según la naturaleza de las mismas. Se concluyó que la satisfacción de los padres puede ser favorables con incidencia hacia la atención del neonato, siendo una herramienta primordial para que el profesional refuerce la prestación de servicios de salud. Sería importante para esta investigación porque muestra que las atenciones dirigidas al progreso neonatal incluye que los padres participen , así como información valiosa para que la enfermera identifique y analice puntos críticos orientados al desarrollo de los servicios y por ende obtener el agrado de los padres por los cuidados que se otorga al recién nacido.

Clairat Sierra Y. (2014) ejecutó su artículo científico y evaluó la naturaleza del servicio, siendo un estudio descriptivo transversal, dividido en indicadores de calidad en salud con establecimiento por diferentes criterios, señales y estándares, en la que se ejecutaron revisiones bibliográficas, entrevistas y encuestas. El procesamiento de datos fue mediante porcentajes. El producto fue adecuado referido a l recursos humanos; en cuanto a la ubicación del área hospitalaria, la mayoría de los indicadores resultaron adecuados; en relación a equipamiento fue inadecuado; en lo concerniente a la evaluación 40 enfermeras se mostraron satisfechas estableciendo un estándar por encima de lo adecuado; la evaluación de las competencias específicas reflejaron resultados adecuados y 1200 madres evaluadas se encontraron satisfechas estando por encima del estándar establecido. Concluyéndose que para una atención de excelencia se debe contar con personal calificado, adecuada formación, así como de buena localización hospitalaria y tecnología adecuada. Sería importante para esta investigación porque refiere que el desarrollo de la labor de la enfermera tiene influencia directa sobre la calidad del cuidado, haciéndolo un personal más

competente y teniendo injerencia directa con la satisfacción de quienes reciben sus servicios.

Sánchez-Veracruz M. (2017) presentó su artículo científico cuyo objetivo fue reconocer el nexo del nivel de tensión y grado de complacencia, así como identificar los rasgos influyentes en la percepción parental de los mismos. Estudio descriptivo transversal, cuyos instrumentos de evaluación fueron el cuestionario de variables socioeconómicas, escala de estrés en los padres: UCI y cuestionario sobre la calidad de los servicios de salud. Datos procesados mediante el programa informático SPSS v 21 con diferentes pruebas en cada dimensión de los instrumentos; en cuanto a la relación de las variables se utilizó las correlacionales bivariadas de Pearson, para analizar las diferencias de medias entre las dimensiones de los instrumentos se utilizó t-student y ANOVA para finalmente usar la regresión lineal múltiple y así conocer las variables predecibles de estrés general. Los resultados mostraron diferencias significativas en algunas variables sociodemográficas y los instrumentos utilizados óptimos para predicción de la tensión general que estuvo relacionado al neonato y la relación maternal. Se concluyó que la promoción de la interacción profesional-paternal hace que aumente el grado de complacencia pero no asegura un descenso de la tensión general. Sería importante para esta investigación porque identifica la importancia del trato a los padres, la adecuada comunicación, la empatía y el respeto hacia ellos manifestando su satisfacción de los servicios entregados por el equipo sanitario.

Jaramillo Santiago L. (2018) en su artículo de investigación tuvo como objetivo describir los cuidados de enfermería recopilando la percepción parental cuyos hijos se encuentren en unidades neonatales. Siendo una investigación transversal descriptiva situada en Medellín, utilizando como instrumento el CARE-Q con un muestreo intencional de 121 individuos. El análisis estadístico fue ejecutado con software SPSS v. 23; obteniéndose frecuencias absolutas y relativas para cada ítem realizando mediciones de tendencia central y dispersión para el total y las dimensiones. Se obtuvo como resultados que los padres tiene una percepción positiva con respecto al cuidado de la enfermera en donde el mayor puntaje concierne a supervisa y sigue las dimensiones, luego accesibilidad,

seguido de mantención de confianza, comodidades, explicación, facilidades y anticipación. Se concluyó que los padres poseen una sensación adecuada de los servicios de la enfermera en estas unidades, sin embargo se debe fortalecer las relaciones personales y la comunicación. Sería importante para esta investigación por lo que se identifica la demanda de los padres hacia las necesidades de comunicación y aprendizaje para anticipar inclusive, posibles complicaciones, así como sentirse partícipes del cuidado de su recién nacido hospitalizado.

Trabajos previos nacionales.

Sifuentes León O. (2016) en su tesis tuvo como objetivo describir el grado de complacencia del usuario y la naturaleza del accionar de la enfermera en el ámbito hospitalario. Estudio descriptivo-correlacional de corte transversal tomando en cuenta a 194 individuos recolectando datos mediante la encuesta de satisfacción aplicada así como el servicio de enfermería tomando como base el modelo de calidad de la atención sanitaria. El análisis fue mediante Pearson, cuyo resultado arrojó que el 51% de los pacientes manifiestan poca satisfacción en los cuidados percibidos; el 27.8% nivel satisfactorio; 5.2% muy satisfactorio y 16% insatisfactorio de los cuidados percibidos; un 72.2% refiere mediana índole del cuidado de enfermería, el 17.0% aceptable calidad y 10.8% deficiente índole. Como conclusión detalla significancia entre el nivel de agrado del paciente y la condición de los servicios adquiridos. Sería importante para esta investigación porque demuestra que la forma en como la enfermera trata al paciente tiene directa relación con la satisfacción que éste percibe al recibir los cuidados respectivos y con ello se tendría mejor apreciación de la índole del cuidado de enfermería adquirido.

Camargo Gonzales L. (2017) en su artículo científico indica como objetivo identificar la apreciación parental de pacientes pediátricos sobre los servicios de enfermería. Estudio cuantitativo, aplicado, descriptivo, no experimental, transversal, no probabilístico con participación de 110 personas. Se mostraron los resultados en tablas de frecuencia con 88.2% de percepción favorable concerniente a lo técnico-científico, ante un 11.8%; en relación a la dimensión humana 94.5% con percepción favorable ante un 5.5% desfavorable; en la dimensión entorno el 93.6% con percepción favorable ante un 6,4% desfavorable

y el 90% favorable en lo que concierne la calidad de cuidado con un 10% desfavorable. Se concluyó que la apreciación parental sobre los servicios de enfermería es adecuada prioritariamente. Se considera importante para esta investigación puesto que valora la importancia de la enfermera en la entrega de sus labores de manera competente para que apreciación de sus servicios se vea reflejado no solo en el usuario directo sino también en su entorno, logrando así el agrado esperado para mejorar los servicios otorgados al paciente y familia.

Rosales Ponte, G. (2017) en su tesis dispuso establecer la calidad del servicio de enfermería y el agrado del anciano en el ambiente de medicina. Con diseño metodológico aplicativo, descriptivo, transversal, utilizando encuesta y cuestionario, dirigido a 60 usuarios. El análisis de datos fue mediante Excel con software SPSS versión 2.0 y reflejados en frecuencia y tanto por ciento así como gráficos de columnas y el coeficiente de correlación de Spearman. Concluyendo que tiene relación mediana para el grado de servicio de enfermería y el agrado del anciano, así como estrecha interrelación técnico, humano y de su entorno. Se considera importante para esta investigación porque se tendría en cuenta que el agrado del paciente externo también se basa en la infraestructura brindada, personal idóneo y servicios aceptables para que exista calidad en el cuidado de enfermería.

Valdivia Gamarra G. (2017) en su tesis especificó y examinó el servicio que otorga enfermería al binomio madre-neonato hospitalizado. Estudio cualitativo, descriptivo, con muestreo de saturación teórica. Se utilizó la entrevista semiestructurada y como técnica secundaria fue por observación participante. Se analizaron los datos mediante la técnica de triangulación obteniéndose así el análisis de contenidos derivándose en unidades de análisis y de ellas se obtuvo categorías y sub categorías basadas en criterios de ética y rigor. Los resultados fueron a través del análisis de contenidos de los discursos sobre el cuidado de enfermería. Se concluyó que las enfermeras tiene su propia manera de promover el vínculo madre-recién nacido, basada en conocimientos orientados a la práctica del cuidado, lo que tiene congruencia en el apego y participación de la madre. Sería importante para esta investigación ya que el servicio de enfermería acude a las exigencias maternas sobretodo en prematuros siendo éstos muy vulnerables y mediante su accionar favorecen el vínculo afectivo inclusive lo que haría que la

estancia hospitalaria sea satisfactoria

Altamirano Hoyos, K. (2019) en su tesis explica, analiza y entiende las vivencias del servicio de enfermería al cuidar de manera integral al neonato prematuro con base en la enseñanza de enfermería centrada en el cuidado. Investigación cualitativa, descriptiva, con muestreo por saturación y redundancia. La recolección de datos fue mediante entrevista semi-estructurada. El procesamiento fue mediante el análisis de contenido. Con los resultados emergieron cuatro categorías: cuidado ético para salvar y proteger la vida del neonato prematuro, neonato prematuro, persona digna con gran vulnerabilidad y centrando las atenciones en cuanto al progreso del paciente y su entorno. Se concluyó que los cuidados otorgados al neonato prematuro muestran respeto, protección por la vida y dignidad del mismo mediante la aplicación de conocimientos, competencias y ética, todo ellos centrado en el desarrollo de la familia del neonato. Se considera importante para esta investigación puesto que manifiesta el significado de comprometer al entorno familiar al cuidado del recién nacido por su gran vulnerabilidad y con ellos obtener la satisfacción de los cuidados entregados a este ser humano tan delicado pudiendo así fortalecerse con la participación directa de la familia.

1.3 Teorías relacionadas a la satisfacción de enfermería neonatal

La satisfacción del cliente tiene amplios conceptos que permite individualmente evaluar varias características sobre el cuidado de la salud, una de las definiciones es mediante la evaluación del estado de salud y las expectativas del cliente. Corbela A. (1992). Donabedian (1992) explica el concepto de la variable como una respuesta emocional por la atención sanitaria, manifestándose como un indicador seguro pues identifica la calidad de atención y servicio. Actualmente tiene importancia muy relevante en los servicios salubres y cada vez es más primordial la evaluación permanente de todos los procesos dirigidos a la atención de salud poblacional. Todo ello implica raciocinio mediante las experiencias adquiridas pudiendo existir diferencia entre lo esperado y lo otorgado en el servicio o producto. La satisfacción está ligada a las perspectivas, aspectos morales, culturales, experiencias personales o colectivas tanto de ofrecimiento o

recepción de servicios sobre todo los de salud. Por ello la definición de satisfacción varía de una persona a otra siendo independiente inclusive para cada circunstancia.

Donabedian (1992) manifiesta que la percepción del cliente está relacionada con la satisfacción del servicio o producto sobretodo en salud, aceptando la permanente evaluación del personal sanitario ya que los clientes son la más importante base de información quienes son los pioneros en identificar las deficiencias del servicio pero que al corregirlas se mejora los cuidados del personal en salud. La satisfacción está ligada con la escasez o falta de insumos, teniendo en cuenta que la necesidad se refiere a la atención inmediata que requiere un individuo para la preservación y progreso inclusive. La satisfacción puede expresarse de manera positiva o no con implicancias vitales, anímicas, culturales, entre otros, incluso se regenera constantemente de acuerdo a las circunstancias. Ministerio de Salud (2012) señala que la satisfacción del cliente ocurre cuando al saciar sus necesidades sobrepasando las perspectivas del cliente lo que conlleva a mantener los cuidados de salud ya existentes inclusive, sobresaliendo otros. La satisfacción es de suma importancia al referirse en términos de calidad lo que en salud se está promoviendo actualmente.

Los clientes que van a establecimientos de salud esperan contar con servicios asequibles, ya sea en la parte administrativa como en lo referente a calidad y calidez en la atención, amabilidad, acceso a un entorno favorable con luz, temperatura ambiental y ventilación adecuada, sin olvidar el velar por su intimidad, confort, que los equipos se encuentren operativos, ordenados y limpios, asimismo que la información sea adecuada, oportuna y veraz tanto por la parte administrativa como asistencial. Lozano (2007). Además el paciente reclama personal suficiente y capaz tanto profesionalmente como con integridad humana para que su atención sea favorable durante toda su atención lo que debe incluir un adecuado examen médico con exámenes complementarios, tratamiento de acuerdo al motivo de su visita, con diagnóstico adecuado y que el pronóstico de ser éste incluso paliativo, sea oportuno además de disminuir al máximo e inclusive ausentar las complicaciones. Sin embargo la realidad cotidiana no ofrece aún un

sistema ideal en cuanto a salud se refiere, ya que constantemente estamos identificando escasez o negligencias en los servicios de salud por lo que todo esto debe servir para identificar posibles soluciones sobre todo en lo preventivo promocional.

La satisfacción del cliente tiene cada vez más importancia sobretodo en salud pública. Alvarado (2001) tomándose en cuenta que para las evaluaciones de los servicios sanitarios, existen controversias en cuanto a su concepto y métodos de medición, se tiene la certeza que es elemento primordial para el desarrollo tanto de la organización como del equipamiento de los servicios salubres. La satisfacción es una respuesta que el cliente otorga de manera personal en cuanto tiene una relación estrecha con el servicio solicitado. Chías (1995) refiere que es necesario analizar todo lo concerniente a las necesidades de cambio para satisfacer los requerimientos del consumidor sobre todo de aquellos que poseen deficiente aceptación de los mismos. Para el sector salud es necesario entregar los servicios con equidad, es decir garantizando los servicios de salud a los que más lo requieren; efectividad lo que significa entregar el servicio con la mayor cobertura; eficacia lo que concierne a métodos y avances tecnológicos adecuados y eficiencia lo que se entiende como el rendimiento máximo de acuerdo a un costo razonable; con todo ello en conjunto podemos definirlo como calidad de prestación de los servicios salubres. Por eso es importante internalizar la importancia de la evaluación permanente en donde existan normas claras y consensuadas involucrando acciones dirigidas a a la salud poblacional en cuanto sobre todo a lo preventivo promocional y no solo asistencial. Es así que se hace imprescindible obtener normas gubernamentales para fortalecer y proteger la salud poblacional.

Los consumidores acuden a los establecimientos de salud en ocasiones sin manifestar sus incomodidades por el servicio que obtienen y manifiestan su satisfacción pudiendo ser sus expectativas deficientes. En ocasiones el consumidor halaga inclusive al entrevistador para no tener represarías en cuanto a la atención del servicio de salud, debiéndose esto a preceptos culturales inclusive sobre las quejas o porque no tiene el concepto claro de satisfacción de

un servicio. Política nacional de salud (2001)). El consumidor expresa satisfacción cuando lo requerido alcanza o sobrepasa sus expectativas; si son deficientes o tiene poco acceso a los mismos, podría mostrarse con agrado por recibir estos servicios. Estas expectativas presentan 2 estratos tanto el deseado como el recibido. Entre ambos conceptos encontramos la tolerancia pudiéndose tomar esto como ventaja para el servidor de salud y sucede lo contrario cuando excede lo deseado por el consumidor.

Definiciones de la variable.

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal: Se definió para este estudio como el cúmulo de particularidades del servicio de UCI y cuidados ofrecidos por las enfermeras neonatales para complacer exigencias y perspectivas determinadas a través de madres cuyos hijos se encuentran hospitalizados en esta área, dependiendo principalmente de la interacción con dicha profesional para lograr maximizar los beneficios de salud del neonato y reduciendo los riesgos al máximo.

.

Según Parasuman (1988) y Zeithaml (1994) desarrollaron un instrumento llamado Serqual y en sus múltiples investigaciones decidieron determinar la naturaleza del servicio por medio de la satisfacción e insatisfacción del cliente mediante 5 dimensiones:

- Seguridad: Conformada por la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad propiamente dicha.
- Empatía: Conformada por la accesibilidad, comunicación y comprensión.
- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta, para esta investigación ha sido modificado hacia la calidad de cuidados de enfermería neonatal.

Teoría base de la variable.

Parasuraman (1988) y sus colaboradores ejecutaron la escala SERVQUAL formado por las expectativas y percepciones del usuario con 22 enunciados para

ser analizados por el patrón psicométrico utilizado en cuestionarios: Likert. Para ello los usuarios singularizan las expectativas en base a cualidades propias del servicio para luego evaluar la percepción de lo anteriormente señalado. Al obtener percepciones deficientes en relación a las expectativas significa inadecuada calidad y viceversa. Las definiciones genéricas sobre las dimensiones de Zeithaml, Parasuraman (1994), (1988) tuvieron como referencia a Grönroos (1994) quienes a través de varias entrevistas encontraron 10 características no siendo necesariamente independientes unas de otras, a saber: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, afabilidad, veracidad, confianza, asequibilidad, conexión e interpretación.

Dimensiones de la variable.

Parasuraman y Zeithaml (1994), (1988) agruparon 5 dimensiones bajo el concepto del usuario, considerando la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad: formada por la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad propiamente dicha, empatía: formada por la accesibilidad, comunicación y comprensión para finalmente señalar los aspectos tangibles.

1.4 Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015?

Problema específico 1

¿Cuál es la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión fiabilidad en UCI del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015?

Problema específico 2

¿Cuál es la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión capacidad de respuesta en UCI del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015?

Problema específico 3

¿Cuál es la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión seguridad en UCI del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015?

Problema específico 4

¿Cuál es la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión empatía en UCI del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015?

Problema específico 5

¿Cuál es la satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión aspectos tangibles en UCI del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015?

1.5 Justificación del estudio**Justificación teórica.**

Por los resultados mostrados existe ampliación de los conceptos de calidad y la conducta de la variable estudiada. No existe aún registro ni documentación de sus opiniones en dicha unidad crítica. A raíz de esta investigación se ejecutaron recomendaciones para el desarrollo de los servicios ofrecidos y con ello plantear nuevas interrogantes para futuros estudios.

Justificación Práctica.

Esta investigación ayudó a resolver un problema real porque las madres de familia que acuden a dicha institución permanecen hospitalizadas mínimo 48 horas pero los neonatos que requieren ser transferidos a la UCI son internados más días dependiendo de su prematuridad y/o estado de salud lo que origina susceptibilidad de las mismas, además el vínculo afectivo madre-hijo se ve bruscamente dañado. Es por ello que se necesitó conocer el grado de satisfacción de los servicios de la profesional otorgados a las madres mediante diferentes

procedimientos y conductas. Esta investigación hace mención a la necesidad de otorgar servicios oportunos y eficientes, además de ser este nosocomio un centro referencial a nivel nacional.

Justificación metodológica.

Esta investigación ejecutó una adaptación al instrumento SERQUAL dirigido a las madres de dicha unidad hospitalaria para conocer específicamente la percepción y expectativas de los servicios de enfermería ofrecidos, asimismo plantear nuevos problemas de investigación utilizando más variables y la creación de nuevos instrumentos como también la mezcla de enfoques cuantitativos y cualitativos para enriquecer conocimientos.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

En esta tesis por ser de tipo descriptiva no se planteó hipótesis. Solo las investigaciones cuantitativas cuyo planteamiento indique que será correlacional, explicativa o descriptiva pero con pronóstico de una cifra o hecho serán las que se debe formular hipótesis. Sampieri (2016).

1.7 Objetivos

Objetivo general

Describir el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP de Enero a Marzo del 2015.

Objetivo específico1

Describir el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión fiabilidad en UCI del INMP.

Objetivo específico 2

Describir el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal

percibido por las madres según dimensión capacidad de respuesta en UCI del INMP.

Objetivo específico 3

Describir el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión seguridad dimensión seguridad en UCI del INMP.

