



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de las madres sobre las competencias profesionales de la enfermera respecto al cuidado del neonato de alto riesgo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza- 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORAS:

Br. Gladys Rosa Borjas Avalos

Br. María Shirley Vásquez Bravo

ASESORA:

Mgtr. María Jesús López Vega

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2015

Dedicatoria

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Las autoras

Agradecimiento

A nuestra profesora María Jesús López Vega por su apoyo constante de la presente tesis.

Al personal del Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y de la Clínica Internacional, por su colaboración en la realización de esta tesis.

A nuestros padres y familiares que en todo momento nos brindaron su apoyo.

Las autoras

Presentación

Señores miembros del jurado,

En concordancia con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, las autoras presentan el trabajo de investigación “Nivel de satisfacción de las madres sobre las competencias profesionales de la enfermera respecto al cuidado del neonato de alto riesgo realizado, Hospital Nacional Arzobispo Loayza-2015”, con motivos de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

La investigación está dividida en siete capítulos, en el capítulo I se presenta la introducción donde se menciona los antecedentes de la investigación y su fundamentación científica, técnica o humanística, se plantea la justificación y el planteamiento del problema, formulándose los problemas general y específicos, además considerándose las hipótesis de estudio y finalmente se formulan el objetivo general y específico; en el capítulo II se expresa el marco metodológico, donde se definen las variables y su operacionalización, se formulan las hipótesis, se identifican las variables de estudio con su respectivo cuadro de operacionalización, se plantea el tipo, diseño de investigación, métodos, se identifica la población y muestra de estudio, se detallan las técnicas y los instrumentos y además las fuentes de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos teóricos utilizados; en el capítulo III se hace una descripción de los resultados, comprobación de las hipótesis general y específicas; en el capítulo IV se presenta la discusión con estudios similares, luego en el capítulo V se formulan las conclusiones y en el capítulo VI las recomendaciones, y finalmente en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y los anexos.

Las autoras

Índice

	pág
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.2. Justificación	46
1.3. Problema	49
1.4. Hipótesis	54
1.5. Objetivos	55
II. MARCO METODOLÓGICO	56
2.1. Variables	57
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3. Metodología	59
2.4. Tipos de estudio	60
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	60
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.8. Métodos y análisis de datos	66
2.9. Aspectos éticos	66
III. RESULTADOS	67
3.1. Presentación de resultados	68
3.2. Contrastación de las hipótesis	79

IV. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	101

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable competencias profesionales	58
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción de las madres	59
Tabla 3: Datos Generales de las madres de los neonatos	68
Tabla 4: Resultados sobre la satisfacción de las madres	70
Tabla 5: Resultados sobre la satisfacción según la dimensión estructura	71
Tabla 6: Resultados sobre la satisfacción según la dimensión proceso	72
Tabla 7: Resultados sobre la satisfacción según la dimensión resultados	73
Tabla 8: Resultados sobre competencias profesionales	74
Tabla 9: Resultados de la dimensión aspectos institucionales	75
Tabla 10: Resultados de la dimensión capacidades cognitivas	76
Tabla 11: Resultados de la dimensión capacidades procedimentales	77
Tabla 12: Resultados de la dimensión capacidades actitudinales	78
Tabla 13: Spearman entre la satisfacción y competencias profesionales	79
Tabla 14: Spearman entre la satisfacción y la dimensión cognitivo	80
Tabla 15: Spearman entre la satisfacción y la dimensión procedimental	81
Tabla 16: Spearman entre la satisfacción y la dimensión actitudinal	82

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Tiempo de Hospitalización de los Neonatos	69
Figura 2: Resultados sobre la satisfacción de las madres	70
Figura 3: Resultados sobre la satisfacción según la dimensión estructura	71
Figura 4: Resultados sobre la satisfacción según la dimensión proceso	72
Figura 5: Resultados sobre la satisfacción según la dimensión resultados	73
Figura 6: Resultados sobre competencias profesionales	74
Figura 7: Resultados sobre la dimensión aspectos institucionales	75
Figura 8: Resultados sobre la dimensión capacidades cognitivas	76
Figura 9: Resultados sobre la dimensión capacidades procedimentales	77
Figura 10: Resultados sobre la dimensión capacidades actitudinales	78

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un **objetivo general** determinar la relación entre el nivel de satisfacción de las madres sobre las competencias profesionales de la enfermera respecto al cuidado del neonato de alto riesgo atendidos en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015. Así mismo se plantearon tres objetivos específicos que contribuirán a alcanzar el objetivo general. Además se han analizado de acuerdo a cada variable sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de tipo observacional, descriptiva, no experimental con un diseño analítico correlacional de corte transversal prospectivo. **La población** para este estudio está conformada por 179 madres de neonatos de alto riesgo y 24 profesionales de enfermería que laboran en la unidad de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, de acuerdo a la fórmula aplicada para hallar la **muestra**, corresponde a 122 madres.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento a una muestra piloto de 30 madres y 24 profesionales de enfermería; donde se obtuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.825 de la variable satisfacción y 0.891 de la variable competencias profesionales. Se describió **los resultados** obteniéndose que el 45.90% de las madres se siente medianamente satisfecha y el 45.83% de las enfermeras alcanzaron un nivel de competencias profesionales eficiente; el 54.17%, 50.00% y 41.67% de las enfermeras alcanzaron un nivel de competencias profesionales eficientes en su dimensión de capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales. Según la correlación de Spearman el grado de correlación es fuerte al 0.669 entre las variables de estudio. Por lo tanto existe una relación significativa entre la satisfacción de las madres sobre las competencias profesionales de la enfermera respecto al cuidado del neonato de alto riesgo atendidos en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2015

Palabras Claves: Satisfacción, competencias, proceso, estructura, resultado

Abstract

For the development of this investigation, it has been necessary to consider general objective to determine the relationship between the level of satisfaction of mothers on the professional skills of the nurse about the care of high-risk newborns treated at the National Hospital Archbishop Loayza, 2015. Likewise three specific objectives that will contribute to the general objective raised. In addition we have analyzed each variable according to its different dimensions and indicators.

The methodology used to conduct this study was observational, descriptive, correlational not experimental with prospective analytical cross-sectional design type. The population for this study consists of 179 mothers of infants at high risk and 24 nurses working in the neonatal unit of the National Archbishop Loayza Hospital, according to the formula applied to find the sample, corresponding to 122 mothers.

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability thereof is measured by applying the instrument to a pilot of 30 mothers and 24 nurses sample; where it resulted an acceptable reliability satisfaction 0.825 0.891 variable and variable skills. The results obtained 45.90% of mothers feel moderately satisfied and 45.83% of nurses reached a level of efficient skills described; the 54.17%, 50.00% and 41.67% of nurses reached a level of professional skills efficient in its dimension of cognitive, procedural and attitudinal skills. According to the Spearman correlation the correlation is strong to 0.669 between the study variables. Therefore there is a significant relationship between satisfaction of mothers on the professional skills of the nurse about the care of high-risk newborns treated at the National Hospital Archbishop Loayza, 2015

Keywords: Satisfaction, skills, process, structure, result