



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería
en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital
Vitarte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Gutierrez Egas, Giovanna Jossy (ORCID:0000-0002-0636-672X)

ASESORA:

Mg. De la Cruz Ruiz, Maria Angelica (ORCID: 0000-0003-1392-5806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico mi investigación primero a todas las personas que me apoyaron en buenas y malas situaciones y mis profesores que me motivaron para seguir adelante y nunca rendirme y crecer personalmente y de manera profesional.

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios quien siempre está presente de mi vida y dándome fortaleza espiritual a la vez agradezco a mis docentes que me formaron en mi vida profesional con conocimiento innovadores y me incentivaron el gusto al mundo de la

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y Diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	21
3.6 Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DSCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla N° 1: Prueba de Hipótesis

27

Índice de gráficos

Gráfico N°1: Grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos en alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019 23

Gráfico N° 2: Grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos en alojamiento conjunto del recién nacido según dimensiones del Hospital Vitarte, 2019 24

Gráfico N° 3: Calidad del cuidado de enfermería en alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019 25

Gráfico N° 4: Calidad del cuidado de enfermería en alojamiento conjunto del recién nacido según dimensiones del Hospital Vitarte, 2019 26

RESUMEN

El estudio realizado tuvo como finalidad inicial definir el nivel de satisfacción de madres y la calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019. Este estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional, no experimental y de corte transversal. La población fue constituida por 341 recién nacidos con sus respectivas madres y la muestra fue de 60 recién nacidos, Los resultados fue que hay conexión importante entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento del recién nacido a término del Hospital Vitarte, En cuanto la variable nivel de satisfacción de las madres se tiene un el 45% (27 madres) posee satisfacción alta, mientras que un 32% (19 madres) tiene un grado de satisfacción medio y un 23% (14 madres) tiene un grado de satisfacción bajo, y. En cuanto a la variable de calidad del cuidado de enfermería de las madres se puede evidenciar que un 57% (34 madres) percibe una buena calidad de atención, un 22% (13 madres) percibe una regular calidad de atención y el 22% (13 madres) percibe una baja calidad de atención.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad del cuidado, Recién Nacido

ABSTRACT

The main objective of the research carried out was to define the degree of satisfaction of mothers and the quality of nursing care in the rooming-in care of the newborn at Vitarte Hospital, 2019. This study had a quantitative approach with a descriptive level - correlational, non-experimental and cross sectional. The population was made up of 341 newborns with their respective mothers and the sample was 60 newborns. The results showed that there is a significant relationship between the degree of satisfaction of the mothers and the level of quality of nursing care in the care of the newborn. born full-term at Hospital Vitarte, Regarding the variable degree of satisfaction of the mothers, 45% (27 mothers) have high satisfaction, while 32% (19 mothers) have a medium degree of satisfaction and 23% (14 mothers) have a low degree of satisfaction, and. Regarding the quality variable of nursing care for mothers, it can be seen that 57% (34 mothers) perceive a good quality of care, 22% (13 mothers) perceive a regular quality of care and 22% (13 mothers) perceive a poor quality of care

Keywords: Satisfaction, Quality of care, Newborn

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en sector salud es el compromiso del colaborador que se desempeña en el hospital o centro médico, por lo que el paciente puede sentirse satisfecho o insatisfecho por el trato que se le brinda, por parte de la enfermera, es preciso dar una atención directa y dedicar calidad de tiempo al paciente porque una atención interpersonal resulta una mejor percepción y ello conlleva a su vez a lo eficiente, ante ello el paciente lo relaciona con una atención de calidad.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud "OMS "en el año 2016 menciona que la calidad, es el alto nivel de desempeño profesional empleando eficazmente los recursos y con mínimas contingencias para el paciente logrando un nivel de satisfacción alto y siendo un efecto positivo.¹³

Es decir, la calidad en atención sanitaria es afianzar que cada paciente acepte una variedad de atenciones ya sean resultados o terapéuticos, el más conveniente para obtener una atención sanitaria excelente considerando que todos las causas y discernimientos del paciente como del servicio prestado por el médico la reducción de riesgos iatrogénicos y lograr al máximo satisfacción del cliente.

En el ámbito internacional se han realizado pocos trabajos donde se pueda apreciar el grado de complacencia de las madres sobre la calidad en el cuidado de atención de enfermería. Por ello la Sociedad Española de Neonatología en el 2017 se enfoca en la tipificación de la prevención del recién nacido desde el nacimiento y en los primeros minutos de vida posnatal. Por lo que de cada 13 niños que nacen de forma prematura tienen un 95% de supervivencia debido al excelente control durante el embarazo que realiza el Sistema Nacional de Salud permite detectar cualquier problema de manera precoz y remitir a los grandes hospitales.

En España el Sistema Nacional de Salud infiere que la calidad es como el suministro de servicios alcanzables y justos con un grado profesional notable mejorando los recursos y alcanzando satisfacción en el usuario.

Sin embargo, los estudios muestran que en Colombia en el año 2014 que algunos factores determinan la calidad y existen razones para no utilizar los servicios sanitarios en sector salud. En consecuencia, el no uso de los servicios con un 64. % de la población no acuden por dificultades de calidad, entre las más notables relacionadas a la facilidad es la larga distancia, carencia de dinero, carencia de credibilidad en los representantes de salud.

En el Perú una investigación elaborada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática "INEI" en 2014, nos da una cifra alarmante que el 40.1% de los clientes están complacidos con la atención brindada que aceptaron, el 51.6% informó no estar satisfecho /ni insatisfecho y el 8.3% indicó estar inconformes.

De igual manera el Ministerio de Salud "MINSA" en el 2017 dispone que la calidad de atención es como un conjunto de aspectos técnicos, científicos humanos y materiales que debe tener la asistencia a los usuarios para cumplir con sus perspectivas. Asimismo, indican que los clientes están inconformes con razón a la asistencia brindada por los servicios en salud que perciben siendo los principales motivos de reclamos, los retrasos en la atención, falta de suministros y la limitada solución a sus problemas de salud.

Por lo que para el cliente en asistencia de instituciones de salud ansía que la atención sea honesta, amable, estable, oportuna y con calidad y así su satisfacción se verá como el nivel de conformidad entre las posibilidades de servicio y la atención.

En el ámbito nacional, en la región de Huancavelica en cuanto a la mortalidad neonatal conforme a los efectos de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) muestra que la mortalidad en el año 2018 fue de 14 decesos por cada 1000 nacidos vivos, siendo una cifra de impacto no significativa.

En la atención inmediata del lactante durante las primordiales 12 horas de vida es importante que se monitoree los signos de alarma que se presenten, porque en ese tiempo se pueden detectar problemas de riesgo de la salud del recién nacido o enfermedades que podrían tener consecuencias fatales, además se refuerzan la consejería en lactancia materna y se brinda información acerca de los cuidados que precisan los neonatos.

Este estudio se origina por lo observado en el campo laboral realizado en el Hospital de Ate Vitarte en el servicio de alojamiento conjunto, en donde se percibió madres impacientes, porque le informen sobre las atenciones de sus recién nacidos. Las madres evidenciaban molestia, ya sea una mirada preocupación u otras con una mirada triste, asimismo se examinó que la interrelación enfermera/ madre era inapropiada, las oportunidades de diálogo eran de forma ocasional restringiéndose la enfermera a poder realizar un procedimiento sin poder explorar los sentimientos de las madres.

Los trabajadores de salud tienen que establecer una conexión con la madre generando confianza, seguridad y así cumplir las demandas y obligaciones de salud para que pueda brindar un adecuado cuidado al recién nacido, por ello los cuidados de enfermería alcanzan un carácter adecuado cuando se auxilia a un recién nacido y a sus progenitores resultando como una unidad de acciones, son competentes de estimar la calidad de atención admitida.

Por lo que se llegó a proponer la siguiente pregunta de investigación:

Ante todo, lo descrito nos formulamos la presente pregunta de investigación ¿Cuál es el grado de satisfacción de madres y la calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019? Así como los problemas específicos:

¿Cuál es el grado de satisfacción de las madres en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido según dimensión técnica – científica, humana y entorno del Hospital Vitarte, 2019?, y ¿Cuál es la calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido según dimensión diligencia y empatía del Hospital Vitarte, 2019?

Asimismo los objetivos del presente trabajo es Determinar el grado de satisfacción de las madres y la calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019, en cuanto a los Objetivos específicos: Identificar el grado de satisfacción de las madres en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019, e Identificar la calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019.

Este trabajo es importante a nivel práctico porque beneficia al personal de enfermería para ver su debilidad y con ello mejorar en la atención del recién nacido a término, esta investigación brinda información al hospital en donde se realiza el estudio para plantear estrategias de manera continua junto con el personal de salud, el trabajador de enfermería tiene como foco a la persona al cual halla como centro de su proceder, por lo que usa sus conocimientos centrándose en la atención y la salud con el objetivo de ofrecer calidad en cada acción que se efectúe, pero la calidad de atención es la relación entre el confort y la relación interpersonal, así como el personal de enfermería interviene también es importante que se considere la comodidad y confort del paciente para tener una relación interpersonal asertiva y brindar un adecuado cuidado de enfermería.

En esta investigación se establece relevancia social debido a que se busca conocer la complacencia de las madres referentes a la asistencia en enfermería del lactante y fortalecer en brindar un adecuado cuidado y reducir el grado de insatisfacción por lo que se obtendrá un efecto tanto en la complacencia del cliente como en los resultados del cuidado que se ofrecen para el buen bienestar a nuestro paciente

El presente estudio contribuirá a la realización de futuras investigaciones sobre el nivel de satisfacción y el efecto en la atención de enfermería en sus diferentes dimensiones.