Objetivo específico 4

Describir el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión empatía en UCI del INMP.

Objetivo específico 5

Describir el grado de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión elementos tangibles en UCI del INMP.

II. Método

2.1. Tipo y diseño

Tipo

Según su tipo fue básica pues permite desarrollar científicamente las perspectivas, comprensiones, explicaciones o predicciones de una investigación. Al adquirir nuevos conocimientos se permite agregar las referencias primordiales de un hecho natural. Rodríguez (2011)

Diseño

El diseño empleado fue no experimental, de corte transversal. Entendiéndose lo primero porque se ejecutan sin adulterar las variables siendo vistos naturalmente para su interpretación y análisis .Hernández (2014). Referente al tiempo, se refiere transversal o transeccional porque se juntan datos en un solo momento, siendo el diseño:

M - O

M: muestra con quienes se va a realizar la investigación

O: información primordial recogida de la muestra.

2.2. Operacionalización de la variable

Definición conceptual

Satisfacción es la contestación emocional de los clientes referente a la atención sanitaria siendo una señal fiable para determinar la calidad de atención. Donabedian (1990). Los cuidados de enfermería tienen componentes científico, teórico y ético cuyos requisitos comprender el saber de conocimientos, habilidades y destrezas así como de actitudes y valores. Marriner y Raille (2008).

Definición operacional

Satisfacción son las particularidades y características del servicio así como los cuidados que ofrecen las enfermeras neonatales para satisfacer las necesidades y expectativas determinadas por las madres.

Los cuidados de enfermería se basan en una atención holística considerando las necesidades biológicas, emocionales, espirituales y sociales; estableciendo una relación terapéutica enfermera-usuario.

2.3 Población y muestra

Población.

Para esta tesis fue constituida por las madres de los recién los neonatos hospitalizados en la UCI del INMP. Para el año 2014 hubieron 18 688 nacimientos, de ellos 18 498 fueron recién nacidos vivos, de ellos fueron hospitalizados en la UCI 562 pacientes representando el 3.04%: Para el año 2015 durante el primer trimestre se ha registrado 5 546 nacimientos, de ellos 5 504 fueron recién nacidos vivos y de ellos 163 fueron hospitalizados en la UCI representando un 2.96%.

Las Guías Técnicas para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad del MINSA, refieren que la muestra para servicios hospitalarios no requiere especificación de tamaño pudiéndose considerar el total de egresos para un limitado periodo, siendo el tiempo no menor de 2 meses. La población está dada por un grupo de personas estables con lazos de reproducción y con características comunes ya sea por territorio, temas políticos, jurídicos, raciales o religiosos; es importante si ésta es trascendental inclusive con fines reproductivos para así garantizar la sucesión de la misma. Massimo (2007)

Muestra.

En este caso la muestra fue la cantidad de pacientes hospitalizados entre los meses de Enero a Marzo del 2015 teniendo 163 recién nacidos en la UCI del INMP.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica.

Para el instrumento: se empleó la encuesta Servqual modificado.

Para los datos: se aplicó la prueba piloto a las madres de los neonatos en UCI, el equivalente a 10% del tamaño muestral utilizando la opinión de jueces expertos. La ficha técnica del instrumento se incluye en la sección anexos.

Instrumentos.

Se aplicó el cuestionario Servqual modificado con utilidad en los servicios de salud y apoyo.

Incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, divididas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad, entendiéndose de este modo:

Fiabilidad: del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: del 06 al 09

Seguridad: del 10 al 13

Empatía: del 14 al 18

Aspectos Tangibles: del 19 al 22

Validez

Se procedió a validar ejecutando un cuestionario adaptado según modelo SERVQUAL para conocer la satisfacción de los cuidados de enfermería siendo determinada por juicio de expertos, validez estadística y proceso de confiabilidad.

Confiabilidad

Fue a través del cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach utilizando Excel con una fiabilidad obtenida de 0.9514, por lo tanto podemos concluir que el presente instrumento es altamente confiable.

2.5 Procedimiento

Para los datos fueron aplicadas las tablas de procesamiento para su tabulación y proceso ulterior. Los resultados fueron representados por tablas de frecuencia y gráficos circulares.

2.6 Método de análisis de datos

Los datos recogidos fueron analizados por etapas mediante la estadística en donde inicialmente hubo la aplicación del instrumento culminando con la recopilación de los datos necesarios para la investigación y con ello resolver las preguntas planteadas. Hevia (2001). Por ser una investigación con enfoque cuantitativa, el análisis utilizado Excel. Los datos fueron reflejados en porcentajes para cada dimensión planteada y mencionada. En cuanto a los resultados se estimó como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), resultado de la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

En cuanto al análisis obtenido por Excel, se estableció la elaboración y presentación de una tabla general de P-E para las 22 items teniendo en cuenta el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción individual y globalmente. Se determinó el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado debe ser mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal. Se priorizó las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor teniendo en cuenta los siguientes valores: Insatisfacción > 60%: Por Mejorar; Insatisfacción entre 40-60 %: En Proceso; Insatisfacción < 40%: Aceptable.

Se analizaron los datos de insatisfacción que de acuerdo al color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas.

2.7 Aspectos éticos

Los datos de esta tesis fueron procesados sin adulteraciones. Dicha investigación contó con los permisos correspondientes de las autoridades en orden jerárquico. Cabe señalar que existió el anonimato de los sujetos encuestados, respeto y consideración a cada uno de ellos sin prejuizgamientos.

III. Resultados

3.1 Presentación de resultados descriptivos:

Tabla 1

Satisfacción percibido por las madres

Satisfacción de las madres		
	Nº	%
Satisfecho	91	56.0
Insatisfecho	72	44.0
TOTAL	163	100.0

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

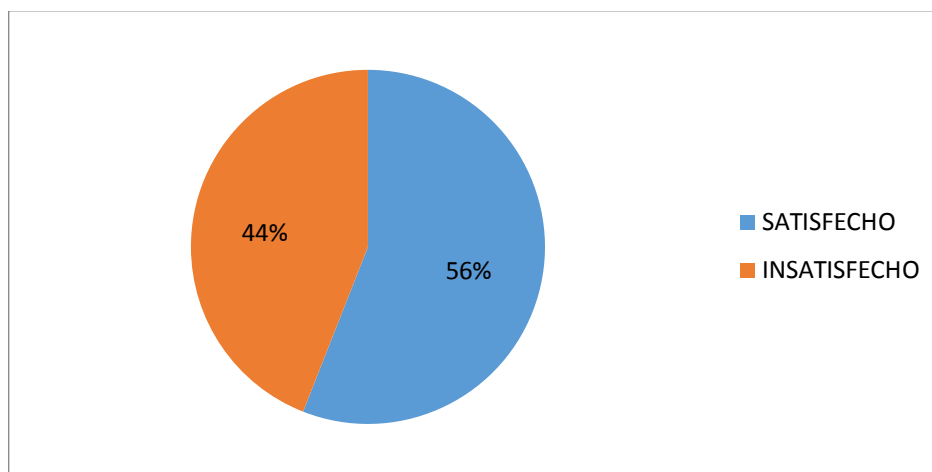


Figura 1: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres.

Se aprecia que el 56% (91) madres de recién nacidos hospitalizados en UCI se encontraron satisfechas con respecto a los cuidados de enfermería neonatal, mientras que un 44% (72) de madres en dicha unidad se encontraron insatisfechas; lo que coloca en términos generales en el rango en proceso de mejora.

Tabla 2

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal

Fiabilidad		
Preguntas Dimensiones	Nº	%
Satisfecho	103.0	63.4
Insatisfecho	60.0	36.6
TOTAL	163.0	100.0

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

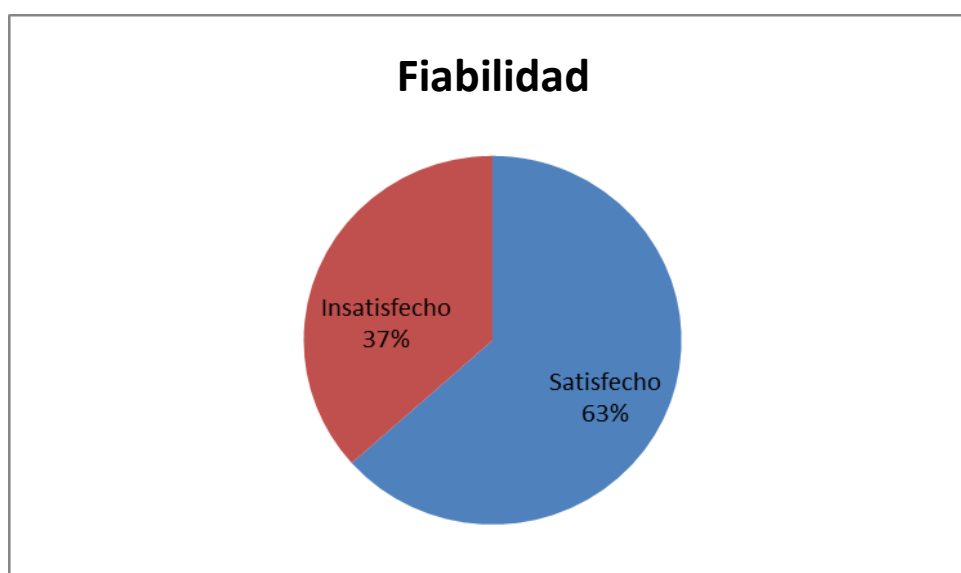


Figura 2: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión fiabilidad

Se aprecia que el 63.4% (103) de madres se encuentran satisfechas con respecto a los cuidados de enfermería neonatal, mientras que un 36.6% (60) de madres en dicha unidad están insatisfechas, colocándolo en el rango aceptable.

Tabla 3

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal

Capacidad de respuesta		
Preguntas Dimensiones	Nº	%
Satisfecho	48	29.6
Insatisfecho	115	70.4
TOTAL	163.0	100.0

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

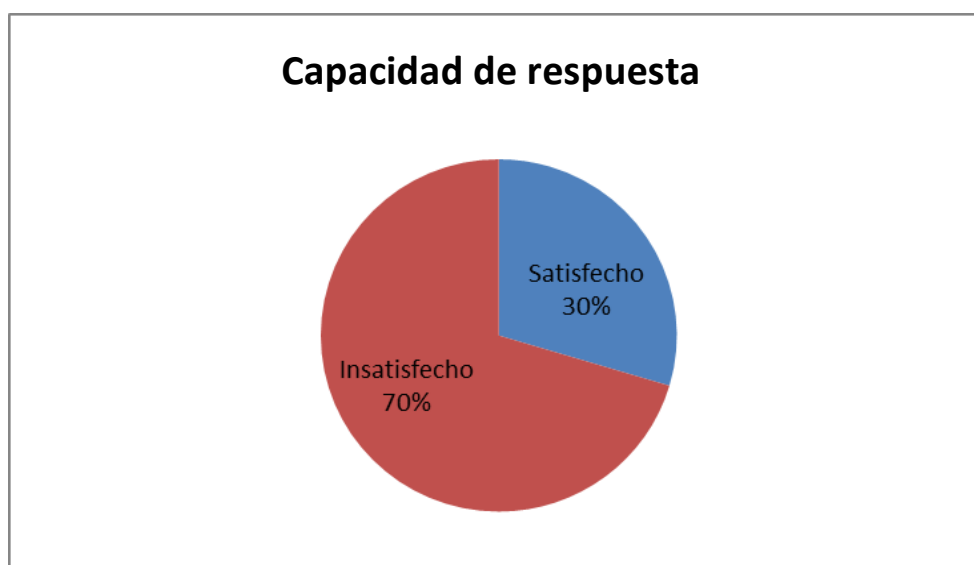


Figura 3: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión capacidad de respuesta

Se puede apreciar que el 29.6% (48) madres se encuentran satisfechas respecto a los cuidados de enfermería neonatal, mientras que un 70.4% (115) de madres en dicha unidad están insatisfechas, colocándolo en el rango de por mejorar.

Tabla 4

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal

Seguridad		
Preguntas Dimensiones	Nº	%
Satisfecho	91	56.0
Insatisfecho	72	44.0
TOTAL	163.0	100.0

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

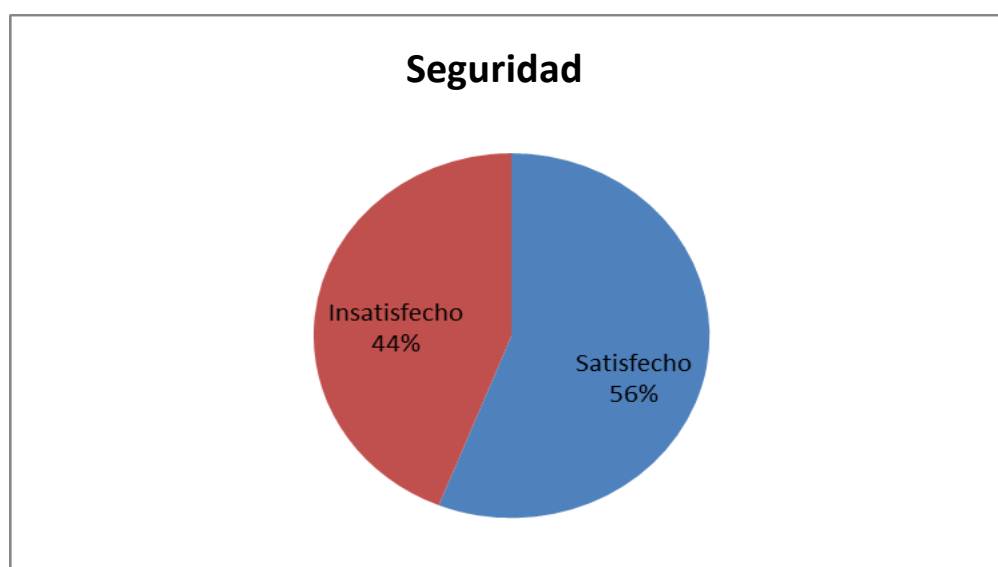


Figura 4: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión seguridad

Se puede apreciar que el 56.0% (91) madres se encuentran satisfechas respecto a los cuidados de enfermería neonatal, mientras que un 44.0% (72) madres en dicha unidad se encuentran insatisfechas, colocándolo en el rango de en proceso.

Tabla 5

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal

Empatía		
Preguntas Dimensiones	Nº	%
Satisfecho	109	67.0
Insatisfecho	54	33.0
TOTAL	163.0	100.0

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

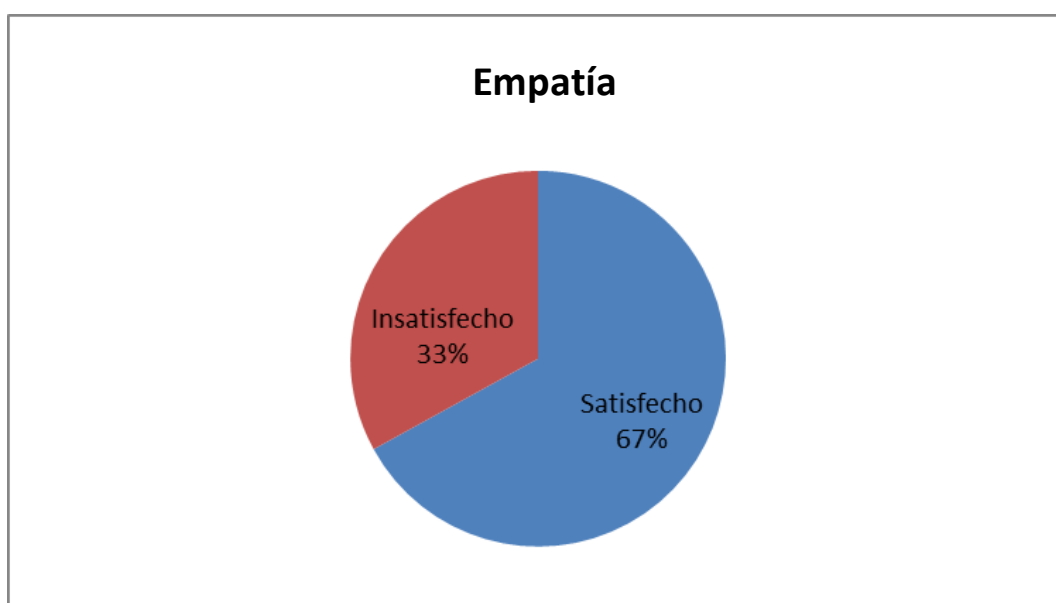


Figura 5: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibida por las madres según dimensión empatía

Se puede apreciar que el 67.0% (109) madres se encuentran satisfechas respecto a los cuidados de enfermería neonatal, mientras que un 33.0% (54) madres en dicha unidad están insatisfechas, colocándolo en el rango aceptable.

Tabla 6

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal

Aspectos tangibles		
Preguntas Dimensiones	Nº	%
Satisfecho	97	59.2
Insatisfecho	66	40.8
TOTAL	163.0	100.0

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

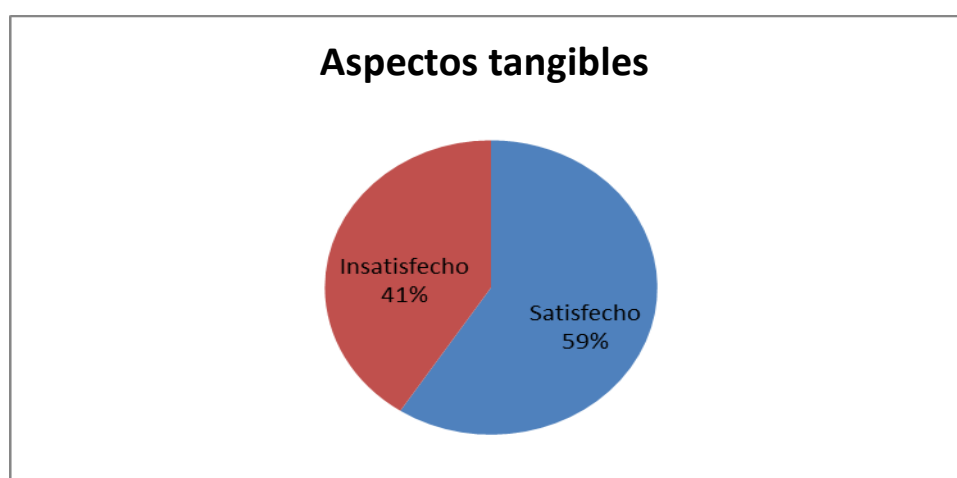


Figura 6: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión aspectos tangibles

Se puede apreciar que el 59.2% (97) madres se encuentran satisfechas respecto a los cuidados de enfermería neonatal, mientras que un 40.8% (66) madres en dicha unidad están insatisfechas, colocándolo en el rango en proceso.

