



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PERCEPCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL
CUIDADO DE LAS ENFERMERAS EN LA UCIN
DEL INMP 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN:**

Gestión de Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Quispe Castillo, Marleny

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín, Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y de salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de servicios de salud

LIMA Perú

2015

Dedicatoria

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de continuar y hacer realidad mis sueños de ser cada día mejor, A mis padres, Eduardo y Yolanda a mi hija Karen Fiorella quienes me motivaron a persistir en la realización del presente trabajo de investigación.

Agradecimiento

A Dios, a la Universidad Cesar Vallejo y en forma muy especial a la Escuela de Posgrado, por haber confiado en mí y brindado sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me formó como profesional, a mis profesores, por sus sabios consejos de quienes he aprendido con gran ahínco.

Del mismo modo a Cat. Carbajal, Dr. Vertiz y Dr. Guillen por su asesoría en la elaboración de esta investigación científica, que consistente en la búsqueda permanente de la verdad, de reflexión, de control y de crítica constructiva proponiendo nuevos hechos, datos, relaciones y leyes en cualquier ámbito del conocimiento científico.

Declaratoria de autenticidad


Yo, Marleny Quispe castillo, estudiante de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 06193248, con la tesis titulada "Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el año 2015".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 29 de agosto del 2015



DNI: 06193248

Marleny Quispe Castillo

Presentación

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: "Percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima año 2015", realizado para optar el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud, el cual espero sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de siete partes y se ha organizado de la siguiente manera, I Introducción, II Marco metodológico, III Resultados, IV Discusión; V conclusiones; VI Recomendaciones y VII, Referencias bibliográficas y anexos

Índice

Dedicatoria	iii
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	19
1.1.1 Internacionales	19
1.1.2 Nacionales	26
1.2 Fundamentación Teórica	32
1.2.2 Enfoque teórico	33
1.2.3 Dimensiones de la V1	48
1.3 Justificación	53
1.3.1 Justificación Legal	53
1.3.3 Justificación Metodológica	55
1.3.4 Justificación Práctica	55
1.4.2 Problemas Específicos	58
1.5 Hipótesis	59
1.6 Objetivos	59
1.5.1 Objetivo General	59
1.5.2 Objetivos Específicos	59
II Marco Metodológico	60
2.1 Variables	61
2.1.1 Definición conceptual variable 1: calidad del cuidado de las enfermeras	61
2.2 Operacionalización de la Variable	62
calidad del cuidado de las enfermeras	63
2.3 Metodología	62

2.4	Tipo de Estudio	63
2.5	Diseño	63
2.6	Población, muestra	63
2.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	64
2.7.1	Técnicas e Instrumentos	64
2.7.2	Instrumento	65
III Resultados		69
VII Referencias Bibliográficas		100
Anexos		108

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable	62
Tabla 2	Validez de Contenido por Opinión de Expertos	66
Tabla 3	Escala para determinar la Confiabilidad del Instrumento	68
Tabla 4	Confiabilidad según el Alfa de Cronbach	67
Tabla 5	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015.	70
Tabla 6	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015.	71
Tabla 7	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015.	72
Tabla 8	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015.	73
Tabla 9	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015.	75
Tabla 10	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015.	76
Tabla 11	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015.	77
Tabla 12	Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015.	78

Tabla 13 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015.	80
Tabla 14 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto Entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015.	81
Tabla 15 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015.	82
Tabla 16 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015.	83
Tabla 17 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015.	85
Tabla 18 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015.	86
Tabla 19 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015.	87
Tabla 20 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015.	88

Índice de Figuras

- Figura 1* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015. 71
- Figura 2* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015. 72
- Figura 3* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015. 73
- Figura 4* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015. 74
- Figura 5* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP. Lima, 2015. 75
- Figura 6* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015. 76
- Figura 7* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015. 77
- Figura 8* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015. 78
- Figura 9* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015. 79
- Figura 10* Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto humano de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos

neonatal del INMP. Lima, 2015.

80

Figura 11 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015. 81

Figura 12 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015. 82

Figura 13 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015. 83

Figura 14 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto Entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015.

84

Figura 15 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre el aspecto entorno del ambiente de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP. Lima, 2015. 85

Figura 16 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según edad. Lima, 2015. 86

Figura 17 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según grado de instrucción. Lima, 2015 87

Figura 18 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados

intensivos neonatal del INMP según situación laboral. Lima, 2015.

88

Figura 19 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP según tiempo de hospitalización. Lima, 2015.

89

Figura 20 Frecuencias de las respuestas sobre percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP. Lima, 2015.

89

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de percepción de las madres sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del Instituto Nacional Materno Perinatal, en el primer trimestre 2015 en la ciudad de Lima. La investigación es método descriptivo, de tipo estudio de enfoque cuantitativo básica diseño no experimental de corte transversal.

Se aplicó el cuestionario modelo del SERVQUAL adaptado (MINSa) a la muestra probabilística que estuvo conformada por 90 madres de la unidad de cuidados intensivos neonatales, y el instrumento de investigación cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad, se utilizó los criterios según Alfa de Cronbach que nos permiten ubicar el resultado de la prueba piloto en el rango de valores, pudiendo tener una baja o excelente confiabilidad y la confiabilidad fue de 0,896.

Los resultados de la presente investigación señalan que existe un 77.8% de madres encuestadas que manifiestan una buena percepción sobre la calidad del cuidado de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal del INMP; el 21.1% indicaron que era regular y sólo el 1.1%, que era mala, así mismo se evidencia que el 81.1% de las madres señalan una buena percepción sobre el aspecto técnico - científico de las enfermeras, el 58.9% de las madres revelaron una regular percepción sobre el aspecto humano, El 86.7% de las madres revelaron una buena percepción sobre el aspecto entorno del ambiente.

Palabra clave: percepción, calidad, enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatal.

Abstract

This research had as main objective to determine the level of awareness of mothers about the quality of nursing care of neonatal intensive care unit of the National Maternal and Perinatal Institute, in the first quarter 2015 in the city of Lima. The research is not experimental design applied type of cross-sectional descriptive level.

is used, the questionnaire model SERVQUAL adapted (MOH) to probabilistic sample consisted of 90 mothers in the neonatal intensive care was applied, and the research instrument fulfilled the requirements of validity and reliability, is the criteria used by Cronbach's alpha that allow us to locate the outcome of the pilot in the range of values and can have a low or excellent reliability and reliability according to was 0.896.

The results of this research indicate that there is a 77.8% of mothers surveyed show a good perception of the quality of nursing care unit neonatal intensive care INMP; 21.1% said it was average and only 1.1%, which was bad, so it is evident that 81.1% of mothers say good insight on the technical side - scientist nurses, 58.9% of mothers revealed Regular perception of the human aspect, 86.7% of mothers showed a good perception of the appearance of the ambient environment.

Keyword: perception, quality, nurse's neonatal intensive care unit.