En cuanto a la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento del recién nacido a término del Hospital. De tal manera la Hipótesis nula se tiene que No existe una relación significativa positiva entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento del recién nacido a término del Hospital Vitarte, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, se plantean los siguientes antecedentes nacionales, Cajusol L. (Chiclayo, 2017) Nos refiere en su estudio titulado Grado de calidad de la atención del enfermero desde la apreciación de la madre, asistencia de hospedaje conjunto del Hospital Regional Docente de las Mercedes. Tuvo como finalidad cuantificar el grado de calidad de atención de enfermería desde la apreciación de la madre, asistencia de hospedaje conjunto es una indagación de planteamiento cuantitativo y descriptivo, cuenta con una muestra de 152 puérperas por lo que obtuvo los siguientes resultados el 33% es grave, el 38% son regulares, el 21% son bajos y el 8% son superiores, enseñaron que con un tanto por ciento superior de mujeres. Por lo que concluye en que las madres proceden en una apreciación moderada. En cuanto al cuidado que la enfermera prestó a su bebe, correspondiente a la gran solicitud de atención en el bebe y tener tan poco personal para proporcionar tales atenciones a brindar una notable calidad de cuidado humanizado e integral, primando las obligaciones de los cuidados más primordiales. En seguida se mantuvieron en cuenta las perspectivas éticas implantadas por Belmont y dentro de las perspectivas de rigor científico, fiabilidad, reconocimiento, credibilidad y reserva.

Medina D. (Lima, 2016) nos refiere en su estudio titulado Satisfacción de la madre del lactante hacia la atención de enfermería, servicio de neonatología de una clínica privada. Tal que su finalidad es establecer el grado de satisfacción de las madres en relación la atención de enfermería que admite el lactante en el área neonatología del Hogar de la Madre Clínica-Hospital "Rosalia de Lavalle de Morales Macedo" este estudio es de planteamiento cuantitativo, corte transversal, consta de una muestra de 113 madres, se adaptó un cuestionario, por lo que se obtuvo los siguientes efectos el 27% de las madres mantiene una satisfacción alta, 54% una satisfacción media y 19% indicó una satisfacción grave. Conforme la dimensión técnica 59% de las madres mostraron satisfacción media, 24% grave y 17% alta. En magnitud Humana 68% mostro medio, 14% grave y 18% alta, en cuanto el cuidado de enfermería un 43% calificaron como buena atención, como regular un 24% y como mala un 12%. En conclusión, la complacencia de las madres de los

lactantes fue inicialmente media acompañado de alta. Dimensión técnica-científica fue media acompañado de alta, dimensión humana fue medio sucesivo de alta y en dimensión del entorno fue seguido de grave y dando con la prueba de hipótesis aceptando la nula con una significancia mayor a 0.05 siendo un 0.45. ⁹

Infantes M. (Iquitos, 2016) con su investigación titulada Calidad de atención y nivel de satisfacción de los clientes de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos -2016 tiene la finalidad estimar los recursos relacionados a la condición recibida en la atención de la medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, en el año 2016, el método de estudio es transversal su población fue de 305 pacientes en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria, se empleó como instrumento una encuesta Servqual, se obtuvieron los siguientes efectos de la satisfacción alta en general ha sido de 72.9%, la satisfacción por dimensiones fue un 68.9% de fiabilidad, 72.3% de capacidad de respuesta, 73.3% de empatía y 73.6% para puntos de vista palpables y concluyeron que la satisfacción general recibida fue alta, siendo las dimensiones seguridad y empatía las que mostraron superiores tanto por cientos de complacencia y la calidad de atención en global fue buena con un 78%, regular con un 23% y mala con un 9%, en la prueba de hipótesis con el chi cuadrado se obtuvo un grado de significancia de 0.032 siendo menor a 0.05 aceptando la hipótesis principal del estudio. .

Chunga J. (Trujillo, 2015). Ejecuto una tesis titulada Conocimientos de las enfermeras y calidad de atención al recién nacido. Tiene como finalidad establecer la conexión entre el nivel de conocimientos de las enfermeras y calidad del cuidado, es una indagación cuantitativa, aplicada, correlacional de corte transversal, tuvo como muestra 30 enfermeras, se manejó dos herramientas de escala para valorar la condición de la asistencia sanitaria en la fase de adecuación y test para estimar la magnitud de conocimiento encima del ciclo de aclimatación. Los logros se ejecutaron de acuerdo a la prueba estadística de Fisher, produciéndose del 23% de enfermera exhiben una magnitud de entendimiento adecuado, el 3% revelan grado bajo de calidad de cuidado y 20% muestran desarrollo alto de calidad de cuidado. Del 77% con

grado de conocimientos proporcionado, el 14% sostiene conocimientos inapropiados de calidad de prevención y 63% mantiene un valor aceptable de calidad finalizando que no se hallan certezas suficientes para asegurar que se halló conexión entre las variables ($r=0.12$; $p=0.671$).¹⁵

Molina T. (Chachapoyas, 2015). Grado de satisfacción de las puérperas sobre la atención que ofrece la enfermera al lactante en el servicio de gineco-obstetricia, Hospital de Apoyo II Gustavo Lanattalujan, Bagua, consiguió el objetivo determinar la relación entre el grado de satisfacción de las puérperas y la atención que ofrece la enfermera al lactante en el servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan, Bagua. Es un análisis de planteamiento cuantitativo y nivel descriptivo de tipo observacional, prospectivo, transversal. Consiste con una muestra constituido por 32 puérperas. Se empleó como herramienta una encuesta en escala SERVQUAL. Los logros producidos condujeron del 100% de puérperas del área de Ginecología, el 71.9% se probaron no tan satisfechas con las precauciones que convida la enfermera al lactante a comparación del 25% muy satisfechas y solo el 3.1% insatisfechas, en la dimensión de tangibilidad el 75% se indicaron no tan satisfechas con las atenciones que ofrece la enfermera al lactante en la dimensión de confiabilidad el 59.4% se indicaron menos satisfechas con las prevenciones que dedica la enfermera al lactante, en la dimensión de capacidad de respuesta, el 68.7% se exhibieron menos satisfechas con las prevenciones que ofrece la enfermera al lactante en la dimensión de seguridad, el 62.5% se presentaron poco satisfechas con las atenciones proporcionadas por la enfermera al lactante, en la dimensión de empatía el 68.8% se aprecian insatisfechas, en cuanto al cuidado al lactante se manifestó que un 45% como malo, un 27% como regular y un 16% como bueno. Finalmente, las parturientas del servicio de Ginecología en general exhibieron menos satisfechas con las prevenciones que ofrece la enfermera al lactante en cuanto la prueba del chi cuadrado par la hipótesis se dio con un 0,044 de significancia siendo menor a 0,05 aceptando la hipótesis de estudio.¹²

Asimismo, se hace mención de los antecedentes internacionales, Jaramillo L. Osorio S. y Salazar D. (Colombia,2018) en su investigación Calidad de la

atención de enfermería de padres de lactantes hospitalizados en unidad neonatal. La finalidad de esta investigación es explicar la calidad del cuidado de enfermería desde el concepto de los padres de niños hospitalizados. El método es descriptivo de corte transversal elaborado en una organización de tercer nivel de atención de la ciudad de Medellín. Como instrumento se utilizó la encuesta del CARE-Q. La población compuesta por 121 personas. Entre los bebés, el 66.9% fueron prematuros y el 33.1% a término. Los puntajes alcanzados en las dimensiones de mayor a menor fueron: vigila y supervisa (95.2), claridad (90.8), seguridad (88.6), anima (87.2), justifica y proporciona (86.3), y se anuncia con anticipación (86.0), en global se tiene que perciben una buena calidad de cuidado con un 91.7%. Finalmente, los padres discernen de manera favorable la atención de enfermería que sus hijos admiten en la unidad neonatal. No obstante, en el examen por dimensiones se implanta la obligación de confortar puntos de vista como los tratos personales y los desarrollos de comunicación, que hacen parte de las dimensiones de exponer, proporciona y se pronostica.

Ortiz N. y Ruales M. (Ecuador;2015) nos refiere en su investigación La calidad de cuidado de enfermería coordinado con el nivel de satisfacción de las madres de los lactantes del Hospital Carlos Andrade Marín. Su finalidad fue examinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y el cuidado en la ayuda a los neonatos de acuerdo con el punto de vista de las madres del Centro de Neonatología del Hospital Carlos Andrade Marín. Esta investigación es descriptiva, transversal simple y observacional. La muestra corresponde a 45 beneficiarias. Se utilizó como instrumento una encuesta. El cual el resultado del cuidado fue 91,1%, investigación 86,7%, complacencia 82,2%, no padecimientos agregados 75,5%, seguridad en los trabajadores de enfermería 84,4%, velocidad en la atención 97,8% y cumplimiento de perspectivas 84,4%, da un efecto general de 86% resaltándose como las más positivas la calidad en la constancia en el cuidado y velocidad en la atención, y en cuanto la satisfacción mostraron en general con un grado de nivel alto de satisfacción de 56%, medio de 21% y bajo de 14%. Se concluye que en base a la calidad recibida en las formas de: organización, desarrollo y efecto si incluyen particularidades de calidad del cuidado, fueron estimadas de "buena-

notable” y para la prueba de hipótesis con el chi cuadrado dando un grado de significancia de 0.037 siendo menor a 0.05 admitiéndose la hipótesis de que si existe relación

Para conocer nuestro marco teórico señalaremos que el grado de satisfacción es una percepción mental en que produce una mayor o menor perfección de la retroinformación cerebral en donde distintas regiones equilibran su potencial energético dando percepción de magnificencia e desgana exagerada.