Tabla 7

Distribución por edades de las madres

	Número	%
< 18 años	21	12.9
18-35 años	105	64.4
> 35 años	37	22.7
TOTAL	163	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

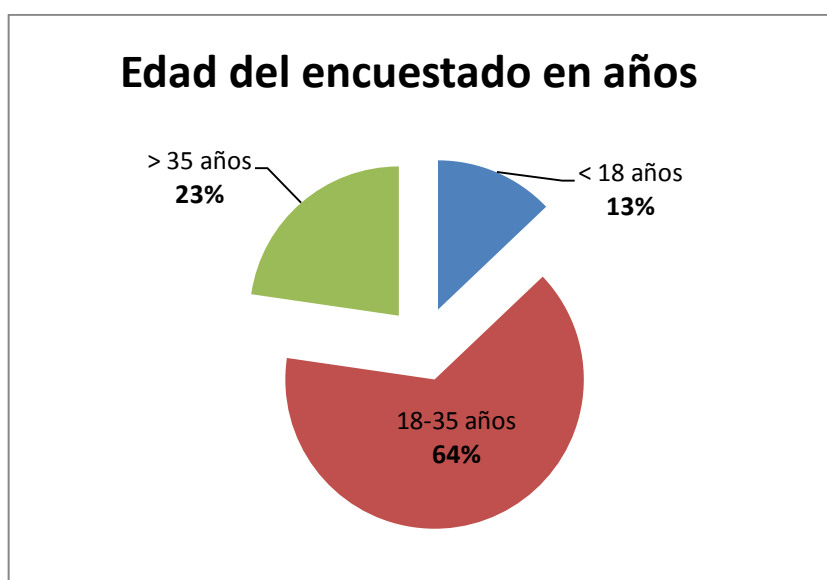


Figura 7: Edad en años de las madres de los recién nacidos hospitalizados en UCI del INMP

Como se muestra en la Tabla 7, las edades con mayor porcentaje 64.4% (105) madres, se da entre los 18-35 años de edad, seguido de un 22.7% (37) madres mayores de 35 años y finalmente se presenta un 12.9% (21) madres menores de 18 años.

Tabla 8

Distribución por grado de instrucción de las madres

	Número	%
Ninguna	9	5.5
Primaria	24	14.7
Secundaria	93	57.1
Superior	37	22.7
TOTAL	163	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

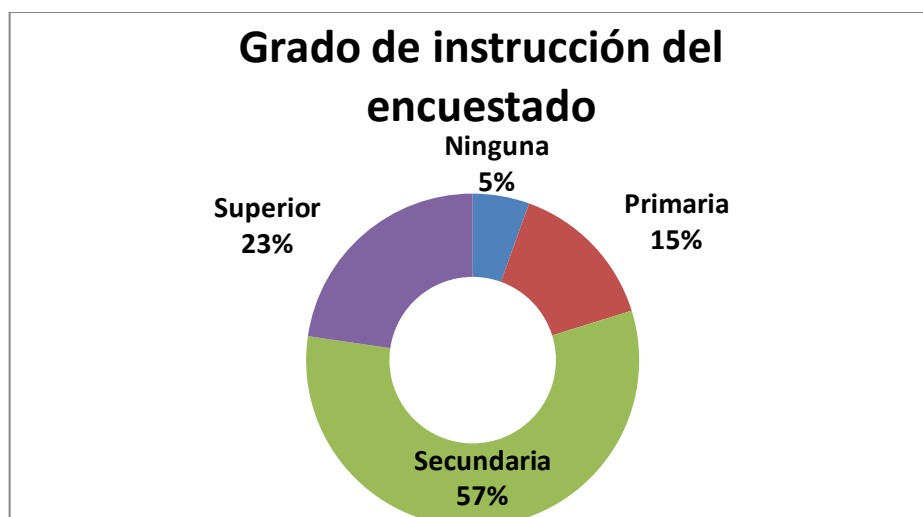


Figura 8: Grado de instrucción de las madres de recién nacidos hospitalizados en la UCI del INMP

Las madres de UCI presentan en mayor porcentaje 57.1% (93) un nivel de educación secundaria, seguido con un 22.7% (37) madres dentro de un nivel de instrucción superior, continuado por un 14.7% (24) madres con un nivel de instrucción primario para finalmente presentar un 5.5% (9) madres sin ningún grado de instrucción.

Tabla 9

Distribución por tipo de seguro del recién nacido

	Número	%
SIS/AUS	102	62.6
ESSALUD	29	17.8
FF.AA.	8	4.9
Particular	6	3.7
Ninguno	18	11

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

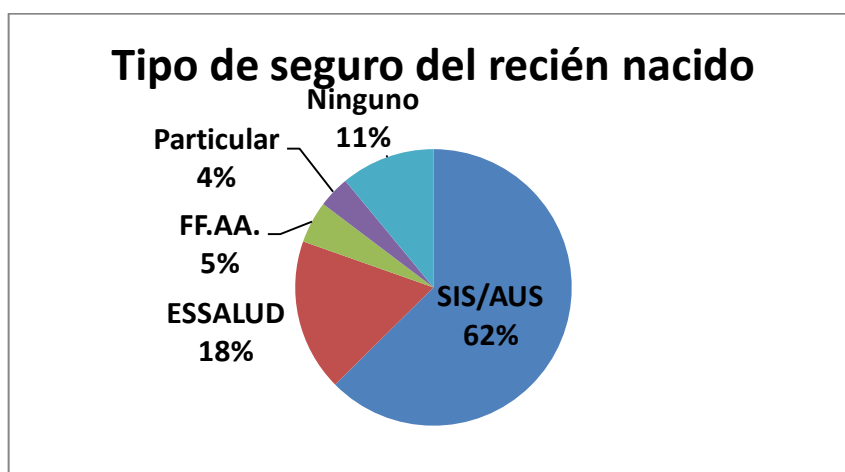


Figura 9: Tipo de seguro del recién nacido hospitalizado en UCI del INMP

Se observa que un 62.6% (102) pacientes neonatos hospitalizados en UCI tiene el Seguro Integral de Salud/ Aseguramiento Universal de Salud (SIS/AUS) frente a un 17.8% (29) neonatos que pertenecen a ESSALUD como derechohabientes; asimismo un 4.9% (8) recién nacidos presentan el seguro de las fuerzas armadas frente a un 3.7% (6) recién nacidos con asistencia hospitalaria particular pero se aprecia que un 11% (18) recién nacidos no cuenta con ningún tipo de seguro en el momento en que se realizó la encuesta.

Tabla 10

Distribución del servicio de procedencia del recién nacido

	Número	%
SOP	103	63.2
Centro Obstétrico	26	16
Intermedios	19	11.7
Emergencia	10	6.1
Alojamiento Conjunto	5	3.7

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

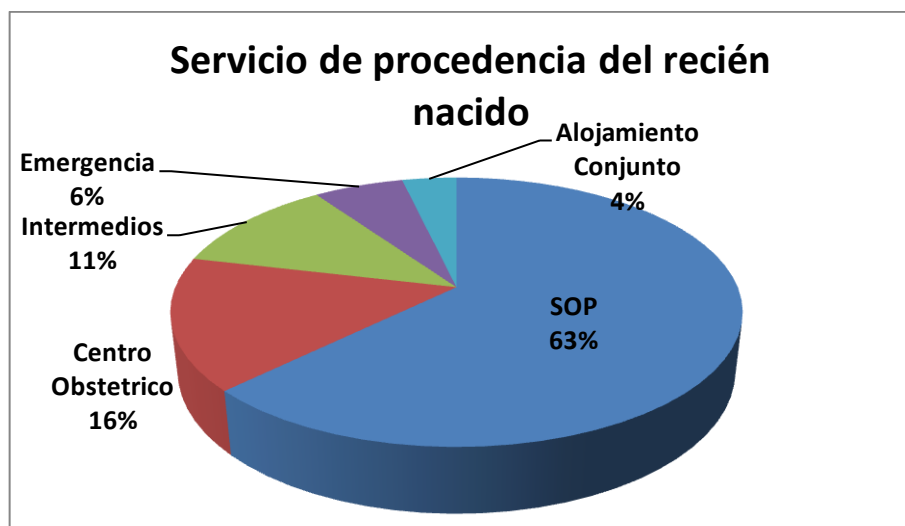


Figura10: Servicio de procedencia del recién nacido previo a la hospitalización en UCI del INMP

Se puede apreciar que un mayor porcentaje, es decir el 63.2% (103) recién nacidos proceden de sala de operaciones, ocupando un segundo lugar 16% (26) recién nacidos con procedencia de centro obstétrico, seguido de un 11.7% (19) pacientes provenientes de intermedios, continúa con un 6.1% (10) pacientes que provienen de emergencia y finalmente un 3.7% (5) pacientes derivados del servicio de alojamiento conjunto dentro de la institución.

Tabla 11

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal según edad

EDAD	< 18 años		18-35 años		> 35 años		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Satisfechos	12	56.1	59	55.9	21	56.4	91	56
Insatisfechos	9	43.9	46	44.1	16	43.6	72	44
TOTAL	21	100	105	100	37	100	163	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

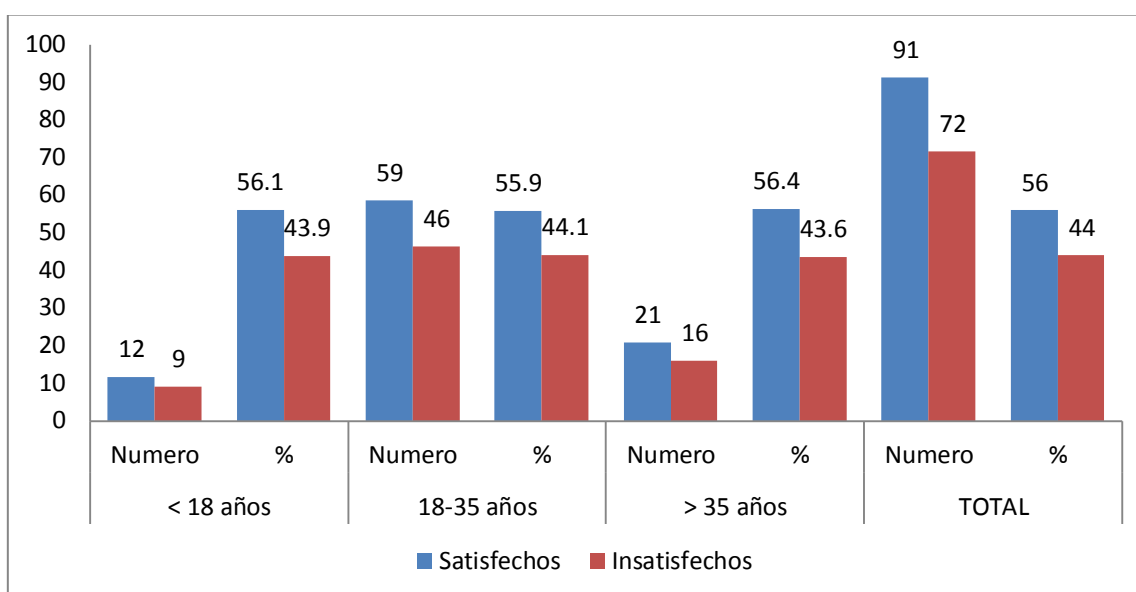


Figura 11: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según edad.

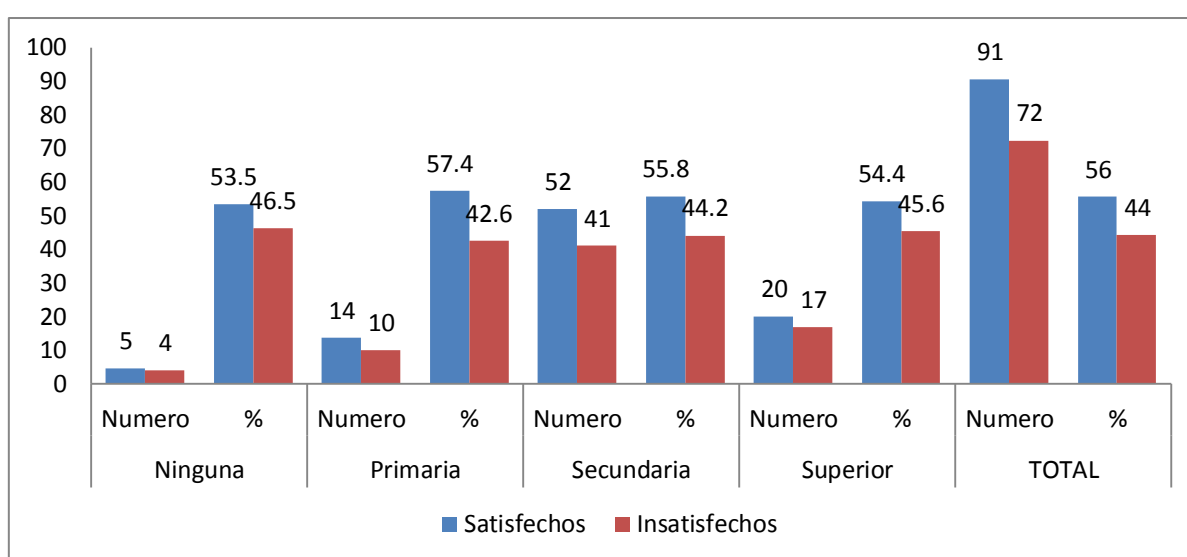
Se observa que en menores de edad la satisfacción es de 56.1% mientras que de insatisfacción es de 43.9%; para las madres que fluctuaron entre 18 a 35 años de edad mostraron una satisfacción de 55.9% e insatisfacción de 44.1%, finalmente en madres mayores de 35 años reflejaron un 56.4% de satisfacción y un 43.6% de insatisfacción.

Tabla 12

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal según grado de instrucción

GRADO INSTRUCCIÓN	Ninguna		Primaria		Secundaria		Superior		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Satisfechos	5	53.5	14	57.4	52	55.8	20	54.4	91	56
Insatisfechos	4	46.5	10	42.6	41	44.2	17	45.6	72	44
TOTAL	9	100	24	100	93	100	37	100	163	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

*Figura 12: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según grado de instrucción*

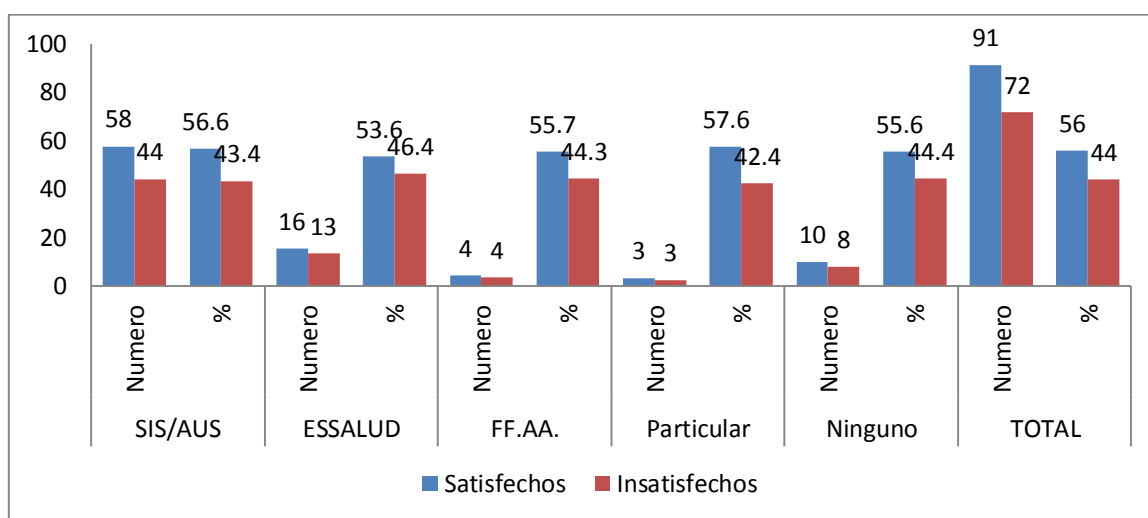
Se observa que las madres que no cuentan con algún grado de instrucción reflejan un 55.5% de satisfacción frente a un 46.5% de insatisfacción; para las madres con nivel primario de educación un 57.4% de satisfacción ante un 42.6% de insatisfacción; en el nivel secundario presentaron un 55.8% de satisfacción con un 44.2% de insatisfacción para finalmente presentar en el nivel superior de educación un 54.4% de satisfacción ante un 45.6% de insatisfacción.

Tabla 13

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal según tipo de seguro

TIPO DE SEGURO	SIS/AUS		ESSALUD		FF.AA.		Particular		Ninguno		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Satisfechos	58	56.6	16	53.6	4	55.7	3	57.6	10	55.6	91	56
Insatisfechos	44	43.4	13	46.4	4	44.3	3	42.4	8	44.4	72	44
TOTAL	102	100	29	100	8	100	6	100	18	100	163	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

*Figura 13: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según tipo de seguro.*

Se observa que las madres con SIS/AUS tuvieron un 56.6% de satisfacción con un 43.4% de insatisfacción; las madres que cuentan con ESSALUD un 53.6% de satisfacción con un 46.4% de insatisfacción; las madres que tienen seguro de las fuerza armadas un 55.7% de satisfacción con un 44.3% de insatisfacción; aquellas que tienen seguro particular un 57.6% de satisfacción ante un 42.4% de insatisfacción y finalmente las que no cuentan con seguro un 55.6% de satisfacción con un 44.4% de insatisfacción.

Tabla 14

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal según servicio de procedencia

PROCEDECIA	SOP		Centro Obstétrico		Intermedios		Emergencia		Alojamiento Conjunto		TOTAL	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Satisfechos	56	54.4	14	53.2	9	47.0	5	53.7	3	50.0	87	53
Insatisfechos	47	45.6	12	46.8	10	53.0	5	46.3	3	50.0	76	47
TOTAL	103	100	26	100	19	100	10	100	5	100	163	100

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

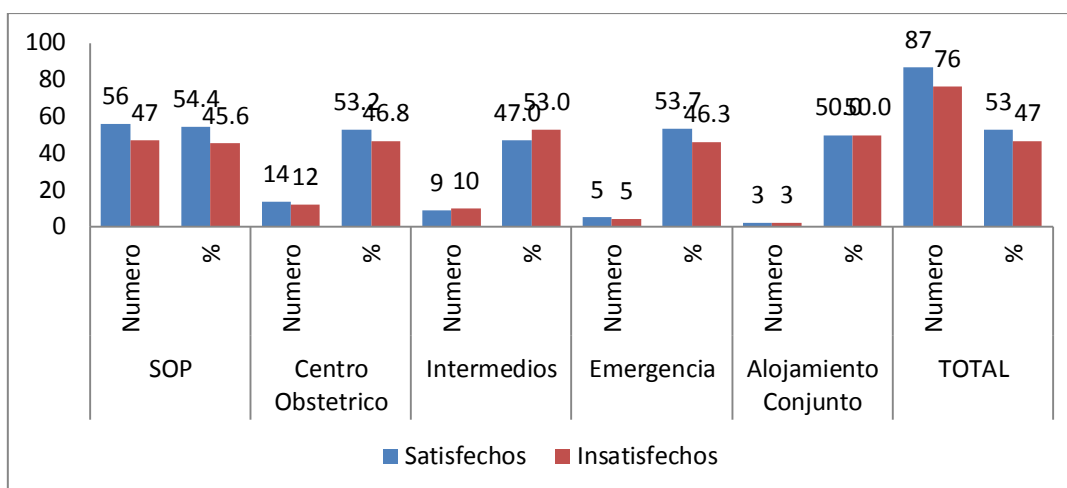


Figura 14: Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres servicio de procedencia.

Se observa que las madres cuyos recién nacidos provienen de sala de operaciones presentaron un 54.4% de satisfacción con un 45.6% de insatisfacción, los provenientes de centro obstétrico un 53.2% de satisfacción y un 46.8% de insatisfacción; los de intermedios un 47.0% de satisfacción con un 53.0% de insatisfacción; los que provinieron de emergencia un 53.7% de satisfacción con un 46.3% de insatisfacción y finalmente un 50.0% de satisfacción e insatisfacción respectivamente.

Tabla 15

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal según dimensiones

Preguntas/ Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	98	60.1	65	39.9
P2	92	56.4	71	43.6
P3	130	79.8	33	20.2
P4	74	45.4	89	54.6
P5	123	75.5	40	24.5
Fiabilidad	517	63.4	298	36.6
P6	60	36.8	103	63.2
P7	29	17.8	134	82.2
P8	54	33.1	109	66.9
P9	50	30.7	113	69.3
Capacidad de Respuesta	193	29.6	459	70.4
P10	138	84.7	25	15.3
P11	131	80.4	32	19.6
P12	53	32.5	110	67.5
P13	43	26.4	120	73.6
Seguridad	365	56.0	287	44.0
P14	156	95.7	7	4.3
P15	147	90.2	16	9.8
P16	41	25.2	122	74.8
P17	126	77.3	37	22.7
P18	76	46.6	87	53.4
Empatía	546	67.0	269	33.0
P19	156	95.7	7	4.3
P20	82	50.3	81	49.7
P21	71	43.6	92	56.4
P22	77	47.2	86	52.8
Aspectos Tangibles	386	59.2	266	40.8
% TOTAL	2007	56.0	1579	44.0

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

Como se muestra en la tabla la distribución de las dimensiones y sus respectivas preguntas han originado resultados, a saber para la dimensión de fiabilidad un 63.4% de satisfacción frente a un 36.6% de insatisfacción de las madres dando como resultado que dicha dimensión esté aceptable en cuanto a la calidad de

cuidados de enfermería. Para la dimensión de capacidad de respuesta existe un 29.6% de las madres se encuentran satisfechas con la calidad de cuidados de enfermería neonatal frente a un 70.4% de madres que se encuentran insatisfechas con dicho cuidado lo que coloca a esta dimensión en el área de por mejorar los cuidados de enfermería. En lo que respecta a la dimensión de seguridad el 56% de las madres se encuentran satisfechas con la calidad de cuidados de enfermería un 44.0% de madres refieren estar insatisfechas con lo anteriormente mencionado; lo que coloca a dicha dimensión en el área de en proceso. Así mismo en la dimensión de empatía, un 67% de madres refieren estar satisfechas con la calidad de cuidados de enfermería frente a un 33.0% que indican estar insatisfechas, lo que coloca a dicho ítem en el rubro de aceptable. Finalmente para la dimensión de aspectos tangibles, un 59.2% de madres se presentan como satisfechas con la calidad de cuidados de enfermería ante un 40.8% de madres que se encuentran insatisfechas frente a esta dimensión, colocándolo en el rubro de en proceso de mejora. En términos generales se muestra que la satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería neonatal se encuentra 44.0% insatisfechas lo que se categoriza en el rubro de en proceso de mejora.

Tabla 16

Evaluación sobre la satisfacción de cuidados de enfermería neonatal según dimensiones

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)		
Fiabilidad	63.4	36.6		
Capacidad Respuesta	29.6	70.4		
Seguridad	56.0	44.0	> 60 %	Por Mejorar
Empatía	67	33	40-60 %	En Proceso
Aspect. Tang.	59.2	40.8	< 40 %	Aceptable
TOTAL	56.0	44.0		

FUENTE: Resultados de la Encuesta Servqual (2015)

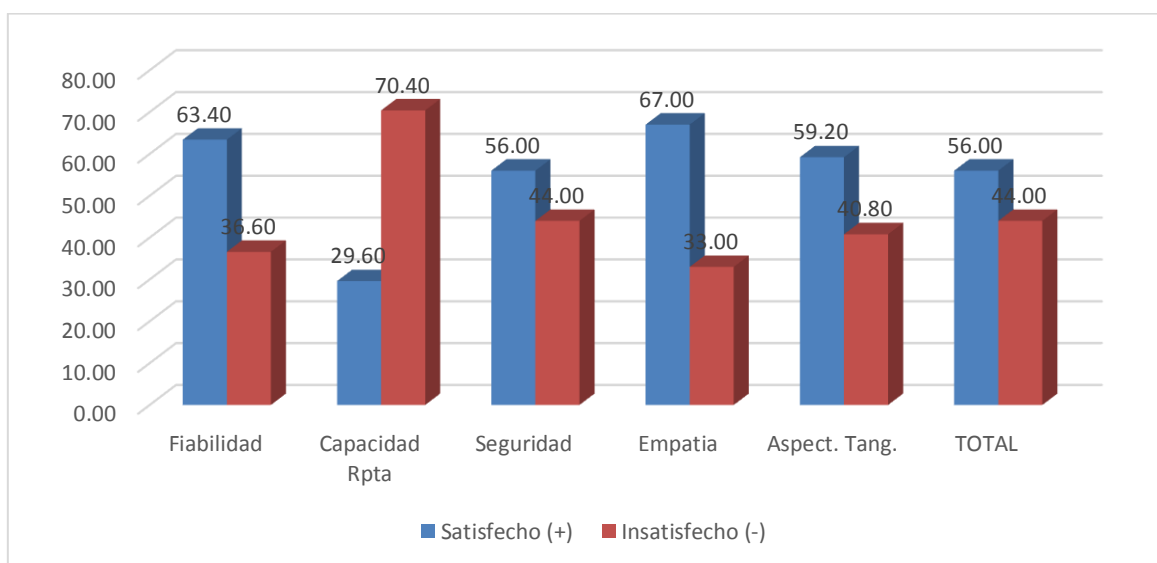


Figura 15: Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensiones

Las dimensiones evaluadas en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal presentan un predominio de satisfacción 56% con respecto a la insatisfacción 44% sobre la calidad de cuidados de enfermería. Sin embargo las dimensiones que muestran menor insatisfacción son las de fiabilidad

y empatía con un 36.6% y 33.0% respectivamente catalogándolos dentro del rubro de aceptable la calidad de atención; mientras que las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles presentan un 44.0% y 40.8% de insatisfacción respectivamente colocándolos dentro del rubro en proceso de mejora de la calidad de atención.

Finalmente la dimensión de capacidad de respuesta presenta un 70.4% de insatisfacción lo que responde al rubro de por mejorar la calidad de atención.

IV. Discusión

Creemos que la complacencia de los cuidados de enfermería neonatal en UCI debe ser de manera integral ya que tanto los recursos, circunstancias y características permiten alcanzar un desarrollo físico, psico- social y emocional aceptable por parte de la madre. Debido a estos planteamientos es que hemos reflejado con nuestros resultados la evaluación sobre la satisfacción de cuidados de enfermería neonatal percibido por las usuarias anteriormente mencionadas se encuentra encaminado al proceso de mejora en términos generales.

En cuanto a fiabilidad se encuentra en la categoría de aceptable se debe tener en cuenta que se refiere al servicio prestado correctamente durante todo el cuidado de enfermería desde el inicio y a lo largo del proceso hospitalario. Se tiene en cuenta que la insatisfacción es aceptable para la recepción de cuidados de enfermería de manera íntegra y permanente la explicación que se brinda sobre la administración de medicamentos al recién nacido y la necesidad de canalización endovenosas; sin embargo la explicación sobre el problema de salud del recién nacido así como sobre sus necesidades básicas se encuentra la insatisfacción en proceso de mejora.

En relación capacidad de respuesta se encuentra categorizada en el rango por mejorar pues refleja que el servicio debe ser rápido y en menor tiempo por el tiempo; es decir la prontitud de la enfermera para brindar sus cuidados neonatales lo que se evidencia en cada ítems expuesto en el instrumento utilizado.

En la dimensión seguridad categorizado como en proceso de mejora, se toma en cuenta que el personal debe ser capaz y con conocimientos sobre el servicio a ofrecer en cuidados intensivos; así mismo la educación, la atención, la amabilidad, el respeto y las consideraciones por parte de la enfermera lo que incluye la veracidad de sus expresiones orales, la veracidad de las enfermeras en sus acciones y conductas de los cuidados que se ofrece, Todo esto debe ir acompañado de no maleficencia al ofrecer cuidado. Sin embargo las madres indicaron estar en un rango aceptable de insatisfacción en lo concerniente al interés que muestra la enfermera para solucionar el problema de salud del recién nacido y la administración de la leche; más aun lo que refiere a las acciones de la

enfermera por fortalecer sus acciones o resolver incidentes relacionados a salud y el permitir que la madre acompañe a su recién nacido durante el proceso de hospitalización estando en el rubro de proceso de mejora.

En cuanto a empatía ha reflejado un resultado aceptable por lo que se puede deducir que la facilidad de contacto visual u otra vía de comunicación, lo que debe esperar el paciente la accesibilidad del servicio de enfermería, así como no utilizar tecnicismos, con comportamiento adecuado y cálido a la madre del recién nacido hospitalizado hace que la enfermera comprenda y reconozca las verdaderas necesidades de la madre. Pero se aprecia específicamente que en lo concerniente a permitir que la madre acaricie a su bebé se encuentra en el rango por mejorar; finalmente en lo que refiere a que la enfermera muestre sensibilidad al brindar sus cuidados se encuentra en el rango en proceso.

En la dimensión de elementos tangibles al cual se le ha categorizado en el rubro de en proceso de mejora, se incluye lo material del ambiente, la funcionabilidad y cantidad de los materiales disponibles para el paciente, así como la disponibilidad de los equipos, el personal de enfermería asignado para la atención de cada recién nacido y las instalaciones para poder ofrecer un adecuado servicio. Sin embargo en lo concerniente específicamente el identificar a la enfermera por su uniforme y cuidados, la presencia de todo insumo necesario además de la ropa de la incubadora o servocuna se encuentren limpios y tibios se encuentra en el rango en proceso de mejora.

Es por ello que la existencia de una relación satisfactoria implica ser tratado y reconocido como ser humano, significa recibir información oportuna sobre la enfermedad y sus cuidados así como percibir interés por parte del personal de salud en su recuperación. Al ofrecer servicio sanitario se debe verificar la existencia de eficacia, veracidad e igualdad para todos los usuarios. Consideramos que el profesional de salud debe identificar al usuario de manera holística, es decir en toda su complejidad humana sin desatender los conceptos científicos-tecnológicos a favor de los más necesitados.

V. Conclusiones

Primera: La insatisfacción muestra 44.0% sobre los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP dentro de lo que denominamos en proceso de mejora.

Segunda: En cuanto a fiabilidad bajo nivel de insatisfacción con 36.56% de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP colocándolo dentro del rubro aceptable.

Tercera: Referente a capacidad de respuesta muestra una insatisfacción 70.40% de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP lo que lo ubica en el rango por mejorar lo que implica que esta dimensión es la que más pronta acción requiere.

Cuarta: También en seguridad presenta nivel de insatisfacción de 44.02% sobre los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP poniéndolo dentro del rango en proceso de mejora.

Quinta: Para empatía demuestra insatisfacción de 33.01%, de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP ubicado dentro del rango aceptable.

Sexta: En lo concerniente a aspectos tangibles presenta insatisfacción de 40.80% sobre los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del INMP colocándolo en el rango en proceso de mejora.

VI. Recomendaciones

Primera: Recomendamos que se debe fomentar la ejecución de programas de evaluación acorde a la realidad de cada área con resultados periódicos cuyo monitoreo mediante estudios de satisfacción al usuario, costo del servicio y sistema de indicadores, también modelos gráficos para explicar los resultados de satisfacción lo que permitirá mejorar o mantener el servicio ofrecido en este caso, los cuidados de enfermería neonatal. Se debe utilizar métodos de acuerdo a los avances tecnológicos para las evaluaciones de áreas críticas. Debe existir conciencia de cambio para mejorar la calidad en un servicio de salud, implicando tanto a usuarios internos como externos. Creemos que en ninguna otra área de servicio al usuario se demanda con mayor exigencia la calidad y calidez como en el sector salud por ser el pilar de un bienestar físico-psico-emocional de la población.

Segunda: Para la dimensión fiabilidad se recomienda mantener durante todo el proceso de hospitalización el brindar de manera íntegra y permanente las explicaciones sobre el proceso de internamiento, los procedimientos así como las necesidades básicas del recién nacido para que la madre refleje satisfacción permanente en esta dimensión.

Tercera: Para la dimensión capacidad de respuesta se debe mantener la rapidez por el tiempo indicado para recibir la atención de enfermería neonatal.

Cuarta: Para la dimensión seguridad se debe mantener el interés que muestra la enfermera para solucionar el problema de salud del recién nacido así como permitir que la madre acompañe durante todo el proceso de hospitalización al neonato.

Quinta: Para la dimensión empatía se debe permitir que la madre acaricie a su recién nacido, así como que la enfermera muestre sensibilidad al brindar sus cuidados neonatales.

Sexta: Para la dimensión aspectos tangibles recomendamos la identificación de la profesional ante la madre al brindar atención neonatal, así como que los equipos y materiales lo que incluye la ropa de la incubadora o servocuna se encuentren limpios y tibios durante todo el proceso de hospitalización.

Referencias

- Albrecht, K. (1992). Servicio al cliente Interno Primera edición. Ediciones Paidós. Barcelona. España
- Altamarino Hoyos, K. (2019) Experiencias de las enfermeras en el cuidado de la vida y la dignidad del neonato prematuro. Hospital Regional de Lambayaque-2018. Tesis para optar el grado académico de maestro en bioética y biojurídica. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Alvarado R, Vera A. (2001) Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios de Hospitales del Sistema Nacional de Servicios de Salud en Chile. Rev. Chilena Salud Pública.
- Archibald Cynthia: (2006) Satisfacción Among Neonatal Nurses. Pediatric Nursing. Mar/Apr Vol32; Iss 2
- Babakus, Emin y Gregory W. Boller. (2000) Estudio empírico de la Escala SERVQUAL, Journal of Business Research.
- Bobadilla, A y Martinez, C. (1998) Características que se relacionan con la Satisfacción Usuaría en el Centro de Salud Mental de la Comuna La Pintana. Tesis. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Borrero Pachón. M.del P. (2014) ¿Qué sentimientos producen los cuidados llevados a cabo por la enfermera en los padres de un recién nacido ingresado en una unidad de cuidados intensivos neonatales? Enferm Clínica. Elsevier España.
- Butle. F.A.. (1996) Servqual Review, Critique. Research Agenda. European Journal of Marketing Vol. 30 (1)
- Camargo Gonzáles.(2017) Percepción de los padres y calidad en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en un hospital en Perú.. Angora Rev. Cient.2017; 04 (02)
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions Of Service Quality: An Assesment Of The Serqual Dimensions. Journal Of Retailing Vol 66.

- Cerezo, P. (1996). La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. Telework España.
- Clairat Sierra. (2014) Calidad de la atención en el servicio de neonatología del Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso". MEDISAN vol. 18 n° 12 Santiago de Cuba.
- Corbela A, Saturno P. (1992) La garantía de la calidad en atención primaria de la salud de Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaria General.
- Cronbach, Lee J. (1971) Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas.
- Cronin J. Y Taylor. S. (1994) Servperf. Versus Servqual. Reconciling Performance-Based And Percptions- Minus. Expectations Measurement Of Service Quali. Journal Of Marketing. Vol. 58.
- Chias. J. (1995) Marketing Público. Edit. Macgrawhill.
- De la Cuesta, C. (1997) An Exploratory Investigation Of The Sources Of Patient Satisfaction in Ambulatory Care. Soc Sci Healt.
- Deming, Edwards W. (1989) Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis. Ediciones Diaz de Santos.
- Donabedian, A. (1990) Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. Instituto Nacional de salud Pública de México.
- Gilmore, C. y Moraes, H. (1996) Manual de Gerencia de Calidad. Volumen III N° 9 O.P.S. (O.S.P., Oficina Regional de la O.M.S.. Fundación WK Kellog. Serie HSP_UNI.
- Grönroos, C. (1994) From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing. Management Decision, 32(2), 4-20.
- Guerra G. Juan y Ruiz D. Carmen (2008). Interpretação do cuidado da enfermagem neonatal partindo das experiências e vivencias dos pais. Avances Enfermería, Volumen XXVI, N° 2

- Gutierrez, M. (1989) Administrar para la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio, Instituto Nacional de Salud Pública, México
- Hill, C. Y Jones, G. R. (1996) Administración Estratégica, Un enfoque integrado, México: Ed. Mc Graw Hill.
- Horovitz, J. (1991) La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Mc. Graw-Hill. Interamericana de España S.A.
- Jaramillo Santiago. (2018) Quality of nursing care: perception of parents of newborns hospitalized in neonatal units. Invest.edu. enfer vol.36 n° 1 Medellín Jan/Apr.
- Kérovac Suzanne, Pepin Jacinthe, Ducharme Francine. (1996) El pensamiento enfermero. Editorial Masson. Barcelona-España.
- Leal Costa C., Luján Cebrián I., Gascón García J., Ferrer Villalonga L., Van-der Hofstadt Román C.J. (2010) Habilidades sociales en los profesionales de urgencias y cuidados críticos de un hospital público comarcal. Enfermería Intensiva. Volumen 21 (4); Elsevier.
- León Vargas Y. (2012) Nivel de Satisfacción de los usuarios del consultorio de nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue. Tesis para optar el título profesional de licenciado en nutrición. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- López Mirón (2014) Calidad percibida de los cuidados centrados en el desarrollo de padres de niños prematuros en una unidad neonatal. Nurse Invest. N° 73
- Lozano JA. (1997) Grado de Satisfacción en la Atención de Pacientes Hospitalizados: Hospital Goyeneche. (Tesis). Arequipa Universidad Nacional de San Agustín, Facultad de Medicina.
- Marriner Tomey Ann, Raile Alligood Martha.(2008) Modelos y Teorías de Enfermería. 6ta edición. España.
- Meleis, Afaf Ibrahim. (2007) Theoretical Nursing Development & Progress. 4ta edición. Editoeial Lippincott Williams & Wilkins. Philadelphia.

- Ministerio de Salud del Perú, (2002) Un proyecto de innovaciones en salud. Reporte técnico final del equipo de asistencia técnica. Lima: Ministerio de Salud del Perú.
- Ministerio de Salud del Perú. (2001) Lineamientos de políticas del sector salud 1995-2000. Lima: Ministerio de Salud del Perú.
- Olivera Olivera, S. (2012) El trabajo en equipo desde la percepción del profesional de salud. Servicio de Neonatología Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. USAT.
- Osorio Rivadeneyra. (2010) Actitud de la enfermera hacia el cuidado que brinda según la opinión del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Parasuraman, A; Valarie Zeithaml A; Leonard L Berry. (1994) Nueva evaluación de las expectativas como un estándar de comparación en Servicio de Medición de Calidad: Implicaciones para futuras investigaciones, Journal of Marketing .Enero 1. Investigación
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A. and Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: a multiple – item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, Journal of Retailing, Vol. 64 No. 1, Spring.
- Patiño-Maso Josefina y Reixach-Bosch María. (2009) ¿Qué tipo de ayuda demandan los padres de recién nacidos hospitalizados en cuidados intensivos neonatales? Enfermería Clínica, Volumen 19.
- Pintado Pasapera Egard A. (2007) Comportamiento Organizacional Generación y Conducción del Talento Humano. Lima Perú, segunda edición editorial: Instituto Peruano de Ciencia y la Cultura-IPECU.
- Política Nacional de Salud. (2009) Documento Técnico.MINSA.RM 727-2009 aprobado 29 de Octubre de 2009.