Thompson I.(2017) indica que la satisfacción del cliente se determina como el grado de actitud de un individuo después de comparar la productividad admitida de un servicio con sus obligaciones y perspectivas, por ello cuando se va a delimitar el grado de satisfacción de los clientes no se habla de otra cosa que cuantificar los efectos de gestión a lo largo de un cierto tiempo en relación con eso, es buscar y entender los objetivos trazados desde tres aspectos de la realidad que se debe estimar con el usuario si se ha alcanzado lo trazado, ya que complacida la necesidad que inició la exigencia, en segundo lugar está la eficacia que es brindar los datos requeridos o se dio el resultado a lo exigido, En tercer lugar la eficiencia durante esta perspectiva los recursos se debe asegurar la colaboración de los recursos tiempo que le dedicas.

La satisfacción de paciente es el objetivo principal de enfermería y resulta de la atención y cuidado que recibe como manera de solución a sus necesidades que se lograron resolver por lo que generará tener un paciente altamente satisfecho y sea colaborador y apoye en las intervenciones de la enfermera aceptando sus recomendaciones por lo que es más probable que este satisfecho con el cuidado de la enfermera.

Según Erickson conceptualiza la satisfacción como medios de los pacientes en cuanto a la atención brindada, se puede ver factores que asisten al cuidado como el sexo y la edad en la salud. Para Erickson, Watz menciona que la atención que la enfermera debe incluir seis partes el arte de la atención demostrada por la enfermera que, si las conductas son malas y que se siente como falta de respeto, dolor, insulto, inquietud por parte del personal de enfermería.

La satisfacción del cliente se alcanza cuando las perspectivas que se originan por anticipado de aceptar un servicio son superadas por el valor que recibe una vez que lo ha admitido. Aunque, la perspectiva del valor causado por un mismo servicio es referente a cada situación de cada paciente.

En cuanto a las dimensiones de grado de satisfacción tenemos; Técnico - Científica: Se refiere al aspecto científicos y técnicos de la atención ofrecida por los trabajadores de enfermería, es decir las facultades y conocimientos de las enfermeras o enfermeros de aplicar los conocimientos más innovadores, con la finalidad de dar solución a problemáticas sanitarias presentes y lograr la satisfacción del usuario.

Los componentes fundamentales son:

Efectividad: se refiere a la posibilidad de beneficio que se puede brindar a las personas mediante el uso de innovadora tecnología.

Eficacia: quiere indicar el grado de logro o alcanzar las metas trazadas en el servicio sanitario mediante la aplicación de normas técnica y protocolos.

Eficiencia: nos indica el buen uso de recursos materiales como humano para conseguir los resultados estimados.

Continuidad: es decir el brindar el servicio sin distracciones ni interrupciones para lograr una calidad de atención.

Seguridad: manera en que se suscitan los servicios sanitarios como la infraestructura y los procedimientos de atención que buscan obtener ganancias y disminuir las posibles contingencias para la salud.

Integralidad: consiste en que es necesario que el paciente posea atenciones de salud individuales.

Dimensión Humana: Consiste en la relación entre paciente y enfermera, es decir se refiere al trato que se brinda, esto se refleja expresividad, la comunicación asertiva, la confianza, el apoyo emocional que se genera en la atención. Siendo como principal función en enfermería el cuidado humanístico. Esta dimensión a su vez tiene los siguientes componentes básicos:

Respeto al individuo a todos sus derechos y deberes, a las costumbres sociales y a los rasgos individuales de la persona.

Información que necesariamente debe ser concisa, verdadera, oportuna y comprensiva por el paciente o por quien acompañan al usuario.

Interés expresado por el paciente, en sus necesidades básicas y demandas y como de sus familiares.

Amabilidad, presente en el personal de enfermería mediante un trato respetuoso, cálido y sobre todo empático en la atención prestada.

Ética, es necesario presentes a los valores aceptados por la comunidad.

Dimensión del Entorno: consiste en más que todo a la infraestructura que presta la institución que oferta servicios de salud, que debe como mínimo poseer un ambiente de comodidad, presenciado de buena limpieza, orden, intimidad y el elemento de confianza que percibe el cliente por el servicio, lo que significa proporcionar atención de calidad al usuario para lograr aportar a su mejoría sostenible durante su estancia hospitalaria.

Asimismo, la Calidad del Cuidado se define como atender, asistir y tratar con esmero a una persona en el ámbito de enfermería este concepto tiene un significado amplio, ya que es considerado como un arte y ciencia, por lo que apoya en la recuperación de la salud y para satisfacción y bienestar del paciente, el personal debe actuar de manera oportuna de acuerdo a las necesidades del paciente.

A través del cuidado se puede reforzar los conocimientos del progenitor sobre el cuidado del recién nacido y así la enfermera ayuda a que el usuario este en las condiciones óptimas, así mismo la enfermera debe orientar a través de la experiencia y el potencial de cada uno en las necesidades del niño.

Castrillón, Paz y Rojas (2014) sostiene que el cuidado tiene diferentes aspectos como técnicos, afectivos, actitud y compromiso de quien lo va a proporcionar, pero en esencial sobre el significado del cuidado para quien lo otorga, la intención y cuál es el objetivo de ello.

El cuidado humanizado está basado en la calidad auténtica y la reciprocidad. La enfermería es una disciplina que ayuda al paciente a mantener en equilibrio el cuerpo la mente y el alma para efectuar procesos para conocerse a sí mismo, la enfermera es un agente moral y humanitario que es partícipe en la vida del hombre desde su nacimiento hasta la última etapa de su vida.

Gallardo K. Maya G., Vásquez M. (2011) La enfermería debe ser la expresión de la forma de cómo se brinda el cuidado entre el binomio enfermera - paciente, esto conlleva que el cuidador debe tener entendimiento del individuo a la que está cuidado ya sea sus actitudes, motivaciones, intereses, por lo que necesita de conocimiento y de manifestación de autenticidad que genere confianza seguridad serenidad en los pacientes.

La calidad de la atención de salud es la atención para individuos y poblaciones e incrementa para poder lograr resultados óptimos en la salud. También establece que para un mejor resultado de atención es necesario ser eficiente, oportuna, efectiva, equitativa y centrarme en el paciente.

Gonzales (2014) nos menciona que en el pensamiento de Donabedian que es pionero en la investigación de definición y evolución de la calidad de atención, que la doctrina de la calidad de la atención en salud suele ser diferente eso dependerá de quién lo perciba, así el gerente o administrador del centro asistencial tendrá una concepción distinta al que puede llegar a tener el paciente. Además, que el tipo de cuidado que se espera es para aumentar el bienestar del paciente teniendo él cuenta las ventajas y desventajas que puedan surgir en el proceso de atención.⁵

Por lo que ofrece tres puntos de vista según quien la delimitan:

Calidad absoluta: es la que implanta el nivel en que se consigue recuperar la salud del paciente tomando en consideración el componente científico – técnico. Esta se basa en la definición de salud –enfermedad en el estado de la ciencia. Por lo que también es conocida como calidad científica.

Calidad individualizada: es cuando el usuario delimita la calidad de la atención sanitaria se considerarán las expectativas y evaluarían costo, los riesgos y las utilidades es por lo que este enfoque obligaría al paciente a tomar decisiones

a partir de los datos brindados por el personal de salud por ellos que el paciente decide su proceso y el profesional informa tanto al paciente como a la familia.

Calidad Social: es cuando se valora el beneficio para toda una población el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir al menor costo social, los bienes y servicio serán más valorados por la sociedad.

La calidad es un elemento fundamental para los servicios en salud ya que brinda datos relacionados al cuidado recibido en puntos de vista como la estructura, procesos y efectos analizando la condición del paciente en donde la enfermera quien mediante de la atención oferta la calidad humana representada en su trato, cordialidad, respeto en la atención.

Según Donabedian indica que esta se ejecuta de acuerdo a tres pilares fundamentales la estructura, el proceso y los efectos. Es decir la calidad debe interpretarse en tres dimensiones la primera es la técnica representa el aplicar los conocimientos y técnicas para solucionar un problema ,en esta se toma en cuenta los conocimientos ,habilidades y actitudes que tenga el personal para brindar su servicio ,la segunda interpersonal determinada por la conexión entre el proveedor y el receptor del cuidado en relación con las perspectivas que tenga el paciente y el último entorno o ambiente en el que se desarrolló la prestación del servicio donde variables como la accesibilidad comodidad .

Fidez nos menciona que la calidad frente a la satisfacción del usuario nos permite analizar los conceptos de calidad todo cliente tiene tres tipos de necesidades a satisfacer la primera es aquella fácilmente explicitables y que constituirán las necesidades objetivas, la segunda se refieren a elementos implícitos que no se especifican ni se evidencian son aspectos del servicio que el usuario da por supuesto corresponden necesidades que si lugar a duda el usuario espera ver satisfechas pero no las menciona, en tercer lugar tenemos a necesidades más expectativas que son más subjetivas y determinan un cierto valor en la percepción del usuario de la calidad de atención que le brindas.¹⁹

Por lo que la convicción del usuario que raramente es satisfecho a su totalidad por que siempre será un reto de superar por quien brinda el servicio. Hay

factores que pueden llegar a influir en las expectativas y son la siguiente amabilidad, confiabilidad, empatía, capacidad para adaptar el lenguaje en la comunicación con el paciente, en capacidades técnicas tenemos la confianza, seguridad, profesionalidad.