- Quiroga Ana. (2008) La importancia del Liderazgo en el Desarrollo de Nuestra Profesión. Enfermería Neonatal. May/Jun 2008 Vol 20. N° 3.
- Reichheld Frederick F. (2003) El efecto de la lealtad. Edición original en inglés the loyalty efecto 1996 editorial Norma.
- Ríos López, Luis Leonado. (2012) Percepción de la calidad de atención en el programa de planificación familiar del Hospital Arzobispo Loayza. Tesis para optar el grado de médico cirujano. Universidad Nacional Mayor de san Marcos.
- Rodriguez Vargas. (2012) Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar el grado de médico odontólogo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Rosales Ponte. (2017) Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. Perú.
- Ross AG, Zeballos JL, Infante A. (2000) La Calidad y la Reforma del Sector Salud. Rev. Panamá Salud Pública 8.
- Sánchez Veracruz. (2017) Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal. Enferm. Glob. Vol. 16 n°47 Murcia jul 2017 Epub 01-Jul-
- Santana Cabrera L., Gil Hernández N. et. al. (2010) Percepción de las actitudes éticas de la enfermería ante la limitación del tratamiento” Enfermería Intensiva.; Volumen 21 (4).
- Sifuentes Contreras A., Parra F.M.; Marquina Volcanes M., Oviedo Soto S. (2010) Relación Terapéutica del personal de enfermería con los padres de neonatos en la unidad terapia intensiva neonatal. Enfermería Global. N. - 19 Murcia.

- Sifuentes León. (2016) Satisfacción del Usuario y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis para optar el grado académico de maestra en salud pública. Universidad Nacional de Trujillo.
- Uriol Bustamante. (2010) Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la Sede Central 2 de Mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico Roe.Cybertesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Valdivia Gamarra. (2017) Cuidado de enfermería en el proceso de vinculación madre-recién nacido prematuro hospitalizado. Tesis para optar el grado académico de maestra en salud pública. Universidad Nacional de Trujillo.
- Vásquez Calatayud M.; Eseverri Azcoti M.C. (2010) El cuidado de las familias en las unidades de cuidados intensivos desde la perspectiva de Jean Watson. *Enfermería Intensiva Volumen 21 (4)*; Elsevier.
- Vidal – Pineda, L; Reyes, H. (1993) Diseño de un Sistema de Monitoreo para el Desarrollo de Programas de Garantía de Calidad. *Salud Pública. Méx.*
- Yap Hy, Joynt Gm, Gomersall Cd. (2004) Ethical attitudes of intensive care physicians in Hong Kong: questionnaire survey. *Hong Kong Med J.*
- Zeithman, Valerie A. y Bitner Jo. (2002) *Marketing de servicio*. 2da. Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering quality service: Balancing Customer perceptions and expectations*, Free Press, New York.

Anexos

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal.2015

AUTORES: Bach. Barrientos Untiveros Carmen Milagros – Bach. Raymundo Untiveros Jean Anwar

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres de recién nacidos hospitalizados en la UCIN del INMP durante los meses de Enero-Marzo 2015</p> <p>Problemas específicos: A.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión fiabilidad en la UCIN del INMP? B.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión capacidad de respuesta en la UCIN del INMP? C.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres de los recién nacidos hospitalizados en la UCIN del INMP durante los meses de Enero a Marzo del 2015.</p> <p>Objetivos específicos: A. Determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión fiabilidad en la UCIN del INMP. B. Determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión capacidad de respuesta en la UCIN del INMP. C. Determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión seguridad en la UCIN del</p>	<p>Hipótesis general: Esta investigación por ser de tipo descriptiva no se planteará hipótesis.</p>	V. INDEPENDIENTE: (X) Calidad de Cuidados de Enfermería Neonatal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	<p>Acceptable En proceso Por mejorar</p>
			Fiabilidad	--Atención personalizada de enfermería -Comprensión sobre evolución de problema de salud. - Comprensión sobre administración de medicamentos. -Comprensión de necesidades básicas. - Comprensión sobre procedimientos.	1-5	<p>Acceptable En proceso Por mejorar</p>	
			Capacidad de respuesta	- Información oportuna sobre hospitalización. - Cuidados seguros, suaves y rápidos. - Tiempo de espera para atención. - Acciones rápidas y oportunas frente a una urgencia.	6-9		
			Seguridad	-Interés por mejorar o solucionar problemas de salud. - Leche administrada a temperatura adecuada e higiénica. - Acciones que mejoran o resuelven problemas de salud. -Acompañamiento durante la hospitalización.	10-13		
Empatía	- Trato amable, respetuoso y con paciencia. - participación en el cuidado	14-18					

<p>dimensión seguridad en la UCIN del INMP?</p> <p>D.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión empatía en la UCIN del INMP?</p> <p>E.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión elementos tangibles en la UCIN del INMP?</p>	<p>INMP.</p> <p>D. Determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión empatía en la UCIN del INMP.</p> <p>E. Determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres según dimensión elementos tangibles en la UCIN del INMP.</p>		<p>del bebé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caricias al bebé. -Comunicación de inquietudes y dudas. - Sensibilidad al cuidar. 	<p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ambientes de servicio. - Identificación de la enfermera por uniforme y cuidados. - Disponibilidad de equipos y materiales. - Ropa de incubadora o servocuna. 	<p>19-22</p>																									
<p>V. INTERVINIENTES: Características de las unidades muestrales.</p>																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1279 694 1487 750">Dimensiones</th> <th data-bbox="1487 694 1818 750">Indicadores</th> <th data-bbox="1818 694 1935 750">Ítems</th> <th data-bbox="1935 694 2139 750">Índice de valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1279 750 1487 782">Edad</td> <td data-bbox="1487 750 1818 782"></td> <td data-bbox="1818 750 1935 782"></td> <td data-bbox="1935 750 2139 782"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1279 782 1487 837">Grado de instrucción</td> <td data-bbox="1487 782 1818 837"></td> <td data-bbox="1818 782 1935 837"></td> <td data-bbox="1935 782 2139 837"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1279 837 1487 869">Tipo de seguro</td> <td data-bbox="1487 837 1818 869"></td> <td data-bbox="1818 837 1935 869"></td> <td data-bbox="1935 837 2139 869"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1279 869 1487 949">Servicios previos a la hospitalización</td> <td data-bbox="1487 869 1818 949"></td> <td data-bbox="1818 869 1935 949"></td> <td data-bbox="1935 869 2139 949"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1279 949 1487 981"></td> <td data-bbox="1487 949 1818 981"></td> <td data-bbox="1818 949 1935 981"></td> <td data-bbox="1935 949 2139 981"></td> </tr> </tbody> </table>							Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	Edad				Grado de instrucción				Tipo de seguro				Servicios previos a la hospitalización							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración																											
Edad																														
Grado de instrucción																														
Tipo de seguro																														
Servicios previos a la hospitalización																														

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	PROPUESTA DE MARCO TEÓRICO
<p>Tipo: Este trabajo es de tipo básico y descriptivo simple.</p> <p>Diseño: No experimental y de corte transversal porque la recolección de datos es en único momento teniendo como objetivo indagar los niveles de la variable siendo el esquema:</p> <p style="text-align: center;">M – O</p> <p>Donde:</p> <p>M: es la muestra con quienes se va a realizar el estudio.</p> <p>O: Información relevante o de interés que se recoge de la muestra.</p>	<p>Población: Constituida por las madres de los recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal. Para el año 2015 durante el primer trimestre se ha registrado 5546 nacimientos, de ellos 5504 fueron recién nacidos vivos y de ellos 163 fueron hospitalizados en la UCI lo que representa el 2.96%</p> <p>Muestra: La muestra será tomada de forma no probabilística o dirigida (para población conocida), aplicando la siguiente fórmula.</p> $n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$ <p>Sin embargo las Guías Técnicas para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad del MINSA, refiere que la muestra para servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño de la muestra, sino que será asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo, recomendándose un mínimo de dos meses.</p>	<p>Técnicas: Para el instrumento se empleará la encuesta. Para los datos se aplicará el procesamiento de datos, en segundo lugar la técnica de ensayo ó prueba piloto, el equivalente al 10% del tamaño de la muestra y en tercer lugar la técnica de opinión de jueces expertos.</p> <p>Instrumentos: Para el instrumento se aplicará el cuestionario SERVQUAL modificado. Para los datos se aplicarán las tablas de procesamiento de datos para tabular y procesar los resultados sobre satisfacción de cuidados de enfermería.</p>	<p>Por ser una investigación con enfoque cuantitativa, el análisis a utilizarse será mediante la digitación de las encuestas utilizando la herramienta informática (aplicativo Excel) de acuerdo a la categoría.</p> <p>El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la satisfacción considerando las dimensiones.</p> <p>Para el análisis de resultado:</p> <p>- Satisfecho: Valores positivos P-E, priorizando las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción:</p> <p>>60% por mejorar (rojo)</p> <p>40-60% en proceso (amarillo)</p> <p><40% aceptable (verde)</p>	<p>1. Antecedentes:</p> <p>2. Bases teóricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definición de calidad. -Definición de calidad de servicio -Calidad de los servicios de salud -Teorías sobre calidad de atención según autores. - Satisfacción del usuario. -Definición de percepción - Definición de Cuidados de Enfermería Neonatal. -Definición de recién nacido de riesgo -Definición de Cuidados Intensivos Neonatales. - Rol de la enfermera en la atención de recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos.

ANEXO N.-02 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal.2015

AUTORES: Bach. Barrientos Untiveros Carmen Milagros – Bach. Raymundo Untiveros Jean Anwar

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los Cuidados de Enfermería Neonatal	<p>Satisfacción es la respuesta emocional de los usuarios de atención médica sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida siendo un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. (<i>Donabedian A. Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica. Instituto Nacional de Salud Pública de México. 1990</i>)</p> <p>Cuidados de Enfermería tienen componentes científico, teórico y ético cuyos requisitos comprenden el saber de conocimientos, de habilidades y destrezas así como de actitudes y valores. (<i>Marriner t, Raille A. Cuidados de enfermería. 1997</i>)</p>	<p>Satisfacción son las particularidades y características del servicio así como los cuidados que ofrecen las enfermeras neonatales para satisfacer las necesidades y expectativas determinadas por las madres.</p> <p>Los cuidados de enfermería se basa en una atención holística considerando las necesidades biológicas, emocionales, espirituales y sociales; estableciendo una relación terapéutica enfermera-cliente</p>	<p>1) Fiabilidad: Brindar el servicio prometido correctamente con cuidados desde el inicio y mantenerlo a lo largo del tiempo.</p>	<p>-Atención personalizada enfermería -Comprensión sobre evolución de problema de salud. -Comprensión sobre administración de medicamentos. -Comprensión de necesidades básicas. - Comprensión sobre procedimientos.</p> <p>-Información oportuna sobre hospitalización. -Cuidados seguros, suaves y rápidos. -Tiempo de espera para atención. - Acciones rápidas y oportunas frente a una urgencia.</p> <p>-Interés por mejorar o solucionar problema de salud. -Leche administrada a temperatura adecuada e higiénica. -Acciones mejoran o resuelven problema de salud. -Acompañamiento durante la hospitalización.</p>	Nominal
			<p>2) Capacidad de respuesta: Disposición por parte de la empresa para ayudarle al cliente y proporcionar un servicio rápido, no sólo en el tiempo indicado sino en el menor tiempo posible.</p>		Nominal
			<p>3) Seguridad: Implica al personal capacitado e informado con posesión de habilidades y conocimientos para prestar el servicio. Está presente la cortesía que implica la educación, atención, amabilidad, respeto y consideraciones por parte del personal. Asimismo se involucra la credibilidad, es decir la veracidad, creencia y honestidad del personal en cuanto a palabras y actos en el servicio. Finalmente se incluye a la seguridad en sí, significando la ausencia de</p>		Nominal

			<p>riesgos, peligros o dudas en el momento de usar el servicio.</p> <p>4) Empatía: Señala la accesibilidad, es decir la facilidad del contacto físico, el tiempo de espera y la facilidad para hacer uso del servicio; también se encuentra la comunicación por lo que se entiende como el uso de lenguaje claro al brindar información al usuario, escuchándolo, manteniendo comunicación verbal, teniendo actitud y expresión que generen confianza y finalmente la comprensión al cliente entendiéndose como el esforzarse por comprender y reconocer las verdaderas necesidades del usuario.</p> <p>5) Elementos tangibles: Aspecto físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Elementos del servicio percibido por los sentidos.</p>	<p>-Trato amable, respetuoso y con paciencia. -Participación en el cuidado del bebé. -Caricias al bebé. -Comunicación de inquietudes y dudas. -Sensibilidad al cuidar.</p> <p>-Ambientes del servicio.. -Identificación de la enfermera por uniforme y cuidados. -Disponibilidad de equipos y materiales. -Ropa de incubadora o servocuna.</p>	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p>
--	--	--	---	--	-------------------------------

Anexo 3. Operacionalización de las variables: (Encuesta)

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel
Fiabilidad	-Atención personalizada de enfermería al neonato,	1	Nominal	-Aceptable (Insatisfacción <40%) -En proceso (Insatisfacción 40- 60%) -Por mejorar (Insatisfacción > 60%)
	-Comprensión sobre evaluación de problema de salud	2		
	-Administración de medicamentos	3		
	-Necesidades básicas	4		
	-Procedimientos al recién nacido.	5		
Capacidad de respuesta	-Información oportuna sobre hospitalización del recién nacido.	6	Nominal	-Aceptable (Insatisfacción <40%) -En proceso (Insatisfacción 40- 60%) -Por mejorar (Insatisfacción > 60%)
	-Cuidados seguros, suaves y rápidos.	7		
	-Tiempo de espera para la atención.	8		
	-Acciones rápidas y oportunas frente a una urgencia.	9		
Seguridad	-Interés por mejorar o solucionar problema de salud del recién nacido.	10	Nominal	-Aceptable (Insatisfacción <40%) -En proceso (Insatisfacción 40- 60%) -Por mejorar (Insatisfacción > 60%)
	-Alimentación (leche materna y/o fórmula láctea) administrada a temperatura adecuada y de manera higiénica.	11		
	-Acciones que mejoren o resuelvan problemas de salud del recién nacido.	12		
	-Acompañamiento durante la hospitalización			
Empatía	-Trato amable, respetuoso y con paciencia.	14	Nominal	-Aceptable (Insatisfacción <40%) -En proceso (Insatisfacción 40- 60%) -Por mejorar (Insatisfacción > 60%)
	-Participación en el cuidado del recién nacido.	15		
	-Comunicación de inquietudes y dudas.	16		
	-Sensibilidad hacia el recién nacido.	18		
Elementos tangibles	-Ambientes del servicio cómodos, limpios y ordenados.	19	Nominal	-Aceptable (Insatisfacción <40%) -En proceso (Insatisfacción 40- 60%) -Por mejorar (Insatisfacción > 60%)
	-Uniforme del personal.	20		
	-Disponibilidad de equipos y materiales.	21		
	-Ropa de incubadora o servocuna limpia y tibia.	22		
Variables Intervinientes:				
-Edad	-Servicios previos a la Hospitalización			
-Grado de Instrucción	-Tipo de Seguro			

Anexo 4. Validez del contenido por juicio de expertos para medir la variable:
Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal.

Grado académico	Nombre y Apellidos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Dictamen
Mg	Aymé Espíritu Flores	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable
Mg.	Felix A. Caycho Valencia	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable
Mg.	Leslie E. Peña Guerrero	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable
Mg.	Luis A. Benitez Morales	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Aplicable

Anexo 5. Instrumento de medición de la variable

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA
NEONATAL PERCIBIDO POR LAS MADRES DE RECIÉN NACIDOS
HOSPITALIZADOS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS NEONATALES DEL
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL**

Fecha de Encuesta_____

Estimada usuaria, estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de cuidados de enfermería que recibió su bebé en el servicio de Cuidados Intensivos Neonatales del INMP.

Sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

Agradecemos su participación.

Datos generales del encuestado:

1.- Edad de la encuestada en años:_____

2.- Grado de instrucción de la encuestada

Ninguna.....0
 Primaria.....1
 Secundaria.....2
 Superior.....3
 No sabe.....4

3.- Tipo de Seguro por el cual se atiende su bebé

SIS-AUS.....0
 ESSALUD.....1
 Fuerzas Armadas.....2
 Particular.....3
 Ninguno.....4

4.- Servicio por lo que estuvo hospitalizado su bebé

Emergencia.....0
 Sala de Operaciones.....1
 Centro Obstétrico.....2
 Cuidados Intermedios.....3
 Alojamiento Conjunto.....4

Percepciones

En primer lugar, califique las Percepciones que refiere a como usted **HA RECIBIDO** la atención de enfermería en el servicio de Cuidados Neonatales. Utilice la escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Durante la hospitalización de mi bebé , éste recibió cuidados de enfermería de forma íntegra y permanente							
2	Comprendí la explicación que la enfermera me brindó sobre el problema de salud de mi bebé.							
3	Comprendí la explicación de la enfermera sobre la administración de medicamentos a mi bebé.							
4	Comprendí la explicación de la enfermera sobre las necesidades básicas de mi bebé.							
5	Comprendí la explicación de la enfermera sobre la necesidad de canalizar endovenosos a mi bebé.							
6	La enfermera me proporcionó información sobre la hospitalización de mi bebé de manera oportuna.							
7	La enfermera ejecutó sus cuidados a mi bebé de manera segura y suave.							
8	Fue poco el tiempo de espera para que mi bebé sea atendido por la enfermera.							
9	La enfermera actuó de manera rápida y oportuna frente a una urgencia de mi bebé.							
10	La enfermera mostró interés para solucionar el problema de salud de mi bebé.							
11	La leche que recibió mi bebé fue administrada a temperatura adecuada y de manera higiénica.							
12	Las acciones de la enfermera permitieron mejorar o resolver los problemas de salud de mi bebé.							
13	La enfermera permitió que acompañara a mi bebé durante su hospitalización.							
14	El trato de la enfermera fue amable, respetuoso y con paciencia.							
15	La enfermera me permitió participar en el cuidado de mi bebé durante su hospitalización.							
16	La enfermera me permitió acariciar a mi bebé durante su hospitalización.							
17	El trato de la enfermera me permitió comunicar mis inquietudes y dudas sobre mi bebé.							
18	La enfermera mostró sensibilidad al brindar sus cuidados a mi bebé.							
19	Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios.							
20	Pude identificar a la enfermera por su uniforme y cuidados que brindó a mi bebé.							
21	Los equipos y materiales estuvieron disponibles para la atención de mi bebé.							
22	La ropa de la incubadora o servocuna se encontraron limpios y tibios.							

Expectativas

En segundo lugar, califique las Expectativas que refiere a como usted **LE GUSTARÍA HABER RECIBIDO** la atención de enfermería en el Servicio de Cuidados Neonatales.