Según el MINSA la Calidad de cuidado en recién nacido tiene como objetivo ayudar a la disminución de la morbimortalidad neonatal mejorando la calidad de atención de la niña o el niño durante el periodo neonata hasta los 28 días de vida en los establecimientos de salud públicos y privados del Sector Salud a nivel nacional

Para lo cual establece un grupo de actividades para brindar atención de salud durante el periodo neonatal con calidad y racionalidad científica aplicando procedimientos e intervenciones en el cuidado neonatal según la complejidad de establecimiento de salud promoviendo la participación de la familia y comunidad.

Cuyas Dimensiones de la calidad de cuidado es el sentirse satisfecho con la atención por parte de la enfermera, es porque ha logrado cubrir la necesidad del paciente de manera eficaz, continua y seguridad por lo cual la enfermera durante la atención tiene ser de acuerdo al conocimiento y habilidades aprendidas para generar un buen resultado e interactuando con el paciente teniendo en cuenta el trato bueno, respetar, confianza, empatía, diligencia.

Empatía: Es el trato cordial, es ponerse por un momento en el lugar de la otra persona, por lo que como enfermera es la capacidad de poder comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, brindando cuidado de enfermería con cortesía al dirigirse al paciente, con respeto y al realizar una intervención respetando la privacidad del paciente. Por lo que la empatía es una habilidad indispensable para los seres humanos teniendo en cuenta que en nuestra vida transcurre contextos sociales distintos

Diligencia: Es la medida de prudencia, que cabe razonablemente esperar, actuar de manera razonable y prudente en una circunstancia determinadas, es brindar la orientación del procedimiento, resolver las dudas del paciente y tener la voluntad de ofrecer una atención de calidad y de manera holística.

El Rol de la enfermera es garantizar aspectos importantes en el neonato para poder prevenir los trastornos. Se deben tener creadas todas las condiciones tanto ambientales como materiales para el recibimiento óptimo y garantizar una atención y evolución adecuada del neonato y así disminuir la mortalidad de recién nacido en su proceso de adaptación a la vida extrauterina.

La mayoría de recién nacidos a término son vigorosos al nacer, pero precisan de vigilancia durante su proceso de transición. Estos presentan un buen aspecto al nacer e implica el brindar una atención prenatal para prevenir cualquier complicación.⁸

Según la teoría de Imogene King nos infiere que la profesión de enfermería es de servicio que satisface una necesidad social pero que planifica ,ejecuta y evalúa los cuidados del personal de enfermería, así mismo motiva a la enfermera y al paciente a compartir información sobre sus percepciones ,por lo que si las percepciones son correctas se alcanzara el objetivo y logrando el crecimiento y desarrollo además generando que los cuidados de enfermería resulten efectivos además produciendo un trato cordial entre ellos pero también puede producir estrés si el rol es conflictivo.

Teoría del cuidado: Watson J. fundamenta que la atención transpersonal es un cuidado humano donde requiere del deber moral de la enfermera en salvaguardar y ejecutar la nobleza humana lo que accederá extenderse la atención humanizada que ofrece el personal de enfermería en la práctica además nos menciona aspectos éticos de la atención humanizada que debe estar absorto en una filosofía de vida de la labor del personal que cuida y que debe cuidarse para asegurar la calidad de atenciones que ofrecen en distintas etapas de vida para lograr satisfacer las necesidades humanas de sus pacientes.

Teoría de la jerarquía de las necesidades: Maslow, nos menciona en la jerarquía de las necesidades humanas nos menciona las cinco categorías las cuales están relacionadas con las necesidades de la primera etapa del ciclo de vida por ende enfocada en las atenciones del lactante. Todo individuo precisa satisfacer las cinco categorías las necesidades fisiológicas como

respirar, comer, eliminar, seguridad, de amor, pertenencia, estima, autorrealización a través de la expresión del llanto, la sonrisa

Este estudio refuerza la teoría de King que nos menciona que el servicio de enfermería es una necesidad social que planifica ejecuta y evalúa cada intervención que brindara a su paciente así mismo interactúa con el paciente, permitiéndonos compartir información sobre sus expectativas sus necesidades, logrando alcanzar la meta que es generar cuidados de enfermería efectivos con un trato cordial entre enfermera y paciente

Por lo que como profesional de enfermería es generar un cuidado humanizado y brindar la información correspondiente al progenitor sobre la importancia de la satisfacción de las necesidades antes mencionadas con el objetivo de alcanzar que la madre esté dispuesta a brindar dichos cuidados como son la alimentación en base a la lactancia materna, higiene ,temorregulación, afecto, sueño, prevención de accidentes reconociendo adecuadamente los signos de alarma y factores decisivos para lograr el confort del lactante.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación:

Este estudio será de tipo básico, ya que producirá conocimientos y teorías, a la vez será de enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y probatorio, se analiza con certeza la hipótesis y se evalúa las características en un espacio único, del mismo modo el nivel de esta investigación es correlacional, ya que busca precisar los atributos y particularidades esenciales del fenómeno en investigación y de nivel descriptivo 4

Es así que el diseño del estudio será no experimental, es decir que se hará sin modificación intencionada de la variable y los que se observan en ambiente de origen para analizarlo y como será de un corte longitudinal ya que se realizará en varios momentos. (Hernandez,2014)

3.2 Variables y Operacionalización

V1. Grado de Satisfacción

Definición conceptual La satisfacción del cliente necesita no solo de la calidad del servicio sino a sus posibilidades. El cliente se encontrará satisfecho si cubren o superan sus perspectivas. Si las posibilidades del cliente son bajas o si tiene una entrada restringida a los servicios puede ser que esté satisfecho con el servicio. (Thompson y Col,1997)

Definición operacional: Es la percepción que las madres tendrán con respecto a la atención de enfermería de sus necesidades que se les brindará, que será medido mediante un cuestionario de opciones múltiples.do sus expectativas de brindar un adecuado cuidado al recién nacido.

Indicadores:

- Efectividad
- Eficacia
- Continuidad
- Integralidad

- Seguridad

Escala de medición:

- Alto
- Medio
- Bajo

V2. Calidad de Cuidado

Definición conceptual: Es un grupo de actividades para brindar cuidado de salud a lo largo del periodo neonatal con calidad y sensatez científica ejecutando métodos y participaciones en el cuidado neonatal según la complejidad de establecimiento de salud promoviendo la participación de la familia y comunidad.

Definición operacional: La calidad de cuidado en enfermería es realizar las intervenciones e interactuar con la madre generando aspectos, de confianza empatía, seguridad y con diligencia para poder satisfacer sus necesidades, será medido mediante una Escala de Likert

Indicadores:

- Respeto
- Privacidad
- Seguridad
- Prudencia
- Resolución de dudas
- Expresión al hablar

Escala de medición

- Bueno
- Regular
- Malo

3.3 Población y muestra:

La población de este estudio está conformada por 341 recién nacidos a término con sus respectivas madres que aproximadamente se presentaron en un mes según datos recopilado por el Análisis situacional de salud del hospital de Vitarte, en el servicio de alojamiento conjunto, es así que por medio de la aplicación de la fórmula estadística de determinación de población finita dio como resultado a 60 lactantes a término mayores de 37 semanas de gestación con sus respectivas madres, el muestreo será no probabilístico por conveniencia donde se le aplica a las madres de los lactantes, los instrumentos respectivos para el análisis de los resultados estadísticos de cada variable. (ver anexo3)

Unidad de análisis:

Madres y sus recién nacidos a término del hospital de Vitarte.

Criterio de inclusión:

- Madres con recién nacidos
- Madres que deseen participar y firmar la autorización informada.

Criterio de exclusión:

- Madres que no firman el consentimiento informado.
- Madres que no quieran colaborar en el presente trabajo

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Es por ello que la técnica que se empleará en esta investigación será la encuesta y respectivamente su instrumento será cuestionario, la cual alcanzará recopilar, analizar las respuestas para reconocer el grado de satisfacción que presentarán las madres, por otro lado, se aplicará también

una Escala de Likert para reconocer el nivel de la calidad del cuidado enfermero del recién nacido en el Hospital de Vitarte.

El instrumento que se utilizará está determinado por unas partes fundamentales: como primer lugar tenemos la presentación de la investigadora, da a conocer también los objetivos del trabajo de investigación, la anonimidad, lo vital de la colaboración. En segundo lugar, están los datos básicos de la madre y del recién nacido. Por último, ya están las preguntas que son 17 y miden la variable grado de satisfacción: (Siempre =3 A veces= 2 Nunca= 1)

Se medirá a través de la escala de medición: ordinal (ver anexo 4)

- Alto
- Medio
- Bajo

Es así en el otro instrumento que se utilizará para la reelección de datos por medio de Escala de Likert que está conformada por 22 preguntas que mide la variable calidad del cuidado del recién nacido: (Muy malo = 1, Malo = 2, Regular = 3, Bueno = 4, Muy bueno = 5)

Se medirá mediante la escala de medición: nominal (ver anexo 4)

- Buena
- Regular
- Mala

Validez y confiabilidad del instrumento:

Es así que la comprobación de ambas herramientas tanto el cuestionario como la Escala de Likert se realizarán ante un proceso de juicio de especialistas donde emitieron sus críticas dos metodólogas y tres licenciadas especialistas en el área de neonatología y satisfacción al paciente a nivel administrativo de enfermería. (Ver anexo 5)

Para conseguir la credibilidad de ambas herramientas se realizó una

prueba piloto que consiste en aplicarlo en 20 madres con recién nacidos a término, que asisten al Hospital de Vitarte, después se pasó por el programa estadístico SPSS static versión 24 para establecer la prueba de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo respectivamente para el cuestionario con un 0,859 como así la Escala de Likert 0.826, obteniendo que ambos poseen una alta confiabilidad. (Ver anexo 6)

3.5 Procedimiento

Se recopilará los datos en un momento único, aplicando los instrumentos que se validaron previamente, primero se realizará la presentación del estudio y el objetivo principal, se le informará a la madre que es de manera anónima y que sea sincera y veraz en sus respuestas, la frecuencia de la recolección será diaria en dos semanas de tiempo, luego de adquirir se ordenará las encuestas y se pondrán en números correlativos para luego realizará el proceso de indagación de información y obtener los efectos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para examinar la información se tendrá que realizar por medio de un proceso estructurado, sistemático y coherente, en primer lugar, se realizará la recopilación de datos, después se tabulará los datos de manera ordenada y sistemática, para después moverlos al programa estadístico IBM SPSS Stactic versión 24 y obtener los resultados respectivos, donde se desarrollara el examen estadístico de Chi cuadrado para verificar la significancia de la relación entre dichas variables estudiadas en este trabajo de investigación.

3.7 Aspectos éticos

Autonomía: es así que por mediante este principio se preservó la autenticidad de pertinencia de las madres que colaboraron y de sus recién nacidos las cuales serán avisadas de la finalidad del estudio. Esto es garantizado mediante el consentimiento informado que firmaron previamente. (ver anexo 7)

Beneficencia: sabiendo que este principio es buscar el beneficiar al máximo al usuario en su calidad de salud, es así que se realizara con el objetivo de identificar los datos e información emitida por la madre para mejorar la satisfacción y el cuidado al recién nacido de calidad.

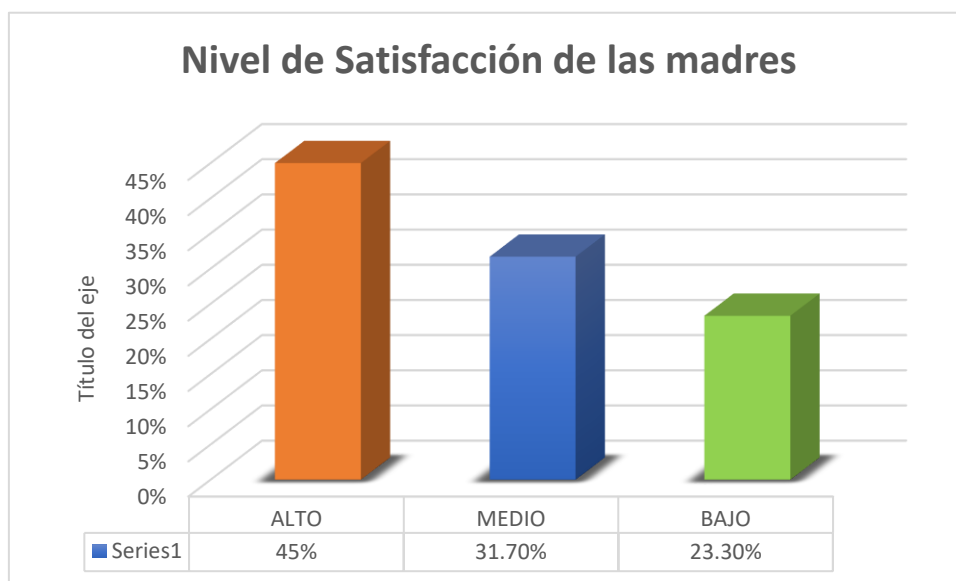
No maleficencia: conociendo que consiste en no añadir daño ni nada perjudicial para la salud del usuario, sujeto a esto es por ello que se protegió los datos adquiridos por las madres, sin abusar corporalmente ni psicológicamente bajo ningún acontecimiento ni a la madre ni al recién nacido.

Justicia: Las madres que participaron fueron por propia voluntad, protegiendo su integridad, igualdad y confidencialidad, así como su privacidad, ya que se les informará su derecho a tener conocimiento previamente de la finalidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

Gráfico N°1

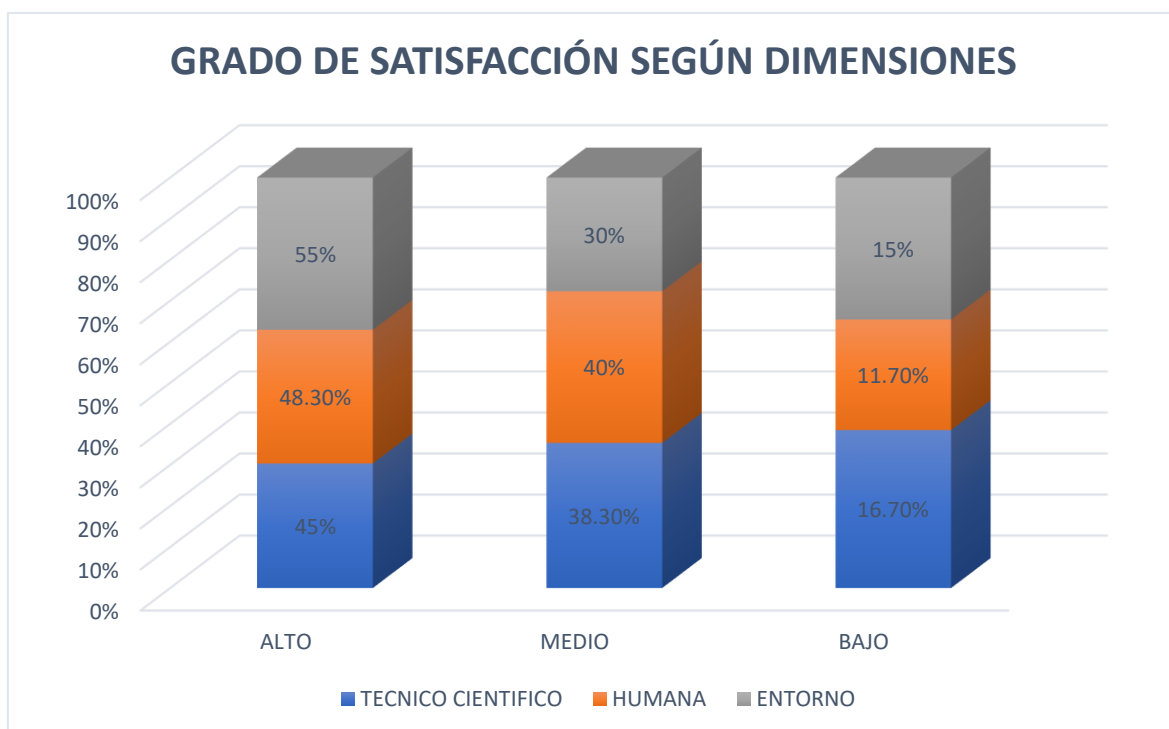
Nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos en alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019



INTERPRETACIÓN: En cuanto la variable grado de satisfacción de las madres se puede evidenciar que el 45% (27 madres) posee satisfacción alta, mientras que un 32% (19 madres) tiene un grado de satisfacción medio y 23% (14 madres) tiene un grado de satisfacción bajo,

Gráfico N° 2

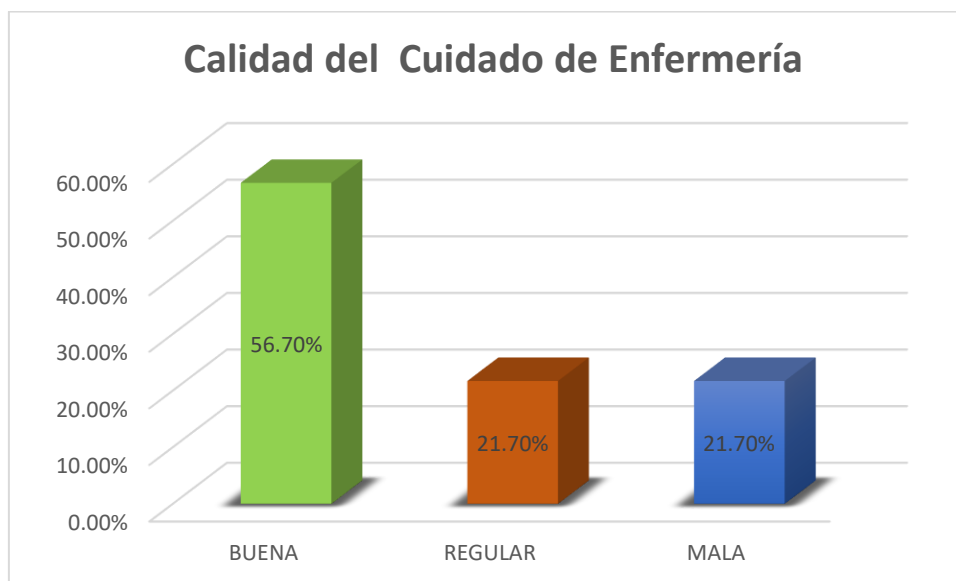
Grado de satisfacción de las madres de los recién nacidos en alojamiento conjunto del recién nacido según dimensiones del Hospital Vitarte, 2019



De acuerdo al grado de satisfacción de las madres en la dimensión aspectos técnico científico se puede evidenciar que el 45% (27 madres) posee satisfacción alta, mientras que un 38% (23 madres) tiene un grado de satisfacción medio y un 17% (10 madres) tiene un grado de satisfacción bajo, En la dimensión humana se puede evidenciar que el 48% (29 madres) posee satisfacción alta el , 40% (24 madres) tiene un grado de satisfacción medio y un 12% (7 madres) tiene un nivel de satisfacción bajo, . En cuanto a la dimensión aspectos del ambiente de la atención de satisfacción de las madres se puede evidenciar que el 55% (33 madres) posee satisfacción alta, un 30% (18 madres) tiene un grado de satisfacción medio y un 15% (9 madres) tiene un grado de satisfacción bajo.

Gráfico N° 3

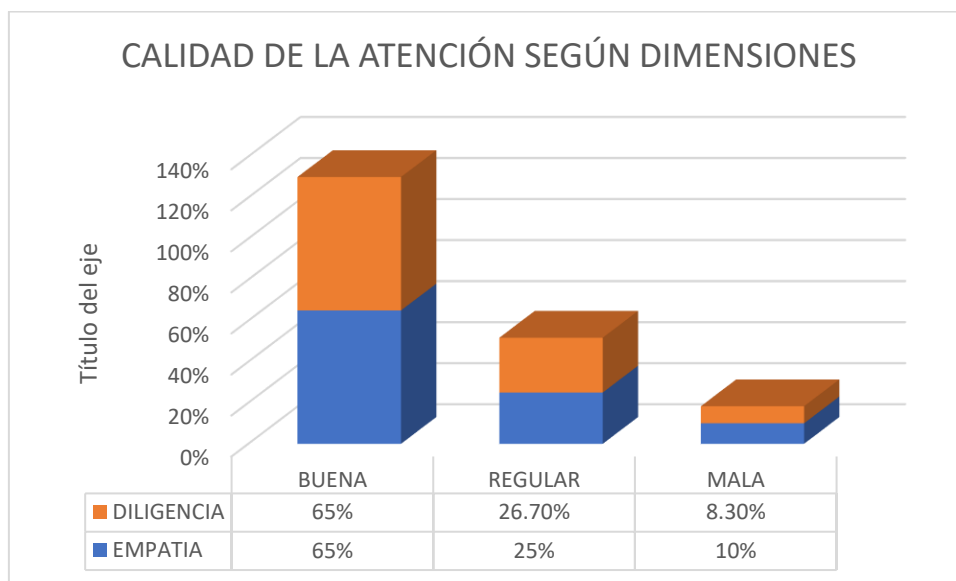
Calidad del cuidado de enfermería en alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019



INTERPRETACIÓN: En cuanto a la variable de calidad de la atención de enfermería de las madres se puede evidenciar que el 57% (34 madres) indica una buena calidad de atención, un 22% (13 madres) percibe una regular calidad de atención y un 22% (13 madres) indica una mala calidad de atención.

Gráfico N° 4

Calidad del cuidado de enfermería en alojamiento conjunto del recién nacido según dimensiones del Hospital Vitarte, 2019



INTERPRETACIÓN: En cuanto a la calidad del cuidado según la dimensión empatía se puede evidenciar que el 65% (39 madres) percibe una buena calidad de atención, mientras que un 25% (15 madres) percibe una regular calidad de atención y un 10% (6 madres) percibe una mala calidad de atención. En cuanto a la dimensión diligencia el 65% (39 madres) percibe una buena calidad de atención, mientras que un 27% (16 madres) percibe una regular calidad de atención y un 8% (5 madres) percibe una mala calidad de atención.

Tabla N° 1

Prueba de Hipótesis

Ya planteada la H1: Existe una relación significativa entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento del recién nacido a término del Hospital Vitarte, 2019; se aplicó la prueba de Chi cuadrado:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,571 ^a	4	,034
Razón de verosimilitud	4,822	4	,306
Asociación lineal por lineal	,012	1	,914
N de casos válidos	60		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,03.

Interpretación: En la tabla n° 6 muestra un grado de significancia de 0.034 que es menor a 0.05, lo que significa que se admite la hipótesis que es: Si hay una conexión significativa positiva entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento del lactante a término del Hospital Vitarte, 2019.

V. DISCUSIÓN

El estudio; tiene como finalidad definir la relación presente del grado de satisfacción de madres y la calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte - 2019, puesto que comprendiendo los efectos de este estudio, la personal de enfermería lograría participar de manera adecuada, conveniente y eficazmente a través de nuevas estrategias y técnicas para la mejor atención tanto de la puérpera y del recién nacido, a la vez es importante la rama de educación de salud sobresaliendo la importancia de la colaboración de las madres para alcanzar empoderarlas respecto al entendimiento básico y prácticas de la atención básica del recién nacido, como limpieza de cordón umbilical, lactancia materna exclusiva, identificación de signos de alarma.

Respecto a los efectos de este estudio en cuanto a la conexión entre las variables de grado de satisfacción y calidad del cuidado enfermero de las madres de recién nacidos dio un valor de significancia de 0.034 que es menor a 0.05, lo que significa que se admite la H_1 : Si hay una conexión significativa entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad del cuidado enfermero en la atención de alojamiento del recién nacido a término del Hospital Vitarte, 2019. Entonces hay similitud con el estudio de Infantes M, quien tuvo como efecto que si hay una conexión entre las variables con la prueba del Chi cuadrado con un valor de significancia de 0.032, asimismo estos resultados tiene concordancia con Molina T₁₂, quien concluyó que si hay conexión entre el grado de satisfacción de las madres y la calidad de cuidado de atención de enfermería del recién nacido, de igual manera en relación a la conexión entre las prácticas con un nivel de significancia de 0.044 obtenido de la prueba estadística del Chi Cuadrado, así mismo Ortiz N. y Ruales M, en Ecuador con su estudio admitiendo la hipótesis principal con la prueba del Chi Cuadrado que si hay una relación entre las variables con un grado de significancia de 0.037 .

La calidad del cuidado y la satisfacción del cliente es una de las problemáticas actuales en el sector de salud donde hay más fallas y falta de intervención en toda etapa de vida, en esta investigación se enfatiza la atención del lactante

en alojamiento conjunto donde es su derecho de recibir y percibir tanto la madre como el niño una atención de calidad, calidez, respeto y de óptimas condiciones tanto en aspecto humano, interpersonal y entorno, la cual tiene repercusión si no se realiza buenas intervenciones en esta etapa de vida, pero lo más lamentable son las complicaciones y consecuencias, porque puede causar condicionamiento en su rendimiento físico y aún más en el punto de vista cognitivo en facultades de aprendizaje, dificultades de atención y comprensión, dando como efecto un bajo capital humano, no productivo para la sociedad.

Esto refleja que las variables de grado de satisfacción si es alta, las madres percibirán una atención de buena calidad de parte de los cuidados de enfermería las cuales desarrollan las prácticas enseñadas adecuadas contra las complicaciones si no se realiza un buen cuidado en casa. Sin embargo, podemos ver que a pesar de que exista madres que no tiene un grado de satisfacción bajo perciben una calidad de atención de enfermería hacia su lactante, por ello las madres no asisten a sus controles prenatales y no están concientizadas de su trabajo de parto no teniendo un paquete integral de salud, asimismo porque muchas madres laboran y dejan al lactante con otros individuos que no poseen el conocimiento adecuado o en algunos casos es equivocado, y no siguen con las indicaciones dadas ante de alta.

En cuanto a los efectos de este estudio respecto a la variable nivel de satisfacción global de las madres de los recién nacidos de alojamiento conjunto se puede mostrar que un 23% (14 madres) tiene un grado de satisfacción bajo, mientras que un 32% (19 madres) tiene un grado de satisfacción medio y el 45% (27 madres) posee satisfacción alta, lo cual coincide y tiene relación con el estudio de Ortiz N. y Ruales M.¹⁵, con su estudio en Ecuador, quien tuvo como efecto que un 56% de las madres encuestadas están con un grado de satisfacción alto en el cuidado de enfermería hacia sus recién nacidos, y un 14% de madres poseen un grado de satisfacción bajo. Asimismo, Infantes M.¹⁴, en su estudio en Iquitos en madres de los recién nacidos, presenta en sus resultados que las madres poseen un alto grado de satisfacción de 72,9% y el 24,6% de madres

obtuvieron un grado de satisfacción medio, el 21.7% de madres obtuvieron un grado de satisfacción bajo de las madres entrevistadas. También tenemos a Cornejo P₅, con su estudio en el departamento de Lima, con los resultados respecto al grado de satisfacción de las madres el 54% es alto y el 46% posee un grado de satisfacción bajo.

En comparación con Medina D, quien difiere con su estudio, que las madres manifiestan los siguientes efectos el 27% de las madres tiene una satisfacción alta, 54% una satisfacción media y 19% presento una satisfacción baja. Como también con Molina T₁₂, con su estudio en Chachapoyas con los resultados que las madres perciben un grado de satisfacción con el 71.9% indicaron estar insatisfechas con la atención que ofrece la enfermera al lactante mientras que el 25% muy satisfechas y solo el 3.1% insatisfechas. Chávez et al, de Venezuela, refleja con sus resultados que el 54% poseen un grado bajo de satisfacción, 68% un grado medio y 39% teniendo un grado de satisfacción alto. También Quispe P, menciona respecto el conocimiento que las madres tienen un nivel medio a bueno de 68.7%, en su estudio en Arequipa.

Esta información se relaciona gracias a que las madres tienen un parecido espacio geográfico de pobreza y un nivel educativo de medio a bajo, asimismo en su mayoría son madres primerizas y jóvenes quienes tal vez no poseen los experiencias anteriores, y son ajenas a los conocimientos básicos del cuidado del lactante y están más preocupadas en la hora del parto que en la atención y ello más adelante traerá efectos poco beneficiosos para las vida de sus hijos, por eso es muy importante establecer estrategias sanitarias nuevas que refleje efectos óptimos en esta población vulnerable. Por último, se debe continuar fortaleciendo los buenos y excelentes conocimientos que puedan tener las madres y motivar a que ejecuten el efecto multiplicador de sus conocimientos adquiridos como una técnica educativa de salud a las demás madres.

Respecto a los resultados de esta investigación en la variable calidad del cuidado de enfermería de las madres de recién nacidos de alojamiento conjunto se puede evidenciar que un 22% (13 madres) percibe una mala calidad de atención, mientras que un 22% (13 madres) percibe una regular

calidad de atención y el 57% (34 madres) percibe una buena calidad de atención. En concordancia con Jaramillo L. Osorio S. y Salazar D⁷, con su estudio en Colombia en cuanto al vigila y busca (95.2), accesibilidad (90.8), mantiene relación de confianza (88.6), Conforta (87.2), explica y facilita (86.3), y se anticipa (86.0), en global se tiene que perciben una buena calidad de cuidado con un 91.7%. También Chunga J.¹⁵ con su investigación en Trujillo, nos muestra con lo que respecta a la calidad de cuidado del recién nacido que el 77% con nivel de calidad adecuado, el 14% tiene nivel inadecuado de calidad de cuidado y 63% tiene nivel adecuado de calidad. Cornejo P⁵, con su estudio en Lima, refleja que un 59% de ellas perciben una atención buena de calidad y un 41% poseen una atención de calidad mala.

En comparación con el estudio que realizó Cajusol L³, su estudio en Chiclayo quien indica por mostrar efectos con el 33% es bajo, el 38% son regulares, el 21% son bajos y el 8% son excelentes. De igual manera, Cisneros y Vallejos, mostraron que el 46 % de las madres perciben una calidad de atención alta y finalmente el 93.3 % de las madres poseen un grado de calidad de atención bajo.

Estos efectos se debieron a que las madres se orientan por la idiosincrasia y las costumbres familiares percibiendo inadecuadas atenciones y basándose en las experiencias contadas por familiares por predominio de su cultura o convicciones, igualmente por ser madres primerizas sin experiencias anteriores. A diferencia, las madres que perciben buena calidad de atención por parte de los trabajadores de enfermería son madres con experiencia anteriores buenas y que han culminado sus estudios de secundaria y tienen un grado económico de regular a alto y a la vez también poseen un nivel de conocimiento bueno.

VI. CONCLUSIONES

1. Se decidió que, si hay una conexión importante entre el grado de satisfacción de las madres y el nivel calidad de atención del enfermero en la atención de alojamiento del recién nacido a término del Hospital Vitarte, por ello se aceptó la hipótesis alterna
2. En relación al grado de satisfacción de las madres en la dimensión aspectos técnico científico se puede evidenciar que casi todas las madres poseen satisfacción alta. En la dimensión humana se puede evidenciar que las madres poseen satisfacción alta. Respecto a la dimensión aspectos del ambiente de la atención de satisfacción de las madres se puede evidenciar la mayoría posee satisfacción alta.
3. Relacionado a la calidad del cuidado de acuerdo a la dimensión empata se puede evidenciar que en su mayoría las madres perciben una buena calidad de atención. Respecto a la dimensión diligencia un mayor número percibe una buena calidad de atención.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los trabajadores del Ministerio de Salud que continúen dando prioridad en sus políticas sanitarias la satisfacción en el paciente y la calidad de atención en general en todas las etapas de la vida, implementando nuevos e innovadores estrategias de monitoreo para mejora el trabajo de todo el equipo multidisciplinario n la atención del recién nacido.
2. Se sugiere a los trabajadores del área de Salud hospitalaria estimar los procedimientos y capacidades que se aplica hoy ante la dificultad de la insatisfacción del usuario, para alcanzar que se apliquen las actividades hospitalarias de manera competente, eficaz y de calidad.
3. Asimismo, se recomienda a todos los hospitales a involucrarse en la intervención adecuada para que la satisfacción de los usuarios sea la mejor, grupos multidisciplinarios de profesionales de salud (enfermera, nutricionista, médicos y técnicos de laboratorio), para poder ofrecer una mejor calidad de atención a la madre y recién nacido.
4. Se sugiere al director del Hospital de Vitarte, y al servicio de enfermería que sigan estimulando el crecimiento de nuevos planes y técnicas de buen trato a la madre y al recién nacido educando a la madre acerca del cuidado del recién nacido en casa y evitar complicaciones que se puede evitar.
5. Se recomienda del mismo modo los trabajadores de enfermería, continuar con su labor para el cuidado y cuidado rápido del recién nacido por medio de la educación sanitaria que se da en el departamento de alojamiento conjunto de los cuidados principales del recién nacidos para así responder y aclarar dudas.
6. De igual manera, se sugiere a futuros examinadores a seguir esta línea de estudio de política y gestión en salud, que indagar el estudio y al mismo tiempo incluir nuevas variables de investigación como comprar ambas variables una institución pública y privada.

REFERENCIAS

1. Acta Medica Peruana. Humanización de la Pediatría. [Publicación periódica [en línea]. 2015. Abril. [accesado 11 Feb 2019]; 32 (2): [aproximadamente 120pp.]. Disponible en:
http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172015000200003
2. Castrillon J. Paz D. Rojas M. Elementos que caracterizan el cuidado humanizado proporcionado por el profesional de enfermería por el personal de enfermería a los usuarios de la unidad de atención a la tercera edad de la colonia Belencito: [en línea]. [Tesis de título de maestría]. Colombia: Corporación Universitaria Adventista, 2014. [accesado 5 Feb 2019]. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v21n2/art_05.pdf
3. Capsujol S L. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento, Hospital Regional Docente las Mercedes. [en línea]. [Tesis de Licenciada]. Chiclayo. Universidad Señor de Sipan; 2016. [accesado 5 Feb 2019]. Disponible en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2993/TESIS%20-%20CAJUSOL%20SIADEN%20%20KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. México D.C: McGRAW-HILL. 6ta. ed; 2014.
5. Gonzales O, Atención de salud con calidad. [en línea]. Perú; Rep Sac; 2018. [accesado 5 Feb 2019]. Disponible en:
<http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

6. Instituto Nacional de Estadística e Informática Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal de Salud [en línea]. Perú. INEI; 2014. [accesado 5 Feb 2019]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
7. Jaramillo L. Osorio S. y Salazar D. Calidad del cuidado de enfermería de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. [en línea]. [Tesis de Licenciada] Colombia. Universidad de Medellín; 2016. [accesado 5 Feb 2019]. Disponible en: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-883538>
8. Lopez M., Aran V. y Richaud M. Empatía desde la percepción automática hasta los procesos controlados. [en línea]. 2014. vol. 32(1): [accesado 5 Feb 2019]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf?fbclid=IwAR17b8k4yBRYP-zzQIbRcSKQq9ChFXiq7FvmQEho7V86pl_6uMnV_SxEPLY
9. Medina N. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de neonatología en clínica privada. [en línea]. [Tesis de Licenciada]. Lima. Universidad Ricardo Palma; 2016. [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/763/1/medina_sd.pdf
10. Ministerio de Salud .Norma Técnica de Salud de salud para la atención integral de salud neonatal. [en línea]. Perú. MINSA; 2013. [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3281.pdf>
11. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [en línea]. Perú: MINSA (resolución 527/2011). [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>
12. Molina T. Nivel de satisfacción de las puérperas sobre los cuidados que brinda la enfermera al recién nacido en el servicio de gineco obstetricia.

Hospital de Apoyo II Gustavo Lanatta Lujan, Bagua. [en línea]. [Tesis de Licenciada] .Chachapoyas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2015. . [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/146/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LAS%20PU%C3%89RPERAS%20SOBRE%20LOS%20CUIDADOS%20QUE%20BRINDA%20LA%20ENFERMERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Organización Mundial de Salud. Los diferentes conceptos de calidad en salud [en línea]. Ginebra. OMS; 2016. [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
14. Ortiz N. y Ruales M. La calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marin. [en línea]. [Tesis para el grado de especialista en perinatología]. Ecuador. Universidad Central del Ecuador.2015. [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4782/1/T-UCE-0006137.pdf?fbclid=IwAR2LTrN2dco7skXFWeKr0BCYGaNE9aokHZQhLioZaLr1Nh2kaUiS0nYtc>
15. Revista Cubana hematológica, Inmunología y Hemoterapia. Calidad en los servicios de salud un reto ineludible. [en línea]. 2014. [citada 2019 febrero11]; 30(2): [aproximadamente 110pp.].Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_artesxt&pid=S0854-02892014000200011&fbclid=IwAR2q0U_xVCzT0ne-uEPdyAUA5RAA0-FC3EOs0ij5-v3k_wXzJaYYuqwT2eM
16. Revista Perú Medica Integrativa y Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. [en línea]. [citada 2019 febrero 20]; 2017; 2 (2): [aproximadamente 133pp.].Disponible en: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf>

17. Rubio C. Conocimiento de las enfermeras y calidad del cuidado del recién nacido. [en línea]. [Tesis de Licenciada] Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo: 2015. [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8669>
18. Rubio G. La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). [en línea]. [citada 2019 febrero 20]; 2014; 30(52): [aproximadamente pp.54]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
19. Sistema General de Seguridad Social en Salud Guía de práctica clínica del recién nacido sano. 2ed. Colombia. Editorial CINETS; 2013.
20. Thomsomp I. Satisfacción del cliente. [en línea]. Perú; 2006 [accesado 11 Feb 2019]. Disponible en: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
21. Oficina de epidemiología del Hospital de Vitarte. Análisis situacional de salud del Hospital de Vitarte 2017. [en línea]. Oficina de epidemiología del Hospital de Vitarte Perú:. [accesado 01 Mar 2019]. Disponible en: <http://www.hospitalvitarte.gob.pe/portal/mod/transparencia/index.php?transparencia=778>

ANEXOS

ANEXO 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p align="center">GRADO DE SATISFACCIÓN</p>	<p>La satisfacción de usuario depende no solo de la calidad del servicio sino a sus expectativas. El usuario se encontrará satisfecho si cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si tiene un acceso limitado a los servicios puede ser que este satisfecho con el servicio. Thompson y Col,1997)</p>	<p>Es la percepción que las madres tendrán con respecto a la atención de enfermería de sus necesidades que se les brindará, que será medido mediante un cuestionario de opciones múltiples.do sus expectativas de brindar un adecuado cuidado al recién nacido.</p>	<p>Técnico – científico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Efectividad ○ Eficacia ○ Continuidad ○ Integralidad ○ Seguridad 	<p align="center">Ordinal</p> <p align="center">Alto</p> <p align="center">Medio</p> <p align="center">Bajo</p>
			<p>Humana</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Respeto ○ Interés ○ Información ○ Amabilidad ○ Ética 	
			<p>Entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ambientación ○ Limpieza y orden ○ Accesibilidad ○ Comodidades 	

CALIDAD DE CUIDADO DEL RECIÉN NACIDO	<p>Es un conjunto de actividades para brindar atención de salud durante el periodo neonatal con calidad y racionalidad científica aplicando procedimientos e intervenciones en el cuidado neonatal según la complejidad de establecimiento de salud promoviendo la participación de la familia y comunidad</p>	<p>La calidad de cuidado en enfermería es realizar las intervenciones e interactuar con la madre generando aspectos, de confianza empatía, seguridad y con diligencia para poder satisfacer sus necesidades, será medido mediante una Escala de Likert.</p>	<p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Respeto ➤ Privacidad ➤ Seguridad 	<p>Nominal</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>
			<p>Diligencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prudencia ➤ Resolución de dudas ➤ Expresión al hablar 	

ANEXO 2

FÓRMULA PARA EL CÁLCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA PARA UNA PROPORCIÓN DE POBLACIÓN FINITA

Fórmula:

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

Desarrollo:

$$n = \frac{341(1.96^2)(0.05)(0.95)}{0.05^2(341 - 1) + (1.96^2)(0.05)(0.95)} = \frac{62.224316}{0.85 + 0.182476}$$

$$n = \frac{62.224316}{1.032476}$$

Donde:

- ✓ N: Total de la población (N=341)
- ✓ Z: Coeficiente de confiabilidad al 95% igual a 1.96
- ✓ p: Proporción esperada (en este caso seria 5% = 0.05)
- ✓ q: 1- p (en este caso es 1-0.05 = 0.95)
- ✓ d: precisión (en la investigación es un 5% = 0.05)

Resultado de la aplicación de la fórmula:

$$n = 60.26 \approx 60$$

ANEXO 3

ESCALA DE LIKERT PARA GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA MADRE

Introducción:

Buenos días, mi nombre es Giovanna Gutierrez Egas, soy estudiante de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, en esta oportunidad quiero solicitar su valiosa colaboración en la presente investigación que tiene por objetivo determinar la relación significativa entre el grado de satisfacción de madres y la calidad del cuidado de enfermería en recién nacido a término del Hospital Vitarte, lo cual le pido a Ud. responder con sinceridad las siguientes preguntas. Las respuestas son anónimas y la información brindada es confidencial. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Datos Generales:

1.-Edad:

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

2.-Sexo de su R.N:

- a) Femenino
- b) Masculino

I. ASPECTOS TÉCNICOS DE LA ATENCIÓN

1. ¿La enfermera responde a sus dudas e inquietudes a cerca del cuidado de su bebe?
 - a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()

2. ¿Identifica usted al personal de Enfermería?
 - a) Siempre ()
 - b) A veces ()
 - c) Nunca ()

3. ¿Le brinda la enfermera charlas educativas acerca de la importancia del cuidado a su bebé en el hogar?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
4. ¿El personal de enfermería le brinda un buen trato a usted, su bebe y familiares?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
5. ¿Le brinda la enfermera la seguridad y ayuda necesaria para el cuidado de su bebé en el hogar en las charlas educativas?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
6. ¿Cuál de estos colores identifica a su parecer a la enfermera?
- a) Guinda () b) Blanco () c) Turquesa ()

II. ASPECTOS INTERPERSONALES DE LA ATENCIÓN

7. ¿La enfermera conserva el orden de su persona durante el turno?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
8. ¿El cuidado brindado del personal de enfermería a su bebé le parece el adecuado?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
9. ¿La enfermera estableció con Ud. un momento de diálogo importante para el cuidado de su bebe?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
10. ¿La enfermera al dirigirse a usted la llama por su nombre?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
11. ¿La información que le brinda la enfermera acerca del cuidado a su bebé disminuyan sus miedos?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

III. ASPECTOS DEL AMBIENTE DE LA ATENCIÓN

12. ¿El ambiente que le brindaron en alojamiento conjunto fue de su agrado?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
13. ¿La Iluminación de los ambientes fue el adecuado, para usted?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
14. ¿La acogida del ambiente hospitalario, arreglos, fueron los adecuados?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
15. ¿Tuvo accesibilidad a los servicios del Hospital?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
16. ¿Se sintió a gusto con la privacidad que se le brindo?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
17. ¿En el servicio se mantenía el orden correspondiente?
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

ESCALA DE LIKERT PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

INSTRUCCIONES:

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

Calificación de escala del 1 al 5

1	MUY MALO
2	MALO
3	REGULAR
4	BUENO
5	MUY BUENO

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

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

Considera a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación. A continuación, se presentan algunas preguntas:

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

11 EM	Usted observa a la enfermera segura de los cuidados que brinda a su recién nacido.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
12 EM	Siente que la enfermera influyó para bien en el cuidado de la salud de su recién nacido.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
13 EM	La enfermera está pendiente si su recién nacido lacta bien.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
14 EM	La enfermera se identificó y la saludó a usted por su nombre.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
15 EM	La enfermera mostró interés por el estado de salud de su recién nacido.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
16 EM	La enfermera le orienta acerca de la curación correcta del muñón umbilical.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
17 EM	La enfermera está atenta cualquier complicación que puede presentar el recién nacido.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
18 EM	La enfermera mantiene un trato amable, cortés, respetuoso, cuando se dirige a usted.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
19 DI	Usted percibe un ambiente amable, optimista y sincero del servicio que es brindado por la enfermera y sus compañeros.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
20 DI	La enfermera utiliza material para el procedimiento de curación del muñón umbilical para su recién nacido.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
21 DI	La enfermera se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente donde se encuentra su recién nacido.	Percepciones				
		1	2	3	4	5
22 DI	Los ambientes y servicios estuvieron cómodos.	Percepciones				
		1	2	3	4	5

Instrumento adaptado por el investigado (2019)

Gracias, por su participación.

ANEXO 4

RESUMEN DE VALIDACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

ITEMS	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					TOTAL	
	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	Σ	Promedio
1.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
2.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
3.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
4.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
5.	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	57	3
6.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
7.	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	57	3
8.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
9.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
10.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
11.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
12.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
13.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
14.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
15.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
16.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
17.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
1.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
2..	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
3..	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
4.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
5.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
6.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
7.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
8.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
9.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
10.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	54	4
11.	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	48	3
12.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	54	4

13.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	54	4
14.	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	48	3
15.	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	54	4
16.	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	48	3
17.	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	48	3
18.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
19.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
20.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
21.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4
22.	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57	4

- ✓ MA (muy de acuerdo) = 4
- ✓ A (de acuerdo) = 3
- ✓ D (desacuerdo) = 2
- ✓ MD (muy desacuerdo) = 1

ANEXO 5

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO – ALFA DE CRONBACH

Instrumento 1: Escala de Likert para medir el grado de satisfacción de la madre

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	10

Instrumento 1: Escala de Likert para medir la calidad del cuidado de enfermería

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	18

ANEXO 6



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital
Vitarte

"Decimo de la Igualdad de Oportunidades para
Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

A : SRTA. Giovanna Jossy Gutiérrez Egas

ASUNTO : Autorización para la ejecución de su tesis titulado

"Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019"

FECHA : Agosto del 2019

Mediante la presente carta, la Lic. Sandra Sánchez Sánchez jefa del Departamento de Enfermería del Hospital Ate Vitarte, autoriza a la estudiante de Enfermería del X ciclo de la Universidad César Vallejo Lima- Este **Giovanna Jossy Gutiérrez Egas** para que pueda iniciar el proceso de recolección de datos en nuestro establecimiento para el desarrollo de su tesis titulada "**Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019**".

Atentamente,


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL VITARTE
LIC. SANDRA ESTEFANÍA SÁNCHEZ SÁNCHEZ
Jefa del Servicio de Enfermería
CEP 5311A

Jefa del departamento de Enfermería

Lic. Sandra Sánchez Sánchez



BICENTENARIO
DEL PERÚ

 **Siempre
con el pueblo**

ANEXO 7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, identificado con DNI: _____ autorizo a la Srta., GUTIERREZ EGAS GIOVANNA JOSSY estudiante de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo, para la aplicación del instrumento de recolección de datos – Cuestionario y Escala de Likert teniendo en cuenta que he sido informado claramente sobre los objetivos de la investigación. Comprendo y acepto participar en la investigación

Firma



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 15

Yo, **María Angélica De la Cruz Ruíz**, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional Enfermería de la Universidad César Vallejo sede San Juan de Lurigancho, revisora de la tesis titulada: "**Grado de satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019**", de la estudiante, **Egas Gutiérrez, Giovanna**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

San Juan de Lurigancho, Octubre del 2019

.....
María Angélica De la Cruz Ruíz

DNI: 09971042