Utilice la escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Que durante la hospitalización de mi bebé , reciba cuidados de enfermería de forma íntegra y permanente							
2	Que comprenda la explicación que la enfermera me brindará sobre el problema de salud de mi bebé.							
3	Que comprenda la explicación de la enfermera sobre la administración de medicamentos a mi bebé							
4	Que comprenda la explicación de la enfermera sobre las necesidades básicas de mi bebé.							
5	Que comprenda la explicación de la enfermera sobre la necesidad de canalizar endovenosos a mi bebé.							
6	Que la enfermera me proporcione información sobre la hospitalización de mi bebé de manera oportuna.							
7	Que la enfermera ejecute sus cuidados a mi bebé de manera segura y suave.							
8	Que sea poco el tiempo de espera para que mi bebé sea atendido por la enfermera.							
9	Que la enfermera actúe de manera rápida y oportuna frente a una urgencia de mi bebé.							
10	Que la enfermera muestre interés para mejorar el problema de salud de mi bebé.							
11	Que la leche que recibirá mi bebé sea administrada a temperatura adecuada y de manera higiénica.							
12	Que las acciones de la enfermera permitirán mejorar o resolver los problemas de salud de mi bebé.							
13	Que la enfermera me permita acompañar a mi bebé durante su hospitalización							
14	Que el trato de la enfermera sea amable y con paciencia.							
15	Que la enfermera permita mi participación en el cuidado de mi bebé durante su hospitalización.							
16	Que la enfermera me permita acariciar a mi bebé durante su hospitalización.							
17	Que el trato de la enfermera me permitirá comunicar mis inquietudes y dudas sobre mi bebé.							
18	Que la enfermera muestre sensibilidad al brindar sus cuidados a mi bebé.							
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
20	Que pueda identificar a la enfermera por su uniforme y cuidados que brindará a mi bebé.							
21	Que los equipos y materiales estén disponibles para la atención de mi bebé.							
22	Que la ropa de la incubadora o servocuna se encuentren limpia y tibia.							

Anexo 6. Análisis de Confiabilidad

**Validación del instrumento de recolección de datos a través del
Coeficiente Alfa de Cronbach**

N°	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES				SUMA ITEMS	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		P22
1	-1	2	2	-1	0	0	0	-1	-2	0	2	-1	-2	2	2	-1	1	-1	0	1	-2	-2	-2
2	-2	1	1	-1	0	-2	-2	-2	-1	0	0	-2	-2	2	0	-2	1	1	-1	-1	-1	-2	-15
3	-2	0	1	-1	2	0	-1	0	0	0	0	-2	-1	1	1	-1	0	-1	-1	2	-2	0	-5
4	-2	-1	0	1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	1	-1	0	-1	1	-1	-2	0	-9
5	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	-2	1	0	0	0	0	1	0	2	0	2	-2	-2	0	-7
6	2	-1	0	-2	1	0	0	-1	-2	1	0	-2	0	0	1	0	1	0	0	-2	-1	-1	-6
7	-2	-2	1	-1	0	-1	-1	-2	-2	0	1	-1	0	0	2	-2	0	2	2	-1	-1	-1	-9
8	1	-2	0	-1	0	1	-1	0	-1	0	-1	1	0	0	1	1	-1	0	0	-1	0	-1	-4
9	0	2	2	-1	2	0	-1	-1	-2	0	0	-2	-2	1	1	1	0	0	1	-1	0	-1	-1
10	0	1	1	0	0	0	-1	-1	-2	0	2	-1	-1	1	0	-1	0	0	1	-2	-1	-2	-6
11	1	1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	1	-1	0	-1	-7
12	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-2	0	1	-1	-1	-1	1	0	-1	1	1	-2	0	-1	-9
13	1	1	0	-1	0	1	-1	1	-2	-1	1	0	-1	0	1	-2	0	-1	1	0	-2	-1	-5
14	-1	-1	1	0	-1	0	-1	-1	-2	2	-1	1	0	1	1	-1	1	0	1	1	1	-1	0
15	1	1	0	0	0	0	0	-1	-2	0	1	0	-2	1	0	-2	-1	1	2	-1	0	0	-2
16	0	0	2	0	0	0	0	-2	1	-1	0	-1	-1	1	1	-1	1	-1	0	-2	-1	1	-3
17	-2	0	1	-1	-1	0	0	0	0	0	2	-1	-2	2	-1	-2	0	0	2	-1	-1	-2	-7
18	1	2	1	0	-1	-1	0	-1	0	1	-1	-1	-1	2	0	-2	1	1	1	-1	-1	-1	-1
19	0	0	0	-1	0	0	-2	0	-1	1	1	-1	-1	1	1	1	-1	0	1	-1	0	0	-2
20	1	1	0	-1	0	-1	0	0	-2	-1	0	0	-2	2	1	0	0	0	2	-1	-1	0	-2
21	0	-1	1	0	-1	0	-2	-2	-1	1	1	-1	-1	1	1	-1	0	-1	1	-1	-1	0	-7
22	-1	0	-1	1	-2	0	-1	-2	0	0	-1	0	-1	0	1	0	0	0	1	2	1	0	-3
23	1	0	2	0	0	0	-2	1	0	0	0	-1	-1	0	1	0	1	1	2	0	-1	2	6
24	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	0	-2	0	1	-2	-1	-1	0	-2	1	-2	1	-2	-1	0	-16
25	2	0	0	-1	0	2	-2	0	-1	0	1	-2	0	2	1	-1	0	0	1	0	2	-2	2
26	-1	0	0	-1	1	-1	-2	0	-1	0	0	-1	0	2	2	-2	-1	-1	2	0	0	0	-4
27	-2	0	0	-1	0	1	-2	-2	0	0	0	-2	-1	0	1	-1	-2	-1	0	1	0	-1	-12
28	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	1	-2	0	2	-1	-1	1	1	-1	2	-1	0	-1	-2	-1	-9
29	2	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	2	-1	-1	1	1	-1	0	-1	2	-2	0	0	-1
30	-1	-1	2	-2	0	0	0	-2	-1	0	0	-1	-1	2	1	-2	0	-1	2	-1	-2	1	-7
V					2																		
A	30	29	27	29	8	29	30	30	31	28	28	30	30	27	26	30	28	29	27	30	30	30	59.2
R	.2	.19	.79	.88	.7	.0	.64	.27	.01	.17	.04	.47	.31	.70	.9	.66	.5	.28	.05	.65	.39	.04	570
P	06	25	81	35	7	78	52	06	56	69	99	45	84	24	49	81	64	82	52	76	96	99	239

Anexo 7. Base de datos generales

Nº Encuesta	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	-1	2	2	-1	0	0	0	-1	-2	0	2	-1	-2	2	2	-1	1	-1	0	1	-2	-2
2	-2	1	1	-1	0	-2	-2	-2	-1	0	0	-2	-2	2	0	-2	1	1	-1	-1	-1	-2
3	-2	0	1	-1	2	0	-1	0	0	0	0	-2	-1	1	1	-1	0	-1	-1	2	-2	0
4	-2	-1	0	1	0	-1	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	1	-1	0	-1	1	-1	-2	0
5	-1	-1	-1	-1	0	-1	-2	0	-2	1	0	0	0	0	1	0	2	0	2	-2	-2	0
6	2	-1	0	-2	1	0	0	-1	-2	1	0	-2	0	0	1	0	1	0	0	-2	-1	-1
7	-2	-2	1	-1	0	-1	-1	-2	-2	0	1	-1	0	0	2	-2	0	2	2	-1	-1	-1
8	1	-2	0	-1	0	1	-1	0	-1	0	-1	1	0	0	1	1	-1	0	0	-1	0	-1
9	0	2	2	-1	2	0	-1	-1	-2	0	0	-2	-2	1	1	1	0	0	1	-1	0	-1
10	0	1	1	0	0	0	-1	-1	-2	0	2	-1	-1	1	0	-1	0	0	1	-2	-1	-2
11	1	1	0	-1	0	-1	0	-1	-1	1	0	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	1	-1	0	-1
12	-1	0	0	-1	0	0	-1	-1	-2	0	1	-1	-1	-1	1	0	-1	1	1	-2	0	-1
13	1	1	0	-1	0	1	-1	1	-2	-1	1	0	-1	0	1	-2	0	-1	1	0	-2	-1
14	-1	-1	1	0	-1	0	-1	-1	-2	2	-1	1	0	1	1	-1	1	0	1	1	1	-1
15	1	1	0	0	0	0	0	-1	-2	0	1	0	-2	1	0	-2	-1	1	2	-1	0	0
16	0	0	2	0	0	0	0	-2	1	-1	0	-1	-1	1	1	-1	1	-1	0	-2	-1	1
17	-2	0	1	-1	-1	0	0	0	0	0	2	-1	-2	2	-1	-2	0	0	2	-1	-1	-2
18	1	2	1	0	-1	-1	0	-1	0	1	-1	-1	-1	2	0	-2	1	1	1	-1	-1	-1
19	0	0	0	-1	0	0	-2	0	-1	1	1	-1	-1	1	1	1	-1	0	1	-1	0	0
20	1	1	0	-1	0	-1	0	0	-2	-1	0	0	-2	2	1	0	0	0	2	-1	-1	0
21	0	-1	1	0	-1	0	-2	-2	-1	1	1	-1	-1	1	1	-1	0	-1	1	-1	-1	0
22	-1	0	-1	1	-2	0	-1	-2	0	0	-1	0	-1	0	1	0	0	0	1	2	1	0
23	1	0	2	0	0	0	-2	1	0	0	0	-1	-1	0	1	0	1	1	2	0	-1	2
24	-1	0	0	-1	-1	-1	-2	0	-2	0	1	-2	-1	-1	0	-2	1	-2	1	-2	-1	0
25	2	0	0	-1	0	2	-2	0	-1	0	1	-2	0	2	1	-1	0	0	1	0	2	-2

26	-1	0	0	-1	1	-1	-2	0	-1	0	0	-1	0	2	2	-2	-1	-1	2	0	0	0
27	-2	0	0	-1	0	1	-2	-2	0	0	0	-2	-1	0	1	-1	-2	-1	0	1	0	-1
28	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	1	-2	0	2	-1	-1	1	1	-1	2	-1	0	-1	-2	-1
29	2	-1	0	-1	0	0	-1	0	0	0	2	-1	-1	1	1	-1	0	-1	2	-2	0	0
30	-1	-1	2	-2	0	0	0	-2	-1	0	0	-1	-1	2	1	-2	0	-1	2	-1	-2	1
31	0	1	-1	2	0	-2	0	0	-2	0	0	-1	-2	2	1	-2	1	-1	0	0	-2	-2
32	1	-1	1	1	1	-1	-1	0	-1	1	1	-1	-2	1	0	0	0	1	1	-2	-2	1
33	0	-2	0	-1	1	0	-1	-1	0	1	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	2	0	0	1
34	-1	-2	1	1	1	-1	-1	0	-1	2	1	2	-2	1	-1	-1	-1	-1	0	0	-1	0
35	0	-2	0	1	0	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	1	0	-2	1	2	2	-1	-1	1
36	-1	0	1	0	-1	-1	-2	-2	-2	0	2	-1	-1	0	1	-2	0	-2	1	-1	-1	-1
37	1	0	0	0	0	0	-2	-2	-2	0	0	-1	0	1	1	0	0	1	2	0	0	1
38	-1	-1	1	-2	0	-2	-2	0	-2	0	0	-1	0	0	1	-1	1	-2	1	1	-1	-1
39	-1	0	0	-2	2	-1	-2	-2	-1	0	0	-1	-2	2	1	0	1	0	1	-2	1	0
40	-1	0	0	0	1	0	-2	-1	0	0	0	0	-1	2	0	-2	1	1	0	-1	1	0
41	-1	-1	1	0	-2	-1	-1	-2	0	1	0	0	-1	2	1	-2	0	-1	0	0	0	-1
42	1	-1	-1	-1	1	-1	-1	0	-2	-1	-1	-2	0	1	2	0	0	0	2	-2	1	-1
43	-1	-2	-1	0	1	0	-2	0	0	0	0	-2	-1	2	1	-1	0	-1	1	-1	-1	-2
44	1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	1	0	0	-1	1	1	-1	0	-2	2	-2	-1	-1
45	1	-2	-1	-1	1	-1	-1	-1	0	0	1	0	-2	1	0	-1	2	-1	2	-1	-1	1
46	0	-1	0	-1	-2	-1	1	-1	0	1	1	-1	-2	1	1	-1	1	2	1	0	0	-1
47	0	-1	0	0	0	0	-2	-1	-2	0	1	-1	0	1	0	-1	0	-1	2	1	-1	-1
48	1	-1	-1	-1	0	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	0	1	1	-2	0	0	1	-1	0	1
49	-1	0	0	-1	2	1	-1	-2	-2	0	-1	0	-2	1	1	-2	0	-2	2	-1	2	0
50	-1	0	1	-1	0	0	-1	1	-2	1	0	-1	-1	1	1	-2	0	0	1	0	-1	0
51	-1	0	0	-1	1	-1	0	-2	-2	0	0	1	-2	2	0	1	-1	0	2	-2	-2	0
52	0	0	0	2	0	-2	-1	-2	0	0	-1	-1	-2	2	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	1
53	-2	0	2	1	-1	-2	-2	-2	-1	1	0	-1	0	0	1	-1	-1	0	1	0	-1	0

54	-1	2	-1	1	2	-1	-2	0	-2	1	-1	-1	0	1	1	-1	0	-2	0	-1	0	0
55	-2	2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	0	0	1	-2	1	-1	-2	0	-2	1	0	0	0
56	1	1	0	0	0	-1	-2	-1	-2	0	2	0	-2	1	1	-2	2	-1	-1	0	-2	-1
57	-2	0	1	-1	1	0	0	-1	-1	2	2	-1	-1	0	-1	0	0	0	2	1	-2	-1
58	0	1	0	0	0	-1	-1	-1	-2	0	1	-1	-1	2	2	-1	1	0	2	-2	-1	-2
59	0	1	0	-1	-1	0	-2	-2	-1	1	0	1	-1	2	-1	-2	0	0	1	-2	1	-1
60	1	0	0	-1	0	1	-2	-2	0	0	-1	-1	-2	2	-1	-2	0	-1	2	0	0	1
61	0	0	-1	1	-1	1	-2	-1	-1	0	0	-2	-1	0	1	-1	0	-1	1	-2	0	0
62	0	-2	1	0	0	-2	-1	0	-2	-1	0	0	-1	0	0	-1	0	-1	2	1	0	0
63	-1	0	0	-1	0	-2	0	-1	-1	1	1	-1	-1	1	0	0	0	0	1	0	-1	-1
64	-1	0	-1	-1	0	1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	1	1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-2
65	-2	-2	0	0	1	-1	-1	-2	0	2	0	-1	-2	1	1	-1	0	-2	1	-1	0	-2
66	-2	1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1	2	1	-1	0	0	1	-1	0	0	1	0	-1	-2
67	-2	-1	0	1	0	-1	-2	0	-2	0	0	0	-2	1	0	-1	-1	-1	2	-1	-1	-1
68	0	1	0	0	0	0	-2	-1	-1	0	1	-1	-2	1	1	-2	0	-2	-1	0	-2	-2
69	-1	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	1	0	-1	1	-1	1	1	-2	0
70	1	-1	0	-2	1	-2	-1	0	0	0	0	0	-2	1	1	-2	0	-1	1	-2	0	-1
71	0	-1	0	-2	1	-1	-2	-2	-2	1	0	-2	-1	1	-1	0	1	0	-1	0	0	0
72	-1	-1	1	0	-2	-1	-2	-2	-2	0	0	1	-2	0	2	0	0	-1	2	0	-1	1
73	0	0	0	1	0	0	-1	-1	-2	0	2	-1	0	0	1	-2	-1	-1	0	1	0	-1
74	0	0	0	-1	0	-2	-2	-1	0	1	1	-2	-1	1	1	-1	-2	1	1	-2	-1	0
75	0	-1	0	0	1	0	-2	-2	0	1	0	-2	-2	0	1	-2	-2	-1	1	-2	0	0
76	-1	-1	0	0	0	-2	-2	0	-1	0	0	-1	0	0	1	-2	2	-1	2	-1	0	-1
77	-1	0	0	0	0	-1	-2	-1	-2	1	1	-1	0	1	0	0	1	-2	1	0	-1	-1
78	1	-1	0	-2	0	-1	-2	0	-1	1	0	2	-1	1	0	0	2	-2	2	1	0	-1
79	0	1	0	-1	0	0	-1	0	1	0	1	-2	0	1	1	-1	0	0	1	0	-1	-1
80	0	1	0	-1	2	-1	-1	-1	-2	1	0	-2	-1	1	0	-2	0	1	2	-1	-1	-1
81	-1	2	1	0	0	-2	-2	-1	-2	0	0	-1	-1	0	0	-1	1	0	1	0	-2	0

82	0	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	1	0	0	-1	0	-1	0	-1	1	-1	1	0
83	0	0	-1	1	0	0	-2	-1	-1	-1	0	0	-1	-1	2	-2	0	-1	2	0	0	-1
84	0	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1	-2	2	0	-1	-1	0	1	-1	1	1	1	-2	-1	-2
85	-1	-1	0	-1	-1	-2	4	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	0	-2	-1	0	1	-2	0	-2
86	0	0	0	-2	0	-2	-1	-2	-2	0	1	1	-1	2	1	-2	1	0	0	-2	0	0
87	0	0	0	1	0	-1	-2	-2	-2	0	0	-1	0	2	1	-1	0	-2	2	-1	0	-1
88	0	-2	0	0	1	0	1	-1	1	0	-1	-1	1	2	2	-1	0	-1	0	0	1	-1
89	-2	-2	0	1	-1	-1	-1	-1	-1	1	0	0	0	2	-1	-2	-1	1	2	0	-1	-2
90	1	1	0	0	-2	-2	-1	-1	0	-1	1	-2	-1	1	0	-2	0	2	1	-1	-2	-2
91	0	2	-1	-1	1	-2	-2	-2	0	0	0	-1	0	2	0	-2	-1	1	0	-1	-2	-1
92	0	0	-1	-2	0	-1	1	2	-2	0	1	1	-1	1	1	0	1	1	0	0	0	1
93	-1	0	-1	-1	1	-1	-1	0	-2	1	-1	-1	-1	2	1	0	1	0	2	0	0	0
94	0	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	1	0	-1	-1	2	0	-1	0	-2	2	-1	-1	0
95	0	0	-1	1	0	-2	-1	-2	-2	0	1	0	0	2	1	0	-1	-2	2	0	-1	-2
96	-1	0	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-1	2	-1	0	1	-2	1	0	1	-1
97	1	0	1	-1	-1	0	-1	0	-2	0	2	-2	-1	2	2	0	1	0	1	0	-2	-1
98	0	-1	0	-1	0	-1	-1	-2	1	0	0	-1	-1	0	0	-2	-1	0	0	-1	-2	0
99	0	-1	0	-2	0	0	0	-2	-2	-1	0	-1	-1	2	0	-1	0	1	2	0	-2	1
100	0	-1	0	-1	1	-2	-2	1	-1	0	0	0	-1	1	0	0	0	0	2	1	-1	0
101	-1	0	2	1	-1	-1	0	-2	0	1	1	-1	-1	1	1	-2	1	-2	0	1	1	-2
102	-1	0	0	0	0	-1	-1	2	0	1	1	-1	0	1	1	1	-1	-2	2	-1	-1	-1
103	0	1	0	1	1	-1	0	-1	0	1	-1	-1	0	1	-1	0	0	0	0	0	-2	-1
104	0	0	-1	-1	1	-1	-2	-2	-2	0	1	0	-1	2	2	-1	0	-1	1	2	0	0
105	1	0	-1	-1	1	-2	-2	-2	-1	0	-1	-1	-1	1	1	-2	-1	-1	1	-1	0	-2
106	-1	2	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	1	1	0	-2	0	1	1	1	-2	2	-2	0	-1
107	0	1	0	0	-1	0	0	1	0	1	0	0	-1	1	1	-2	0	-1	1	1	-1	-1
108	0	-1	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	1	-2	2	1	0	0	0	1	0	-1	1
109	-1	-1	-1	-1	0	-1	1	0	-1	0	0	-1	-1	1	1	-2	-1	-1	2	-1	-1	-1

110	0	-1	0	2	1	0	-1	-2	0	0	1	0	-2	1	0	-1	0	-1	1	-1	1	-2
111	0	0	0	-2	0	-1	0	0	-1	1	2	-1	0	1	0	-1	1	1	2	1	-2	-1
112	1	0	-1	-1	0	1	-1	0	1	0	0	-2	0	1	0	-1	-1	-1	0	1	-2	-2
113	-1	1	-1	0	1	-2	-1	0	-1	1	-1	-2	-1	2	1	-1	1	1	2	0	-2	-1
114	1	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	0	-1	-2	2	0	0	0	2	1	1	0	-1
115	0	-2	-1	-2	0	-1	0	-1	1	-1	1	-1	-2	2	0	0	0	-2	0	0	0	1
116	0	-1	-1	-2	2	-1	-2	-2	0	0	1	1	-2	2	0	-1	0	0	2	0	0	1
117	0	-1	1	0	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-1	1	-1	2	1	-2	-1	0	1	0	-1	1
118	0	0	-1	-1	0	0	-2	1	-1	0	-1	1	-1	2	-1	-1	-1	-1	2	-1	-1	1
119	0	0	1	0	1	-1	-1	-2	-2	0	0	0	0	2	0	-2	0	-1	0	2	-2	-1
120	0	0	0	2	0	-2	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	1	1	-2	0	-1	2	0	-1	0
121	1	-2	0	-1	0	-1	-2	0	0	2	2	-2	-2	2	1	-2	2	0	1	2	-1	-1
122	0	-2	0	2	1	0	-1	0	0	0	1	-2	-2	2	1	0	1	-1	2	1	-2	0
123	-1	1	0	-1	0	0	-1	-1	-2	-1	1	-2	-1	0	0	0	-1	-2	2	0	0	0
124	0	-1	1	0	2	-2	-1	-1	0	1	0	0	-2	1	2	-2	-1	-1	-1	0	-1	-1
125	0	-1	1	-2	-2	-1	-2	-2	-2	0	1	0	-2	1	0	-1	0	-2	2	-1	1	-2
126	0	-1	1	-1	0	-2	-2	-2	-2	1	1	1	-2	1	0	-1	0	1	1	1	-1	1
127	0	-1	0	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	1	-1	-1	0	2	-1	0	1	0	-1	0	1
128	-1	-1	0	1	1	-1	0	-2	-2	0	-1	0	-1	2	1	-2	1	0	2	1	1	-2
129	0	0	-1	-1	0	-2	-1	0	1	1	-1	-2	-1	1	0	1	-1	-1	0	-2	0	-1
130	1	2	0	-2	0	-1	-2	-1	-2	0	-1	-2	0	1	-1	1	0	-2	1	-2	1	-2
131	1	1	1	-1	0	0	-2	0	2	0	1	0	1	-1	1	-2	-1	-1	0	0	0	-1
132	-1	-1	1	1	0	-1	-2	-1	-2	0	1	-1	0	0	0	-2	-1	-2	1	-2	0	0
133	1	-1	0	0	0	0	-2	-2	0	1	2	0	-2	1	1	-2	0	0	2	-1	0	0
134	0	0	0	0	1	-1	-1	-2	-1	0	1	-1	-2	2	0	-2	1	0	2	-1	-1	-1
135	0	0	0	0	1	0	-2	-2	-2	0	1	-1	-2	1	1	-2	-1	-1	0	0	-1	0
136	0	1	0	1	0	-1	-2	-1	-1	0	1	0	-1	1	1	-2	1	-1	2	1	-2	1
137	0	1	1	0	-2	-2	-2	-1	-1	1	0	1	-1	2	1	-2	1	-2	-1	1	1	0

138	0	0	1	1	1	0	-1	0	0	0	1	-2	-2	1	0	0	1	-1	2	1	-1	0
139	0	0	1	1	0	-1	-1	-2	-1	0	0	-2	-1	1	1	0	-1	0	2	2	-1	2
140	-2	0	1	1	1	-2	-1	-1	0	0	0	-2	-2	1	2	0	-1	0	2	0	-1	-2
141	0	-2	-1	-1	2	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-2	2	0	0	-1	0	1	1	-1	-1
142	-1	-2	1	0	-1	-2	-2	-1	1	0	0	-1	-2	1	0	0	0	-2	1	0	0	-1
143	1	-2	0	-1	0	-1	-2	-2	-2	1	1	-1	-1	1	2	-1	1	-1	1	-2	-1	0
144	-1	-1	-1	0	0	0	-2	-1	-1	0	0	-2	-1	1	1	-1	1	-1	1	-2	0	0
145	1	-1	1	-2	1	-1	-1	-1	-2	2	2	1	-1	2	1	-1	2	0	1	-2	0	-1
146	-1	-1	1	-1	-1	-1	-1	0	-1	0	0	-2	-1	1	1	-1	1	1	1	2	0	1
147	1	0	1	-2	-1	-2	-1	-1	-1	0	-1	-2	1	1	0	-1	1	-2	2	-1	-1	-1
148	-2	0	1	0	0	0	-1	0	0	0	-1	-2	0	2	-1	-1	2	-2	1	2	-1	-1
149	1	1	1	0	-1	-2	-2	-2	0	2	0	-1	-1	1	1	-2	1	-2	2	-1	0	-1
150	-2	-1	0	-2	-1	-2	-1	0	0	-1	0	0	0	1	2	-2	1	1	1	0	-1	-1
151	0	0	-1	-1	-2	1	-2	0	-2	0	0	-2	0	1	0	-2	1	0	0	0	1	-1
152	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-2	1	1	-1	-2	-2	1	2	-1	2	0	1	-1	1	-1
153	-1	0	0	-1	-2	-1	-1	-1	-2	0	1	-2	-2	1	0	-1	2	-1	2	-2	-1	0
154	-1	0	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	2	-1	-2	-2	2	1	1	1	-2	1	-1	-2	0
155	0	0	-1	0	1	0	0	1	-2	-1	0	-2	-1	1	0	-1	2	-1	2	0	-1	-1
156	0	-2	1	2	-2	-1	-1	0	-2	0	0	-1	-1	1	1	-1	2	1	2	1	-2	-2
157	1	-2	1	-1	1	-2	-2	0	-1	1	0	0	-1	0	1	-1	0	0	2	-2	-1	1
158	-1	-2	0	-2	0	0	-1	-2	0	0	0	0	-2	2	0	-2	-1	-1	1	1	0	1
159	0	-1	1	-2	0	-2	-2	-2	-2	0	0	0	-2	1	-1	-1	1	-1	0	1	-1	2
160	-2	-1	0	-1	0	-2	-2	0	-1	0	0	-2	-1	1	1	-2	1	0	2	0	-1	1
161	0	-2	0	-2	1	0	-1	1	-1	0	0	-2	-1	0	0	-1	0	-1	2	2	-2	1
162	1	-1	0	0	0	-2	-1	-2	-2	0	1	-1	-2	1	2	-1	1	1	2	-1	-2	0
163	-1	1	0	-1	-1	0	0	-1	0	1	0	-1	0	1	1	-2	2	-2	2	1	0	0
TOTAL	-42	-50	16	-75	5	-130	-195	-148	-162	36	43	-129	-168	168	98	-171	33	-83	182	-66	-102	-80

Anexo 8. Datos Encuesta- Expectativa

EXPECTATIVA																						
Nº Encuesta	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	7	7	5	5	7	6	5	5	5	7	5	5	7	7	5	7	5	5	7	5	5
2	5	7	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	7	6	5	6	7	5	5	5	5
3	5	6	6	6	7	5	5	6	7	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	7	5	6
4	5	5	5	6	5	5	7	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	5	6	5	5	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7
6	7	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	7	6	6	7	6	6	5	5	6	6
7	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	7	5	5	7	7	6	6	6
8	7	5	6	5	6	7	5	7	5	6	5	7	6	6	7	7	5	6	5	6	6	6
9	6	7	7	5	7	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	5	6	6	6	6	6
10	7	6	6	6	5	6	5	5	5	5	7	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5
11	7	7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	7	5	5	5
12	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	6	7	6	5	7	6	5	7	5
13	7	7	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	7	5	6	5	6	6	5	6
14	6	5	6	6	5	6	6	6	5	7	5	7	6	7	7	5	7	6	6	7	7	6
15	7	7	6	7	6	6	7	5	5	5	6	7	5	7	6	5	5	7	7	5	6	5
16	5	5	7	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	7	7	5	7	5	5	5	6	7
17	5	5	7	6	5	6	6	5	6	5	7	5	5	7	5	5	5	5	7	5	6	5
18	7	7	6	6	5	6	6	5	7	6	5	5	6	7	5	5	6	7	6	5	6	5
19	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	7	7	6	6	7	6	7	5
20	7	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	7	7	6	6	7	7	6	6	6
21	6	5	7	5	5	7	5	5	6	6	7	5	5	7	6	6	5	6	6	6	6	6
22	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	6	5	6	7	6	6
23	7	6	7	5	5	6	5	7	6	5	5	5	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7
24	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	7	5	6	7

25	7	5	5	5	6	7	5	5	5	6	6	5	7	7	7	6	5	5	6	6	7	5
26	5	5	5	5	7	6	5	5	6	5	5	6	7	7	7	5	5	6	7	6	7	5
27	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	7	6
28	5	5	5	6	7	6	5	7	5	5	7	5	6	7	6	6	7	5	5	6	5	6
29	7	5	5	6	5	6	6	6	7	5	7	5	6	7	7	6	6	5	7	5	7	6
30	6	5	7	5	7	6	7	5	5	5	6	5	6	7	6	5	6	6	7	5	5	6
31	7	7	5	7	6	5	6	5	5	6	6	5	5	7	7	5	6	6	5	7	5	5
32	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	5	6	6	5	5	7
33	7	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	7	5	5	5	6	7	5	5	6
34	6	5	6	6	7	6	6	7	5	7	6	7	5	7	5	5	5	5	6	7	5	7
35	7	5	6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	5	7	7	7	6	6	7
36	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	7	5	6	7	7	5	7	5	6	5	6	6
37	7	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	7	5	6	7
38	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	7	7	6	6	6	5	6	6	5	6
39	5	6	6	5	7	5	5	5	6	5	5	6	5	7	7	7	7	7	7	5	7	6
40	5	6	6	5	7	5	5	5	6	5	6	6	5	7	6	5	7	7	6	6	7	6
41	6	5	6	6	5	5	5	5	7	6	6	5	6	7	6	5	6	6	5	5	7	5
42	7	5	5	6	6	5	6	7	5	5	5	5	6	7	7	7	6	6	7	5	7	5
43	5	5	5	7	6	6	5	7	6	5	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	5
44	7	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	7	6	7	7	6	6	5	7	5	6	6
45	7	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	7	6	6	7	5	7	6	6	6
46	6	5	5	5	5	5	7	6	7	6	6	5	5	6	7	6	6	7	6	5	6	5
47	7	5	5	6	5	6	5	6	5	6	7	5	7	7	6	5	6	6	7	7	6	5
48	7	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	7	7	6	5	6	6	6	5	6	6
49	6	6	6	6	7	6	5	5	5	5	5	6	5	7	7	5	6	5	7	5	7	6
50	6	6	6	6	5	6	6	7	5	6	6	6	6	7	7	5	7	7	6	6	5	6
51	6	6	6	5	7	6	6	5	5	5	5	7	5	7	6	7	6	6	7	5	5	6
52	7	6	6	7	5	5	6	5	6	5	5	5	5	7	5	6	6	6	5	5	5	7

53	5	6	7	6	5	5	5	5	6	6	6	5	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6
54	5	7	5	7	7	5	5	6	5	6	5	5	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6
55	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	7	5	5	6	5	6	6	6	6
56	7	6	5	5	5	5	5	6	5	5	7	6	5	7	7	5	7	6	5	6	5	5
57	5	6	7	5	6	5	6	5	5	7	7	6	6	6	5	7	5	7	7	7	5	5
58	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	7	7	6	6	6	7	5	5	5
59	5	7	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	7	5	5	5	6	6	5	7	6
60	7	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	7	5	5	5	6	7	5	7	6
61	6	7	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	7	6	6	6	5	6	5	6	6
62	6	5	7	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	7	6	6	6
63	6	5	6	6	5	5	7	6	5	6	6	5	6	7	6	6	5	6	6	7	6	6
64	5	5	5	5	5	7	5	6	6	5	5	5	6	7	7	5	5	6	5	6	5	5
65	5	5	6	6	6	5	5	5	6	7	5	5	5	7	6	6	6	5	7	6	7	5
66	5	7	6	5	5	5	6	5	6	7	6	5	7	6	6	5	6	6	6	6	5	5
67	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	7	6	6	5	5	7	5	5	5
68	7	7	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	7	5	5	5	5	7	5	5
69	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6
70	7	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6
71	6	5	6	5	7	5	5	5	5	6	5	5	6	7	5	6	6	6	5	5	6	6
72	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6
73	5	5	6	7	5	7	6	5	5	6	7	5	6	6	7	5	5	6	5	7	6	6
74	6	5	6	5	6	5	5	5	5	6	7	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5
75	7	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5
76	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	7	5	7	5	7	6	6	6
77	6	7	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	7	7	6	7	6	5	6	7	6	6
78	7	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	7	6	7	6	6	7	5	7	7	6	6
79	6	6	6	6	5	6	6	6	7	5	7	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
80	7	6	6	5	7	6	5	5	5	6	5	5	6	7	6	5	6	7	7	6	5	5

81	6	7	7	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	5	6
82	7	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6
83	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	6	5	7	7	7	5
84	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5
85	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	7	5	7	5
86	7	5	5	5	6	5	6	5	5	6	7	7	5	7	7	5	6	6	6	5	6	7
87	6	7	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	7	7	6	6	5	7	5	6	5
88	6	5	5	5	6	7	7	5	7	5	5	5	7	7	7	5	6	5	6	6	6	5
89	5	5	5	7	5	5	5	5	5	6	6	5	7	7	5	5	5	6	7	6	6	5
90	7	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	7	5	5	5	7	6	6	5	5
91	6	7	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	7	7	6	5	5	7	6	6	5	6
92	7	6	5	5	5	5	7	7	5	5	7	7	6	6	7	7	6	6	6	5	7	6
93	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	7	7	6	6	6	7	5	6	5
94	7	6	5	5	5	5	6	6	6	7	6	5	6	7	6	6	6	5	7	5	6	7
95	7	6	5	7	6	5	6	5	5	5	6	6	6	7	6	6	5	5	7	5	6	5
96	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	7	5	7	5	7	7	5	6	5	6	5
97	7	6	6	5	6	6	6	6	5	5	7	5	6	7	7	6	7	5	7	5	5	5
98	6	6	6	6	5	6	6	5	7	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6
99	6	6	6	5	5	7	6	5	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	7	7	5	6
100	7	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6
101	6	6	6	7	5	6	7	5	7	6	6	5	5	7	6	5	7	5	5	6	7	5
102	6	6	6	6	6	5	5	7	5	7	6	5	7	6	7	7	6	5	7	6	5	5
103	7	7	5	6	6	5	6	5	7	6	5	5	7	6	5	7	7	7	6	5	5	5
104	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	7	7	6	6	5	6	7	7	7
105	7	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6	7	5	6	5	6	6	6	5
106	5	7	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	7	7	7	5	7	5	6	5
107	6	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	7	5	6	5	6	6	6	5
108	7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	7	5	7	7	7	6	6	6	7	6	6

109	6	6	5	5	6	5	7	6	5	5	6	5	5	7	6	5	5	6	7	6	6	5
110	7	6	5	7	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	7	5
111	6	6	5	5	6	5	7	6	5	7	7	5	6	7	6	6	7	7	7	7	5	6
112	7	6	5	6	6	6	5	6	7	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5
113	5	7	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	7	6	6	6	7	7	5	5	5
114	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	7	6	7	6	7	6	6	6	5
115	7	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	7	6	7	6	5	5	5	6	6
116	6	5	5	5	7	5	5	5	6	6	6	7	5	7	6	5	6	7	7	5	6	6
117	7	5	7	5	5	6	5	5	5	5	5	7	6	7	7	5	5	7	6	7	6	7
118	6	5	5	6	6	6	5	7	6	5	5	6	6	7	5	5	6	5	7	6	5	7
119	7	5	7	6	6	5	5	5	5	5	6	6	7	7	6	5	5	5	6	7	5	5
120	6	7	6	7	7	5	5	5	6	5	6	5	7	6	7	5	5	6	7	6	5	5
121	7	5	6	5	5	5	5	6	5	7	7	5	5	7	7	5	7	6	6	7	5	5
122	6	5	6	7	6	5	6	6	7	5	7	5	5	7	6	6	7	6	7	6	5	6
123	6	7	6	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	7	7	6	6
124	6	5	6	6	7	5	5	6	7	6	5	5	5	7	7	5	5	5	5	6	6	6
125	7	5	6	5	5	6	5	5	5	6	7	6	5	7	6	6	6	5	7	6	6	5
126	6	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	7	5	7	6	6	6	7	6	6	5	7
127	7	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	7	5	5	6	6	6	6	7
128	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	7	7	5	6	6	7	6	6	5
129	6	5	5	6	5	5	6	7	7	7	5	5	6	7	6	7	5	6	6	5	6	5
130	7	7	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	7	6	5	7	5	7	5
131	7	6	6	5	6	7	5	6	7	5	6	7	7	6	7	5	5	5	6	5	7	5
132	6	6	6	7	5	6	5	5	5	6	6	6	7	7	6	5	5	5	6	5	7	6
133	7	6	5	6	5	7	5	5	7	6	7	6	5	7	7	5	6	6	7	5	5	6
134	7	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	7	6	5	7	6	7	5	5	6
135	6	6	5	5	7	7	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	7
136	7	6	5	7	5	6	5	6	6	5	7	5	6	7	7	5	6	5	7	6	5	7

137	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	7	6	7	7	5	6	5	5	6	6	6
138	7	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	5	7	5	6	6	5	7	7	6	6
139	7	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	7	7	6	5	6	7	7	6	7
140	5	5	6	7	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	7	7	5	6	7	6	6	5
141	7	5	5	5	7	6	5	6	5	5	5	6	5	7	6	7	5	6	7	6	6	5
142	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	7	6	7	6	5	7	5	6	5
143	7	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	7	7	6	7	5	6	5	6	6
144	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	7	7	6	7	5	7	5	6	6
145	7	5	6	5	6	5	5	6	5	7	7	7	6	7	7	5	7	6	7	5	6	6
146	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	7	7	6	7	6	6
147	7	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	7	7	6	5	6	5	7	6	5	6
148	5	6	6	6	5	7	6	7	7	5	5	5	7	7	5	5	7	5	6	7	5	5
149	7	6	6	6	5	5	5	5	6	7	6	5	6	7	7	5	7	5	7	6	5	5
150	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5
151	7	6	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	6	7	6	5	7	6	5	6	7	6
152	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	7	7	5	7	6	7	5	7	6
153	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	7	5	7	5	5	6
154	5	5	5	5	5	5	5	6	6	7	5	5	5	7	7	7	6	5	6	6	5	6
155	7	5	5	6	6	7	6	7	5	5	6	5	6	7	6	6	7	5	7	6	5	5
156	5	5	6	7	5	5	6	5	5	5	5	5	6	7	7	6	7	7	7	7	5	5
157	7	5	6	5	6	5	5	7	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	7	5	6	6
158	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	7	6	5	5	6	6	6	6	7
159	7	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	7	5	7	5	6	7	5	5	6	6	7
160	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	7	7	5	7	6	7	6	6	7
161	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	5	7
162	7	5	6	6	7	5	6	5	5	5	7	6	5	7	7	5	6	7	7	6	5	7
163	5	6	6	5	5	7	7	5	7	6	6	5	7	7	7	5	7	5	7	7	5	7
TOTAL	998	924	916	914	917	903	892	901	901	897	929	897	932	1090	1027	928	972	939	1031	946	946	937

Datos Encuesta Percepción

PERCEPCIÓN																						
Nº Encuesta	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	6	5	5	6	5	7	6	6	7	5	5	6	7	5	5	6	6	6	5	6	7	7
2	7	6	5	6	5	7	7	7	7	5	5	7	7	5	6	7	5	6	6	6	6	7
3	7	6	5	7	5	5	6	6	7	5	5	7	6	5	5	7	6	6	6	5	7	6
4	7	6	5	5	5	6	7	7	7	5	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	7	6
5	6	6	6	6	5	6	7	5	7	5	6	6	7	7	6	7	5	7	5	7	7	7
6	5	6	5	7	5	6	6	7	7	5	5	7	7	6	5	7	5	6	5	7	7	7
7	7	7	5	6	6	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	7	5	5	5	7	7	7
8	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7
9	6	5	5	6	5	6	6	6	7	5	5	7	7	5	6	6	5	6	5	7	6	7
10	7	5	5	6	5	6	6	6	7	5	5	6	6	5	6	7	6	6	5	7	6	7
11	6	6	5	6	5	7	6	7	7	5	6	6	7	7	5	7	6	6	6	6	5	6
12	7	6	6	7	5	5	7	6	7	5	5	6	7	7	6	6	6	6	5	7	7	6
13	6	6	6	6	5	5	7	5	7	6	5	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	7
14	7	6	5	6	6	6	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7
15	6	6	6	7	6	6	7	6	7	5	5	7	7	6	6	7	6	6	5	6	6	5
16	5	5	5	6	5	5	6	7	5	6	5	6	7	6	6	6	6	6	5	7	7	6
17	7	5	6	7	6	6	6	5	6	5	5	6	7	5	6	7	5	5	5	6	7	7
18	6	5	5	6	6	7	6	6	7	5	6	6	7	5	5	7	5	6	5	6	7	6
19	6	5	5	6	5	6	7	6	7	5	5	6	6	5	6	6	7	6	6	7	7	5
20	6	5	6	6	5	7	6	5	7	6	5	6	7	5	6	6	6	7	5	7	7	6
21	6	6	6	5	6	7	7	7	7	5	6	6	6	6	5	7	5	7	5	7	7	6
22	6	6	6	5	7	6	6	7	5	5	6	5	6	6	6	7	6	5	5	5	5	6
23	6	6	5	5	5	6	7	6	6	5	5	6	7	7	6	6	6	5	5	7	7	5
24	6	6	5	6	7	7	7	6	7	5	5	7	7	7	6	7	5	7	6	7	7	7

25	5	5	5	6	6	5	7	5	6	6	5	7	7	5	6	7	5	5	5	6	5	7
26	6	5	5	6	6	7	7	5	7	5	5	7	7	5	5	7	6	7	5	6	7	5
27	7	5	5	6	5	5	7	7	6	6	5	7	7	6	5	7	7	7	5	5	7	7
28	6	6	5	7	7	7	7	6	7	5	5	6	7	6	5	7	5	6	5	7	7	7
29	5	6	5	7	5	6	7	6	7	5	5	6	7	6	6	7	6	6	5	7	7	6
30	7	6	5	7	7	6	7	7	6	5	6	6	7	5	5	7	6	7	5	6	7	5
31	7	6	6	5	6	7	6	5	7	6	6	6	7	5	6	7	5	7	5	7	7	7
32	5	6	5	5	5	6	7	6	7	5	5	7	7	5	6	7	5	5	5	7	7	6
33	7	7	6	7	5	5	6	6	6	5	6	7	7	6	6	6	6	7	5	5	5	5
34	7	7	5	5	6	7	7	7	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7
35	7	7	6	6	5	5	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	5	5	7	7	6
36	7	6	5	5	6	6	7	7	7	5	5	6	7	7	6	7	7	7	5	6	7	7
37	6	6	6	5	6	6	7	7	7	5	5	6	7	6	6	7	6	6	5	5	6	6
38	6	7	5	7	6	7	7	6	7	5	5	7	7	7	5	7	5	7	5	5	6	7
39	6	6	6	7	5	6	7	7	7	5	5	7	7	5	6	7	6	7	6	7	6	6
40	6	6	6	5	6	5	7	6	6	5	6	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6
41	7	6	5	6	7	6	6	7	7	5	6	5	7	5	5	7	6	7	5	5	7	6
42	6	6	6	7	5	6	7	7	7	6	6	7	6	6	5	7	6	6	5	7	6	6
43	6	7	6	7	5	6	7	7	6	5	5	7	7	5	5	7	6	7	5	7	7	7
44	6	7	6	6	6	5	7	6	7	5	5	7	7	6	6	7	6	7	5	7	7	7
45	6	7	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	7	6	6	7	5	6	5	7	7	5
46	6	6	5	6	7	6	6	7	7	5	5	6	7	5	6	7	5	5	5	5	6	6
47	7	6	5	6	5	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	5	6	7	6
48	6	6	6	7	6	6	7	7	5	6	6	6	7	6	5	7	6	6	5	6	6	5
49	7	6	6	7	5	5	6	7	7	5	6	6	7	6	6	7	6	7	5	6	5	6
50	7	6	5	7	5	6	7	6	7	5	6	7	7	6	6	7	7	7	5	6	6	6
51	7	6	6	6	6	7	6	7	7	5	5	6	7	5	6	6	7	6	5	7	7	6
52	7	6	6	5	5	7	7	7	6	5	6	6	7	5	6	7	7	6	5	7	6	6

53	7	6	5	5	6	7	7	7	7	5	6	6	7	6	6	7	7	7	5	7	7	6
54	6	5	6	6	5	6	7	6	7	5	6	6	7	6	5	7	6	7	5	7	6	6
55	7	5	6	6	6	7	7	7	7	5	6	6	7	6	6	7	6	7	5	6	6	6
56	6	5	5	5	5	6	7	7	7	5	5	6	7	6	6	7	5	7	6	6	7	6
57	7	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	7	7	6	6	7	5	7	5	6	7	6
58	6	5	5	6	5	6	6	7	7	5	5	7	7	5	5	7	5	6	5	7	6	7
59	5	6	5	7	6	6	7	7	7	5	6	5	7	5	6	7	5	6	5	7	6	7
60	6	6	5	7	5	5	7	7	6	5	6	7	7	5	6	7	5	7	5	5	7	5
61	6	7	6	5	7	5	7	6	7	5	5	7	6	7	5	7	6	6	5	7	6	6
62	6	7	6	5	5	7	6	6	7	6	5	5	6	6	6	7	6	6	5	5	6	6
63	7	5	6	7	5	7	7	7	6	5	5	6	7	6	6	6	5	6	5	7	7	7
64	6	5	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7
65	7	7	6	6	5	6	6	7	6	5	5	6	7	6	5	7	6	7	6	7	7	7
66	7	6	6	6	5	7	7	6	7	5	5	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	7
67	7	6	6	5	5	6	7	6	7	5	6	5	7	6	6	7	6	6	5	6	6	6
68	7	6	6	6	6	5	7	7	7	5	5	6	7	5	6	7	5	7	6	7	7	7
69	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	5	7	6	5	6	7	5	6	5	6	7	6
70	6	6	6	7	5	7	6	5	6	5	5	6	7	5	5	7	6	7	5	7	6	7
71	6	6	6	7	6	6	7	7	7	5	5	7	7	6	6	7	6	5	5	6	6	6
72	7	6	5	5	7	6	7	7	7	5	6	6	7	6	5	7	6	7	5	6	7	5
73	5	5	6	6	5	7	7	6	7	6	5	6	6	6	6	7	6	7	5	6	6	7
74	6	5	6	6	6	7	7	6	5	5	6	7	6	5	5	6	7	5	5	7	7	5
75	7	6	6	6	5	5	7	7	6	5	5	7	7	6	5	7	7	6	5	7	6	5
76	7	6	6	5	5	7	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	5	6	5	7	6	7
77	7	7	6	6	6	6	7	6	7	5	5	7	7	6	6	7	5	7	5	7	7	7
78	6	7	6	7	6	6	7	5	7	5	6	5	7	6	6	6	5	7	5	6	6	7
79	6	5	6	7	5	6	7	6	6	5	6	7	7	6	5	7	6	6	5	6	7	7
80	7	5	6	6	5	7	6	6	7	5	5	7	7	6	6	7	6	6	5	7	6	6

81	7	5	6	6	5	7	7	7	7	5	6	6	7	6	6	7	6	7	5	6	7	6
82	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	5	6	6	7	6	7	6	6	5	7	6	6
83	6	5	6	5	5	6	7	6	6	6	5	5	6	7	5	7	6	6	5	7	7	6
84	7	6	6	5	6	7	7	6	7	5	6	7	7	7	5	7	6	5	5	7	7	7
85	7	6	5	7	6	7	2	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7
86	7	5	5	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	7	5	6	6	7	6	7
87	6	7	5	5	6	7	7	7	7	5	5	6	6	5	6	7	6	7	5	6	6	6
88	6	7	5	5	5	7	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6
89	7	7	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	7	5	6	7	6	5	5	6	7	7
90	6	5	5	6	7	7	6	6	5	6	5	7	7	6	5	7	5	5	5	7	7	7
91	6	5	6	7	5	7	7	7	6	5	5	7	7	5	6	7	6	6	6	7	7	7
92	7	6	6	7	5	6	6	5	7	5	6	6	7	5	6	7	5	5	6	5	7	5
93	7	6	6	7	5	6	6	6	7	5	6	6	7	5	6	6	5	6	5	5	6	5
94	7	6	6	5	6	5	7	6	6	6	6	6	7	5	6	7	6	7	5	6	7	7
95	7	6	6	6	6	7	7	7	7	5	5	6	6	5	5	6	6	7	5	5	7	7
96	7	6	6	6	5	7	7	6	6	6	6	7	6	5	6	7	6	7	5	5	5	6
97	6	6	5	6	7	6	7	6	7	5	5	7	7	5	5	6	6	5	6	5	7	6
98	6	7	6	7	5	7	7	7	6	5	5	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6
99	6	7	6	7	5	7	6	7	7	6	5	6	7	5	6	7	6	5	5	7	7	5
100	7	7	6	7	5	7	7	6	6	5	5	5	7	6	6	6	6	6	5	5	7	6
101	7	6	4	6	6	7	7	7	7	5	5	6	6	6	5	7	6	7	5	5	6	7
102	7	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	7	5	6	6	7	7	5	7	6	6
103	7	6	5	5	5	6	6	6	7	5	6	6	7	5	6	7	7	7	6	5	7	6
104	6	6	6	6	5	7	7	7	7	5	5	6	6	5	5	7	6	6	5	5	7	7
105	6	6	6	6	5	7	7	7	7	5	6	7	6	5	6	7	7	6	5	7	6	7
106	6	5	6	7	6	7	7	7	6	5	5	6	7	6	6	6	6	7	5	7	6	6
107	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	7	5	6	7	6	6	5	5	7	6
108	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	6	6	7	5	6	7	6	6	5	7	7	5

109	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	6	7	5	7	7	6
110	7	7	5	5	5	6	7	7	5	5	5	5	7	5	5	6	5	7	5	7	6	7
111	6	6	5	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	5	6	7	7
112	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	7	6	5	6	7	6	6	6	5	7	7
113	6	6	6	6	5	7	7	5	6	5	6	7	7	5	5	7	5	6	5	5	7	6
114	5	7	5	6	5	7	6	7	6	6	5	7	7	5	6	7	6	5	5	5	6	6
115	7	7	6	7	5	6	6	7	5	6	5	7	7	5	6	7	6	7	5	5	6	5
116	6	6	6	7	5	6	7	7	6	6	5	6	7	5	6	6	6	7	5	5	6	5
117	7	6	6	5	6	7	7	7	7	6	6	6	7	5	6	7	6	7	5	7	7	6
118	6	5	6	7	6	6	7	6	7	5	6	5	7	5	6	6	7	6	5	7	6	6
119	7	5	6	6	5	6	6	7	7	5	6	6	7	5	6	7	5	6	6	5	7	6
120	6	7	6	5	7	7	6	7	7	6	6	6	7	5	6	7	5	7	5	6	6	5
121	6	7	6	6	5	6	7	6	5	5	5	7	7	5	6	7	5	6	5	5	6	6
122	6	7	6	5	5	5	7	6	7	5	6	7	7	5	5	6	6	7	5	5	7	6
123	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	5	7	6	6	6	6	6	7	5	7	6	6
124	6	6	5	6	5	7	6	7	7	5	5	5	7	6	5	7	6	6	6	7	6	7
125	7	6	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	5	7	5	7
126	6	6	5	6	6	7	7	7	7	5	5	6	7	6	6	7	6	6	5	5	6	6
127	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	6	7	6	5	6	5	5	6	7	6	6
128	6	6	5	5	5	7	6	7	7	5	6	5	7	5	6	7	5	6	5	5	5	7
129	6	5	6	7	5	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6
130	6	5	5	7	6	6	7	6	7	5	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7
131	6	5	5	6	6	7	7	6	5	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	5	7	6
132	7	7	5	6	5	7	7	6	7	6	5	7	7	7	6	7	6	7	5	7	7	6
133	6	7	5	6	5	7	7	7	7	5	5	6	7	6	6	7	6	6	5	6	5	6
134	7	6	5	6	5	6	7	7	6	6	5	6	7	5	6	7	6	6	5	6	6	7
135	6	6	5	5	6	7	7	7	7	5	5	6	7	5	5	7	6	7	6	6	6	7
136	7	5	5	6	5	7	7	7	7	5	6	5	7	6	6	7	5	6	5	5	7	6

137	6	5	5	5	7	7	7	7	7	5	6	6	7	5	6	7	5	7	6	5	5	6
138	7	5	5	5	5	5	7	6	5	6	5	7	7	6	5	6	5	6	5	6	7	6
139	7	5	5	5	6	7	7	7	6	5	5	7	7	6	6	6	6	5	5	7	5	
140	7	5	5	6	5	7	6	7	6	5	5	7	7	5	5	7	6	6	5	6	7	7
141	7	7	6	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7	5	6	7	6	6	6	5	7	6
142	6	7	5	5	7	7	7	6	5	5	6	7	7	6	6	7	6	7	6	5	6	6
143	6	7	5	6	6	7	7	7	7	5	5	6	6	6	5	7	6	6	5	7	7	6
144	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	5	7	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6
145	6	6	5	7	5	6	6	7	7	5	5	6	7	5	6	6	5	6	6	7	6	7
146	6	7	5	7	6	6	6	5	6	5	5	7	7	5	5	6	6	6	5	5	6	5
147	6	6	5	7	6	7	7	7	6	5	6	7	6	6	6	6	5	7	5	7	6	7
148	7	6	5	6	5	7	7	7	7	5	6	7	7	5	6	6	5	7	5	5	6	6
149	6	5	5	6	6	7	7	7	6	5	6	6	7	6	6	7	6	7	5	7	5	6
150	7	7	5	7	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6	5	7	5	5	5	6	6	6
151	7	6	6	6	7	4	7	7	7	5	5	7	6	6	6	7	6	6	5	6	6	7
152	6	6	6	5	6	7	6	7	5	5	6	7	7	6	5	6	5	6	6	6	6	7
153	6	6	5	6	7	6	7	6	7	5	5	7	7	5	6	6	5	6	5	7	6	6
154	6	5	6	5	6	7	7	7	7	5	6	7	7	5	6	6	5	7	5	7	7	6
155	7	5	6	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	6
156	5	7	5	5	7	6	7	5	7	5	5	6	7	6	6	7	5	6	5	6	7	7
157	6	7	5	6	5	7	7	7	6	5	5	6	7	6	5	7	5	6	5	7	7	5
158	6	7	6	7	5	6	7	7	6	6	6	6	7	5	6	7	6	7	5	5	6	6
159	7	6	5	7	5	7	7	7	7	6	5	7	7	6	6	7	6	6	5	5	7	5
160	7	6	5	6	5	7	7	6	6	5	5	7	6	6	6	7	6	6	5	6	7	6
161	6	7	5	7	5	6	7	5	7	5	6	7	7	6	6	7	6	7	5	5	7	6
162	6	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	5	6	5	6	5	7	7	7
163	6	5	6	6	6	7	7	6	7	5	6	6	7	6	6	7	5	7	5	6	5	7
TOTAL	1040	974	900	989	912	1033	1087	1049	1063	861	886	1026	1100	922	929	1099	939	1022	849	1012	1048	1017

Acta de Aprobación de originalidad de la Tesis



Acta de Aprobación de originalidad de la Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres de UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2015" de los estudiantes Barrientos Untiveros Carmen Milagros y Raymundo Untiveros Jean Anwar; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Octubre del 2019

Dr. Edwin Alberto Martínez López

Docente de la EPG-UCV

Pantallazo del software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface within a Google Chrome browser. The main document area shows the title "Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2015" and the author's name, Dr. Raymundo Latrives, Jean Anwar. A sidebar on the right provides a "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) with a total score of 8%. The sidebar lists six sources of similarity, including "Entregado a Universidad...", "repositorio.ucv.edu.pe", "repositorio.unsa.edu.pe", "tesis.usat.edu.pe", and "Entregado a Louisiana...". The bottom of the screen shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock indicating 13:09 on 5/11/2019.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/tes/?o=1207661460&u=1075197140&lang=es&ss=1

feedback studio Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional Materno Per...

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:
Dr. Raymundo Latrives, Carmen Milagros (ORCID: 0000-0003-0078-7379)
Dr. Raymundo Latrives, Jean Anwar (ORCID: 0000-0003-0063-8808)

ASESOR:
Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

8 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Coincidencia	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	3 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3 repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4 tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6 Entregado a Louisiana... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 42 Número de palabras: 9431 Text-only Report High Resolution Activado 13:09 5/11/2019

Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Barrientos Untiveros, Carmen Milagros

D.N.I. : 25811028

Domicilio : Jirón Paita N. - 125 Callo

Teléfono : Fijo : 497-7699 Móvil : 934-683343

E-mail : carmenbaun@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención: Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Barrientos Untiveros, Carmen Milagros / Raymundo Untiveros Jean Anwar

Título de la tesis:

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal

percibido por las madres en UCI del Instituto

Nacional Materno Perinatal, Lima, 2015

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma:

Fecha: 11 diciembre 2019

Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Raymundo Untiveros, Jean Anwar

D.N.I. : 43281990

Domicilio : Jirón Paíta N° 125 Calleo

Teléfono : Fijo : 4977699 Móvil : 956 287 413

E-mail : jaru-vet@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Barricentos Untiveros, Carmen Milagros / Raymundo Untiveros Jean Anwar

Título de la tesis:

Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal
percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional
Materno Perinatal, Lima, 2015

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis

Firma

Fecha:

11 Diciembre 2019

Autorización de la verificación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CARMEN MILAGROS BARRIENTOS UNTIVEROS y JEAN ANWAR RAYMUNDO
UNTIVEROS

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA NEONATAL
PERCIBIDO POR LAS MADRES EN UCI del INSTITUTO
NACIONAL MATERNO PERINATAL, LIMA, 2015.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 30 de Noviembre del 2015

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN