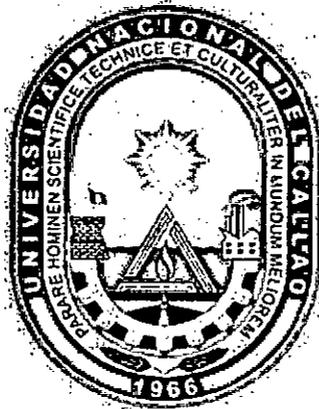


**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA  
SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN  
RECIÉN NACIDOS EN EL SERVICIO DE  
NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE  
APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO DE  
GERENCIA EN SALUD**

**EMILIA MAYRA QUIJADA RAU  
JANELLI YOLANDA NARIO VASQUEZ**

*hcostezgutiérrez*

**Callao, 2018  
PERÚ**

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA PRESIDENTE
- DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ VOCAL
- MG. MERY JUANA ABASTOS ABARCA VOCAL

**ASESOR:** DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTÉRREZ

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 26 y 27

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 27 de Junio del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado N° 112 y  
113-2018-CDUPG-FCS.- del 22 de Junio de 2018

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre Todopoderoso, por bendecirnos cada día de nuestras vidas, iluminando nuestros caminos para la culminación de nuestros estudios.

A mi familia, quienes me han dado todo su apoyo e hicieron de mí una persona con valores, me enseñaron a perseverar en la vida, y cada enseñanza lo acompañaron de amor.

**Janelli Nario Vásquez**

A nuestro bendito creador que motiva a seguir mis metas a pesar de las adversidades.

A mí amada familia que siempre me brinda su apoyo en los momentos más difíciles de mi vida y me enseñaron a ser perseverante para conseguir mi objetivos.

**Emilia Mayra Quijada Rau**

## **AGRADECIMIENTO**

A la directora Jenny Dextre Ubaldo del Hospital de Apoyo San José del Callao, por aprobar la realización del presente trabajo y al Servicio de Neonatología por las facilidades brindadas para la realización y culminación del presente trabajo de investigación.

Al Dr. Hernán Cortez Gutiérrez y la Dra. Castro Lindomira por sus invaluables asesorías, quienes con sus conocimientos, paciencia y predisposición nos guiaron para poder alcanzar el objetivo.

A las madres de los recién nacidos del servicio de hospitalización por su tiempo y colaboración al responder las encuestas del presente estudio.

A todas aquellas personas que directa o indirectamente nos apoyaron para en la realización y culminación del presente trabajo de investigación.

**Las Autoras**

## INDICE

	<b>Págs.:</b>
<b>TABLAS DE CONTENIDOS</b>	<b>3</b>
<b>GRÁFICOS</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>11</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Identificación del problema	12
1.2 Formulación de Problemas	15
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.4 Justificación	17
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2 Bases epistemológicas	27
2.3 Base Científicas	28
2.4 Definición de términos	37
<b>III. VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>39</b>
3.1 Definición de las variables	39
3.2 Operacionalización de variables	40
3.3 Hipótesis general e hipótesis específica	42
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>44</b>
4.1 Tipo de investigación	44
4.2 Diseño de la Investigación	44
4.3 Población y Muestra	45
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	47
4.5 Procedimientos de recolección de datos.	48
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	48

<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>50</b>
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>65</b>
6.1	Contrastación de hipótesis con los resultados	65
6.2	Contrastación de resultados con otros estudios similares	77
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>79</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>80</b>
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>81</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>84</b>
1.	Matriz de consistencia	85
2.	Encuesta a las madres de los neonatos	88
3.	Encuesta satisfacción del usuario externo	90
4.	Consentimiento informado	92

## TABLAS DE CONTENIDOS

		Págs.
Tabla 5.1	Calidad de atención del profesional de enfermería según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	50
Tabla 5.2	Calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión calidad humana según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	51
Tabla 5.3	Calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión calidad técnica según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	52
Tabla 5.4	Calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión calidad entorno según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	53
Tabla 5.5	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	54

Tabla 5.6	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión respeto al usuario en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	55
Tabla 5.7	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión eficacia en la frecuencia y porcentaje del servicio de neonatología del hospital de apoyo san José del callao 2017	56
Tabla 5.8	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión información completa en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	57
Tabla 5.9	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión accesibilidad en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	58
Tabla 5.10	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión seguridad en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	59
Tabla 5.11	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión satisfacción global en la frecuencia y porcentaje del servicio de neonatología del hospital de apoyo san José del callao 2017	60

Tabla 5.12	Correlaciones entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción de las madres en recién nacidos del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	61
Tabla 5.13	Correlaciones entre dimensiones de calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción de las madres en recién del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	62
Tabla 5.14	Correlaciones entre las variables calidad de atención y satisfacción de las madres en recién nacidos del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	64
Tabla 6.1	Estadístico Spearman de correlación entre calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	66
Tabla 6.2	Estadístico Spearman de correlación entre la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres en recién nacidos del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	68
Tabla 6.3	Estadístico Spearman de correlación entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción de las madres en recién nacidos del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	70

Tabla 6.4	Estadístico Spearman de correlación entre la dimensión calidad de entorno y la satisfacción de las madres en recién nacidos del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	72
Tabla 6.5	Estadístico Spearman de correlación entre la Dimensión calidad humana y la dimensión respeto al usuario de las madres en recién nacidos del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	74
Tabla 6.6	Estadístico Spearman de correlación entre la calidad y la satisfacción según dimensión respeto al usuario de las madres en recién nacidos del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	76

## GRÁFICAS

	<b>Págs.</b>
Grafica 5.1 Calidad de atención del profesional de enfermería según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	50
Grafica 5.2 Calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión calidad humana según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de apoyo San José del Callao 2017	51
Grafica 5.3 Calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión calidad técnica según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	52
Grafica 5.4 Calidad de atención del profesional de enfermería en la dimensión calidad entorno según la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	53
Grafica 5.5 Satisfacción de las madres en recién nacidos según la Frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de apoyo San José del Callao 2017	54
Grafica 5.6 Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión respeto al usuario en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	55

Grafica 5.7	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión eficacia en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del hospital de Apoyo San José del Callao 2017	56
Grafica 5.8	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión información completa en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del hospital de Apoyo San José del Callao 2017	57
Grafica 5.9	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión accesibilidad en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	58
Grafica 5.10	satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión seguridad en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	59
Grafica 5.11	Satisfacción de las madres en recién nacidos según la dimensión satisfacción global en la frecuencia y porcentaje del servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo san José del Callao 2017	60
Grafica 6.1	Dispersión de los puntos correspondientes a la calidad y satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	66

Grafica 6.2	Dispersión de los puntos correspondientes a la calidad humana y satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	68
Grafica 6.3	Dispersión de los puntos correspondientes a la calidad técnica y satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José, Callao 2017	70
Grafica 6.4	Dispersión de los puntos correspondientes a la calidad entorno y satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José, Callao 2017	72
Grafica 6.5	Dispersión de los puntos correspondientes a la calidad humana y dimensión respeto usuario de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José del Callao 2017	74
Grafica 6.6	Dispersión de los puntos correspondientes a la calidad y dimensión respeto usuario de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del hospital de Apoyo San José del Callao 2017	76

## RESUMEN

El presente trabajo “Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del Hospital de Apoyo San José, Callao 2017”, tiene como **Objetivo** determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017.

**Material y Método** diseño no experimental, cuantitativo correlacional, de corte transversal, prospectiva. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico conformado por 53 madres.

**Resultado:** en sus tres dimensión se observó que en la dimensión humana, la calidad de atención es baja con un 43.4%, la dimensión técnica se observó que el 62.3% de las madres sentía seguridad en los diferentes procedimientos realizados al recién nacido y la dimensión entorno alcanzo un 50.9% en los aspectos de confort y privacidad.

**Conclusión:** Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, callao 2017. A mayor nivel de calidad se tiene mayor nivel de satisfacción.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción, cuidado.

## ABSTRACT

The present work "Quality of attention of the nursing professional and the satisfaction of mothers in newly born in the Neonatology service of the Hospital of Apoyo San José, Callao 2017", has like **Objective** to determine the relation that exists between the quality of attention of the nursing professional and the satisfaction of mothers in newborns in the Neonatology service of the support hospital San José, Callao, 2017.

**Material and Method:** design non-experimental, quantitative correlational, cross-sectional, prospective. The sample was obtained by probabilistic sampling consisting of 53 mothers.

**Result:** in its three dimensions it was observed that in the Human dimension, the quality of attention is low with 43.4%, the technical dimension was observed that 62.3% of the mothers felt security in the different procedures performed to the newborn and the environment reached 50.9% in the aspects of comfort and privacy.

**Conclusion:** There is a direct and significant relationship between the quality of care of the nursing professional and the satisfaction of mothers in newborns in the neonatology service of the San José support hospital, Callao 2017. The higher the level of quality, the higher the level of satisfaction.

**Keywords:** Quality, satisfaction, care.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Identificación del problema

Si bien es cierto que brindar calidad en la atención sanitaria es menester de todos los agentes que laboran en un hospital, también es clara la importancia del rol de la enfermera en este contexto pues es la persona que tiene un trato directo y en mayor tiempo con el paciente, por lo que de su vínculo va a depender el nivel de satisfacción de los pacientes en general, quienes son muy sensibles al trato que reciben. (1)

En el mismo sentido, hablar de Atención en salud es asumir una conducta que sobrepase una atención mecanizada que contempla las funciones preestablecidas, pues es importante tomar en cuenta en las madres de los neonatos entre otros aspectos sus creencias, hábitos, costumbres, patrones familiares. En esta misma línea refiere (Vera, 2005) el sistema de atención en salud debe dedicarse exclusivamente al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social, familiar y necesidades específicas. (2)

Asimismo, Reynaga (2011) refiere que la atención de salud se debe dar de manera irrestricta, adecuada y oportunamente, con el objetivo de que el paciente tenga la certeza de estar recibiendo la mejor atención considerando la calidad de este como una condición esencial de todo servicio de salud, que debe ser garantizado. (3)

Refiere Medina (2016) las estadísticas mundiales señalan que en países en vías de desarrollo como Brasil, México, Chile, Nueva Zelanda, entre otros; así como en países desarrollados como Reino Unido, Canadá, EEUU, España, existen políticas sanitarias que impulsan el desarrollo de un sistema de información, que permite conocer las opiniones de los usuarios así como del personal sanitario

con la finalidad de tomar las medidas correctivas en sus servicios. (4) Navarro (2014), encontró que la mayoría de los padres cuyos bebés estuvieron de siete a doce días de estancia hospitalaria, percibieron favorablemente la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido (RN). No obstante, a medida que fueron pasando los días, se observó que desaparecía la percepción muy favorable, manteniéndose solamente la favorable. (5)

El servicio de neonatología tiene a su cargo tres unidades o áreas (intermedios, atención inmediata y alojamiento conjunto), cuyos pacientes demandan y requieren cuidados de exclusividad generando mucho estrés tanto en el servicio y las madres incrementando de esta forma las dificultades propias del binomio quienes enfrentan temores e inseguridades al tener un recién nacido y desconocer los cuidados que éste requiere, tomando en cuenta las condiciones en las que llega al mundo. Asimismo, es importante considerar las consecuencias en el neonato, de no recibir los cuidados necesarios que definirán su vida futura en relación con su integridad y bienestar psicofísico. Es así que en el servicio de neonatología del hospital San José en el área de hospitalización la atención es deficitaria pues debido precisamente a la carga y limitaciones en su recursos personales ,entre otros; los problemas que presentan al tratarlos individualmente sin tomar en cuenta que el recién nacido es separado abruptamente de su madre a quien estuvo ligado durante 9 meses y cuya separación en su hospitalización genera en la madre un estado de ansiedad y estrés al no saber cómo progresará durante el periodo de la enfermedad.

Estas tres unidades están conformadas por la unidad de hospitalización- intermedios encargada de atender a los problemas de salud del recién nacido hasta los 29 días de vida, siendo recurrente la carencia del personal profesional.

En la unidad de atención inmediata se encarga de los recién nacidos que son productos de partos eutócicos por ello se hace necesario el servicio oportuno del profesional de enfermería que atenderá de manera inmediata al neonato en su proceso de adaptación y facilitará el contacto piel a piel e involucramiento de la familia que no se logra en la mayoría de los turnos por la presencia solo de una enfermera que realizara la atención del neonato la información y orientación de los familiares para realizar el proceso administrativo que posteriormente afiliaran al recién nacido al SIS saturando la labor del profesional.

En la unidad de alojamiento conjunto se realiza la atención del neonato de manera integral, identificando factores de riesgo valorando signos de alarma y fomentando la lactancia materna exclusiva.

En la actualidad la práctica de enfermería se ha deshumanizado, es el momento entonces de reflexionar sobre la verdadera misión de la enfermería pues cada vez se evidencia menor compromiso con la persona limitándose a brindar un trato mecanizada impersonal y masificada carente calidez. Una reflexión certera de la práctica profesional puede permitir que se evalúe lo que orienta o lo que conduce a la enfermera a trabajar en esa área (Allan, 2011) (6)

Se puede observar en el servicio de neonatología del Hospital San José del Callao una disminución sustancial en la atención humana puesto que se ejecuta el trabajo rutinariamente, dedicando parte del tiempo a cuestiones de orden administrativo y/o técnico, y el tiempo para la comunicación con el madre es escaso o casi nulo según las circunstancias del día, obviando así el estado anímico de la madre , generándose en ella sentimientos de frustración y de insatisfacción de la familia en general de los recién nacidos hospitalizados y/o atendidos.

Esta situación obliga a determinar el nivel de calidad del servicio de neonatología, buscando optimizar la razón de ser de la atención de enfermería que es el cuidado, de este modo promover un entorno saludable en beneficio de la recuperación de la salud del neonato.

Por otro lado, se percibe que la satisfacción del usuario decrece, pues en el área de Calidad reportan el incremento de insatisfacción con el servicio de neonatología. Esta insatisfacción es producto de la falta de la relación entre sus expectativas y servicio recibido sobre todo porque las madres por su propio estado puerperal son difíciles de satisfacer si se trata de su hijo recién nacido, ellas necesitan ser atendidas con calidez, respeto y sentirse que son exclusivas en su trato esto les dará la tranquilidad y el sosiego que necesitan.

En las madres se presenta un sentimiento de rechazo y exclusión que son verbalizadas con frases como: "Es insuficiente la información brindada por el personal de enfermería..." "Mi hijo no recibe la fórmula láctea a pesar de que tengo poca leche..." "No todas las enfermeras me dan confianza algunas me dan miedo. Bajo este contexto se observa que las relaciones entre el servicio de enfermería y la madre se percibe distante poco personal, indiferente y mecanizada.

El presente trabajo se orienta a la investigación de la calidad de atención en salud pues a pesar de ser prioritaria y fundamental es obviada y/o relegada pese a su importancia para garantizar la salud del neonato.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de Neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017
- Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017
- Relacionar la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017
- Relacionar la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en la dimensión respeto al usuario en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

- Identificar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción en la dimensión respeto al usuario de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

#### **1.4 Justificación**

**Relevancia Teórica:** La presente investigación tiene por fin obtener información estadística que sirva para el planteamiento de futuras investigaciones en favor del cuidado de los neonatos.

**Relevancia Práctica:** La presente investigación permitirá datos que servirán a nuestras jefaturas la reformulación de aspectos importantes en el cuidado de los recién nacidos mejorando la calidad de atención para lograr una mejor satisfacción de los padres en cuanto el cuidado de los neonatos (4).

**Aporte ético:** La presente investigación en cumplimiento de la Ley de salud N° 26842 títulos 1 art. 2 "Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización"; verificando el cumplimiento de la ley (5).

**Relevancia Social.-** La presente investigación propone optimizar los servicios de salud en bienestar de los usuarios.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**RUALES Y ORTIZ (2015)** realizaron una investigación titulada: *La Calidad de Atención de Enfermería relacionado con el grado de Satisfacción de las Madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín (HCAM)*, realizado en Ecuador. **El objetivo** general fue analizar la calidad de la atención de Enfermería en asistencia a los neonatos con base en la opinión de las madres del centro de neonatología del HCAM, basando en el modelo de Avedis Donabedian que establece un análisis de la calidad en las modalidades de: estructura, proceso y resultado. **Método:** investigación descriptiva, diseño transversal simple, se utilizó el método simple analítico-sintético para descomponer y analizar la calidad en las modalidades de estructura, proceso y resultado. Se aplicaron la técnica de la encuesta a los sujetos de estudio y a las enfermeras, además de validarla con una encuesta a la enfermera supervisora. **Conclusión:** arrojan que en las modalidades de Estructura, Proceso y Resultado se presentan características de calidad de la atención, evaluadas como buena-excelente en opinión de las madres. (7)

**ACOSTA (2015)** en su trabajo de investigación titulada *Satisfacción materna con la atención hospitalaria proporcionada en una institución pública, México*. **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción materna en el parto y puerperio con la atención hospitalaria recibida en una institución pública de seguridad social. **Material y método:** Es una investigación descriptiva y transversal de enfoque cuantitativo con un muestreo

de 200 mujeres. Se aplicó el cuestionario Care in Obstetrics Measure for Testing Satisfaction COMFORTS de las autoras Vivanco Montes y Solís Muñoz, modificado para la población española por Vivanco et al en 2009. **Resultados:** Arrojaron que los cuidados en el parto manifiestan que la población estudiada se encontró satisfecha con un puntaje promedio de 51.5, en el puerperio un promedio de 43.1% y en los cuidados al recién nacido un promedio de 37.4%, con el entorno alcanzan un 87% en lo referente a la iluminación de la habitación de la sala de parto.

**Conclusión:** mejorar las estrategias de cuidado para el control del dolor en el parto manera global, se concluye la satisfacción materna, la enseñanza en los cuidados maternos post parto y puerperio, así como la enseñanza materna para proporcionar cuidados al recién nacido, estos aspectos son elementales en la atención de enfermería y son la clave para elevar la satisfacción materna. (8)

**VICENTE, CRUZ, MENDOZA, DE LA CRUZ & FUENTES (2014)** realizaron una investigación denominado ***Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de padres o cuidadores de niños hospitalizados***, realizado en Tabasco, México. **Objetivo:** Determinar la calidad del cuidado enfermero a los niños hospitalizados y el nivel de satisfacción de usuarios. **Material y método:** Es un estudio observacional, cuantitativo, analítico, de corte transversal con una muestra de 121 padres o cuidadores y 121 enfermeras. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de satisfacción del usuario de Cabarcas, y la metodología para monitorear la calidad del cuidado de enfermería [MMQNC], 1985 validado en español. **Resultados:** revelan el grado de satisfacción de los padres o cuidadores del niño hospitalizado respecto de la calidad del cuidado de enfermería presentó un nivel alto y medio.

Asimismo, los resultados de la satisfacción pro dimensiones fueron favorables. **Conclusión:** la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los padres fueron aceptables, el índice de calidad es de 63 a 91 en estudios previos. La asociación de la calidad del cuidado pediátrico con la satisfacción de los usuarios de los servicios es similar a la reportada previamente. (9)

**CASAIS (2013)** realizó una investigación titulada *Nivel de satisfacción de madres de bebés recién nacidos internados en una Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales pública de Granadero Baigorria* realizado en Argentina. **Objetivo:** Describir el nivel de satisfacción sobre la calidad de la atención recibida por parte de madres en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), en el Hospital Escuela Eva Perón de la ciudad de Granadero Baigorria, provincia de Santa Fe, durante el período 2012-2013. **Material y Método:** Es un estudio descriptivo transversal cuali-cuantitativo realizado en el periodo comprendido entre agosto del 2012 y agosto del 2013. La población comprendió 80 madres de bebés internados por más de 20 días. Se aplicó un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de las madres. **Resultados:** Los resultados obtenidos muestran que alrededor de un 80 % de las madres expresaron satisfacción en cuanto a la atención recibida por personal de la UCIN; un 20% de disconformidad en lo referido al confort y alimentación durante la internación y poco más del 10% de las madres mostraron disconformidad con los horarios de lactancia. Es de destacar que más de la mitad de la población no se encontró satisfecha con el ámbito destinado a su intimidad. Por otra parte, quedó de manifiesto que a mayor grado de instrucción correspondió mayor grado de satisfacción. (10)

**PORTILLO (2015)** presenta una investigación titulada *Percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería ofrecido a los recién nacidos internados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal de una ESE de la ciudad de Barranquilla* realizada en Colombia, **Objetivo:** Describir la percepción materna de los comportamientos del cuidado de enfermería, en una unidad de cuidados intensivos neonatal (UCIN) de una E.S.E. de la ciudad de Barranquilla, **Material y método:** es un estudio con abordaje cuantitativo, diseño descriptivo. La muestra se tomó aleatoriamente a través de una lista de los pacientes con egreso pendientes, siendo 150 madres que tenían hospitalizados a sus hijos en UCIN. Se aplicó como instrumentos el Inventario de Comportamientos de Cuidado (CBI), de Zane Robinson Wolf, pero la versión en español de Itza Camargo. Para conocer la percepción de las madres sobre los comportamientos de cuidado de enfermería ofrecido a sus hijos recién nacidos. Consta de cinco dimensiones. **Resultados:** arrojaron que el de mayor porcentaje es el de "favorable" con un 96% en la dimensión de preparación y habilidad y la dimensión deferencia respetuosa el resultado de "favorable" con un 75%. **Conclusión:** el desarrollo de la investigación permitió identificar que las madres perciben que las enfermeras tienen la competencia profesional para la asistencia del cuidado del neonato, mas no todas identifican la totalidad de los comportamientos del cuidado humano En este sentido, resulta necesario generar programas y alternativas que ofrezcan un cuidado humano no solamente centrado en la asistencia de las necesidades de tipo biológico, sino que comprometa al neonato y a sus padres. (11)

**CAPDEVILA, SÁNCHEZ, RIBA, MORIÑA, RÍOS, PORTA, MOLINA (2011)** presenta una investigación titulada *Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal* realizada

en **Barcelona España**, **Objetivo:** Determinar cómo influye el nivel de gravedad sobre la satisfacción de los padres. Y Comparar los resultados antes y después de un traslado de centro. **Material y método:** Se aplicó una encuesta de satisfacción a los padres de los neonatos (RN) ingresados en la unidad. Se recogieron datos de 87 de los RN ingresados durante 10 meses, distribuidos en 2 categorías según gravedad. Se realizaron análisis estadísticos descriptivos y modelos multivariantes. **RESULTADO:** Se observó una polarización entre los aspectos humanos y los relacionados con el medio. Fue estadísticamente significativa la valoración del horario de acceso de los padres y la crítica sobre mobiliario, luz y espacio físico. **Conclusión:** Los padres de los recién nacidos más graves valoran la accesibilidad y son críticos con la comodidad. El horario de entrada de los padres y la ausencia de luz y ruido son predictores significativos de satisfacción en RN con estancias prolongadas. La percepción del acceso a la información empeoró con el traslado, probablemente por falta de adaptación al medio.

(12)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**DELGADILLO (2014)** presenta una investigación titulada ***Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013*** Lima-Perú, **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2013. **Material y Método:** empleándose un tipo de investigación de nivel aplicativo, cuantitativo, método descriptivo de corte transversal realizado en el Instituto Nacional Materno Perinatal (Lima) y cuya

población estuvo conformada por todas las madres de los recién nacidos hospitalizados que acudieron al Servicio de Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales e Intermedios Neonatal (100 en total) después del puerperio inmediato. Se empleó un muestreo probabilístico de proporción para población finita, quedando conformada por 33 madres de recién nacidos hospitalizados. Se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento fue un formulario tipo Likert, **Resultados:** Del 100%(33), 61%(20) tienen satisfacción media, 21%(7) alta y 18%(6) baja; en la dimensión Técnico-Científica, 61%(20) tienen satisfacción media; en la dimensión Humana 46%(15) tienen satisfacción media, en la dimensión Entorno 70%(23) tienen satisfacción media. **Conclusiones:** las madres tienen en un 61% una satisfacción media en un 21% presentan una satisfacción alta. y un 18% presentan satisfacción baja. (13)

**MEDINA (2016)** presenta un estudio *Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, Servicio de Neonatología de una clínica privada* en Lima-Perú, **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres en relación con los cuidados de Enfermería que recibe el recién nacido en el servicio de neonatología del Hogar de la Madre Clínica – Hospital “Rosalía de Lavalle de Morales Macedo”, **Material y Método:** es una investigación de tipo descriptivo, de corte transversal. Muestreo no probabilístico por conveniencia. Consideró a las madres con parto distócico por el tiempo de internamiento que se toma para su recuperación, pues son 3 días que permitió evaluar integralmente la satisfacción de la madre en relación con el cuidado de enfermería al recién nacido. Se aplicaron la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, previa validación. Consta de 22 preguntas, **Resultados:** El 27% de las madres tiene satisfacción Alta, 54% satisfacción media y 19%

presentó satisfacción baja. Según la dimensión Técnica 59% de las madres presentaron satisfacción media, 24% baja y 17% alta. En la Dimensión Humana 68% presentó media, 14% baja y 18% alta. En la Dimensión Entorno 80% presentó satisfacción media y 20% satisfacción baja. **Conclusión:** el nivel de satisfacción de las madres de los recién nacidos en relación con el cuidado de enfermería que recibe el recién nacido fue media, seguida del nivel alto. En relación con los cuidados de la enfermera en la dimensión técnica científica, fue media seguido del nivel bajo; respecto a la dimensión humana fue media seguido del nivel alto; en relación con los cuidados de la enfermera en la dimensión del entorno fue media, seguido del nivel bajo. (14)

**CAJUSOL (2017)** realizó una investigación sobre *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto ,hospital regional docente las mercedes 2016* en Lima , Perú, **Objetivo:** Medir el nivel de calidad de la atención de enfermería desde la percepción de la madre, en el servicio de alojamiento conjunto, **Material y Método:** fue una investigación descriptiva, transversal, se consideró una muestra de 152 madres púerperas cuyas edades van entre 16 a 35 a más .La técnica empleada fue una encuesta estructurada para medir el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, que comprendió 22 ítems con siete alternativas cada una. Asimismo se aplicó como instrumento una encuesta, modelo SERVQUAL, nacional que aprueba la R.M. no. 527-2011- "Guía técnica para evaluación del usuario" orientado a evaluar el nivel de calidad a través de la expectativa y sus percepciones de los usuarios respecto con los servicios que se encuentren conformando con un orden de la calidad del servicio brindado, **Resultados:** según sus niveles, el 33% es bajo, el 38% es regular, el 21% son bajos y el 8% son excelentes, mostraron que con un

alto porcentaje de mujeres, las madres tienen un nivel regular de percepción hacia la atención brindada por la enfermera hacia sus recién nacidos. **Conclusiones:** las madres resultan en una percepción regular sobre la atención que la enfermera brinda a su recién nacido, debido a la gran demanda de cuidar al recién nacido y tener tan pocas enfermeras para brindar tales servicios a proporcionar una excelente calidad de atención humanizada y holística, priorizando las necesidades de la atención más primordial. En todo momento, se tuvieron en cuenta los criterios éticos establecidos por Belmont y dentro de los criterios de rigor científico, credibilidad, validación, confiabilidad y confidencialidad.  
(15)

**VEGA (2014)** realizó una investigación titulada *Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote*. Perú, **Objetivo:** Conocer el Nivel de satisfacción materno sobre el cuidado enfermero relacionado a Antecedentes maternos y del niño 2013, **Material y Método:** Es una investigación de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal, se trabajó con las madres de niños hospitalizados seleccionados de acuerdo con la edad considerándose a los lactantes, preescolares y los escolares. Se aplicaron el cuestionario para medir el nivel de satisfacción materna en el cuidado enfermero cuya autora es Mg. Cecilia Chulle Llenque, cuestionario sobre los antecedentes maternos y del niño. **Resultados:** Arrojaron que el 87.7% de las madres presentan un nivel de satisfacción materna alta con el cuidado enfermero, pero un 12,3% manifestó un nivel de satisfacción materna medio. **Conclusiones:** las madres resultan en una percepción regular sobre la atención que la enfermera brinda a su recién nacido, debido a la gran demanda de cuidar al recién nacido y tener tan pocas enfermeras para brindar tales servicios a

proporcionar una excelente calidad de atención humanizada y holística, priorizando las necesidades de la atención más primordial. (16)

**CCATAMAYO Y CONTRERAS (2016)** en su investigación ***Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología-hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016***. Realizado en Huancayo- Perú, **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología – Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016. **Material y Método:** este estudio de nivel básico, tipo cuantitativo, método científico, diseño descriptivo no experimental de corte transversal. La población fue obtenida mediante el muestreo no probabilístico de tipo intencional conformado por 30 madres. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo Likert, que se aplicó previo consentimiento informado. **Resultados:** 100%(30), 63%(19) tienen satisfacción medio; en la dimensión Técnico-Científica, 53%(16) tienen satisfacción medio; en la dimensión Humana 46%(14) tienen satisfacción medio, en la dimensión Entorno 60%(18) tienen satisfacción medio. **Conclusiones:** El 53% tienen satisfacción media; en la dimensión humana el 46% tienen satisfacción media; en la dimensión Entorno alcanza el 60% de satisfacción media. (17)

**DOMINGUEZ Y RODRIGUEZ (2014)** en su investigación ***Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de neonatología del usuario del servicio de neonatología del hospital II Luis Negreiros vega , 2013***. Realizado en Lima - Perú, **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad der atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de Neonatología del Hospital II Luis Negreiros Vega. **Material y Método:** estudio cuantitativo, prospectivo de corte transversal, prospectivo y diseño

correlacionar. La muestra probabilística estuvo conformada por 205 padres de recién nacidos que se atendieron en el seguro en el primer trimestre del año 2013. La técnica fue la entrevista y el instrumento encuestas validadas utilizando el Alpha de Cronbach (0,67) el nivel de confiabilidad fue de un 95% **Resultados:** atención de enfermera en sus tres dimensiones con un 60.8% siendo en la dimensión Humana un 48.8%, la dimensión entorno 78,5% y la dimensión técnica 86,1%. En la satisfacción del usuario se demostró que se encuentran satisfechos en un 41,6%, concluyendo en la afirmación de la hipótesis alternativa que indica la relación entre las dos variables como significativa al 95 % de confianza (18).

## 2.2 Bases Epistemológicas

**“Teoría del cuidado humanizado”** de Jean Watson: El cuidar es la médula de la profesión de enfermería; no obstante, analizando el contexto social y sanitario actual, debemos centrar nuestra dedicación para preservarlo dentro de nuestra práctica asistencial, gestora, de formación y/o de investigación.

Según Watson, la vehemencia de la enfermería reside en comprender la salud, la enfermedad y la experiencia humana. Dentro de la filosofía y la ciencia del cuidado, busca definir un resultado de actividad científica relacionado con los aspectos humanísticos de la vida, afirma que tratando a los demás como personas únicas, el cuidador percibe los sentimientos del otro y reconoce su condición de único (19).

**“Teoría de adopción del rol maternal”** de Ramona T. Mercer

La Teoría de Mercer se basa en una amplia investigación en los años 60 la cual proviene de la admiración de Mercer por su profesora y tutora Reva Rubin en la Universidad de Pittsburgh. Rubin es muy conocida por su trabajo en la definición de la

identidad del rol maternal como proceso de unión al niño y a la identidad o verse a uno mismo en el rol o sentirse cómodo con él. Ella expone dentro del planteamiento general de los sistemas La relación de Madre: Empatía- sensibilidad a las señales autoestima/autocuidado- Relación con los padres en la niñez. Niño: temperamento capacidad para dar señales, apariencia, características, respuesta de salud .Rol identidad maternal: confianza, competencia, satisfacción, unión al niño. Resultado en el niño: Desarrollo cognitivo, mental, conducta, salud, competencia social. Todos estos roles que atribuye Mercer los encierra en un microsistema , este se encuentra dentro de un macrosistema que pueden estar determinados por distintos factores como lo son el cuidado diario, el ambiente laboral, el estrés, la escuela, entorno cultural determinando comportamientos de todo lo que este dentro de ellos (20).

**“Teoría de Interculturalidad de Leininger”**, Leininger define a la persona como: “ser humano, que cuida, ser cultural, familia, grupo, comunidad, institución social, cultura y subcultura”. Por otro lado, se refiere al “bienestar-salud” desde un punto de vista holístico.

Leininger retoma ideas de: diversidad cultural, cultura, etnografía, valores culturales, estilos de vida, individuo, familia, grupos, comunidad, relativismo cultural, preservación del cuidado, etnocentrismo, influencias, patrones, expresiones, actividades de asistencia y educación (21).

## **2.3 Bases Científicas**

### **A. CUIDADO**

#### **2.3.1 Ciencia del cuidado**

Watson, como otras teorizadoras, fundamenta su trabajo en las ciencias humanísticas, situado en la corriente de pensamiento de la Transformación, que considera que un fenómeno es único, en

interacción recíproca y simultánea con el mundo que lo envuelve y que, por eso mismo, lo puede transformar. La Escuela del Caring a la que pertenece, junto a Leininger (1981), entienden el Caring como la base de la existencia humana, la preocupación por los otros, la ayuda a la persona a realizarse y a actualizarse, una manera de ser y de estar en relación con otros humanos, una manera de estar en el mundo, un elemento esencial para toda adaptación, una relación de copresencia y de reciprocidad. Otro concepto dinamizador en la teoría de Watson es el momento caring. Este momento, en el que no hay ni tiempo ni espacio, es donde se desarrolla el contacto con la otra persona. Es el momento donde se produce la conexión corporal y espiritual; es un momento especial, único, de contacto humano a nivel profundo, donde deben utilizarse acciones, palabras, lenguaje corporal y no verbal, sentimientos, intuición, pensamientos, tacto y energía, para conectar de manera adecuada con las personas.(19)

### **2.3.2 Calidad**

Se entiende por calidad, la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente. La calidad es: - Una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. - Se refieren a un conjunto de atributos y / o propiedades que tiene un objeto sobre la base de los cuales se puede emitir algún juicio de valor acerca de él. - Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Para hablar de calidad en salud es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país, por ello más que un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de dialogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento. La calidad es dependiente de múltiples

factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es mensurable a través de métodos cuantitativos y cualitativos, la evaluación de la calidad según el enfoque sistémico de salud comprende:

a. Estructura: referido a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

b. Proceso: corresponde al contenido de la atención, es decir los servicios de salud que se ejecutan y la forma como se ejecutan, y c.

Resultado: representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados. (22)

### **2.3.3 Calidad en salud**

Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"(23)

### **2.3.4 Calidad de atención de enfermeras**

Es importante tener en cuenta que el enfoque de la calidad actualmente debe ser dirigida hacia el cliente, no se podrá avanzar a un grado más elevado de calidad sin considerar las herramientas de las etapas anteriores, asimismo la calidad de la atención debe definirse tomando en cuenta las normas técnicas del proveedor y las expectativas del paciente, considerando el contexto local refieren (Ruales y Ortiz, 2015). (7)

Según la OMS (1985) citado en Ruales y Ortiz (2015), la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba en conjunto los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados orientados a conseguir una atención sanitaria óptima, tomando en cuenta todos los

factores, conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente durante el proceso. (7)

Según Moreno R. (2005) citado en Ruales y Ortiz (2015), la calidad de atención de Enfermería se puede definir como “ la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente ,del nivel de salud que nos es dado remitirle”. En la misma línea, Ruales y Ortiz (2015) afirma que el profesional de enfermería debe establecer una buena relación proveedor/usuario como base para desarrollar una interacción efectiva, para brindar cuidados holísticos con humanidad, calidad y calidez. (7)

Guacarán y Moniz (2009), indican que el Doctor Avedis Donabedian, uno de los máximos exponentes en el campo de la Salud Pública, define la Calidad de la Atención como la que va a permitir la mayor optimización del bienestar del paciente considerando el balance entre ganancias y pérdidas relacionadas con todas las partes del proceso de atención. (1)

### **2.3.5 Dimensiones de la Calidad**

Avedis Donabedian, considerado el padre de la calidad, propone tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención. Tales dimensiones se expresan de la siguiente manera:

a) **Dimensión Técnico – Científica**, referida a los aspectos científico técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población
- Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas

- Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados
  - Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias
  - Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario
  - Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b) **Dimensión Humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
  - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
  - Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo válido para el usuario interno
  - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención
  - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- c) **Dimensión del Entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles: Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. (18)

## **B. SATISFACCION**

### **2.3.6 La Satisfacción del usuario en salud.**

Pineda (2004) citado en Medina (2016) refiere que la satisfacción del paciente o usuario está en relación con sus expectativas y al cuidado que recibe efectivamente. Su estado de ánimo está definida por la coherencia entre lo que recibe y sus expectativas. Igualmente (Thompson, 2005 citado en Medina, 2016) afirma que la satisfacción del usuario está determinado por la comparación el rendimiento de un servicio y sus expectativas. Asimismo (Hayes, 2000 citado en Medina, 2016) refiere que este agrado expresado por el paciente en función de sus expectativas por la atención, se puede clasificar en tres niveles: (4)

- Satisfacción Muy Buena, si las expectativas son cubiertas totalmente
- Satisfacción Regular, cuando las expectativas son cubiertas parcialmente
- Satisfacción Deficiente o mala, si las expectativas no son cubiertas.

### **2.3.7 Satisfacción de la madre**

Según Normas ISO 9001, es la percepción del cliente sobre el cumplimiento de sus demandas, considerando que es subjetivo. Es el nivel de agrado o bienestar de la madre del recién nacido hospitalizado respecto a la calidad del cuidado del profesional de enfermería. (Delgadillo, 2014). (13)

Cruz (2011) citado en Medina (2016) refiere que la satisfacción de la madre es fundamental cuando se trata de medir la calidad de la atención y tiene que ver con sus expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, así como la organización sanitaria. (4)

Según Medina (2016) la satisfacción implica considerar la relación Interpersonal que se propicie entre la enfermera y la paciente, entre estas personas a de fluir la comunicación, confianza, respeto y compromiso mutuo. (4)

Los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, se pueden resumir en: Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro. Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos. Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. Los elementos que conforman la satisfacción del cliente, está conformada por tres elementos:

- El primer elemento es el rendimiento percibido, este se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

- El segundo son las Expectativas, que son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. Promesas que ofrecen los competidores.

- El tercer elemento son los Niveles de Satisfacción, ya que luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción, se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia, se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

### **2.3.8 Estados de satisfacción del cliente:** según Coyne, citado por Pedro Larrea (1991), son los siguientes: (6)

- Satisfacción, las expectativas han sido igualadas, pero no superadas. La transacción se ha desarrollado perfectamente y el nivel de esfuerzo ha sido el esperado.
- Irritación, la transacción ha concluido felizmente, pero el comportamiento del proveedor no ha sido apropiado (desinterés en la atención).
- Insatisfacción, la transacción no ha tenido éxito o el nivel de esfuerzo exigido ha sido superior al esperado. en la atención).
- Enfado, la transacción no ha tenido éxito, a pesar de un esfuerzo Enfado, la transacción no ha tenido éxito, a pesar de un esfuerzo por parte del cliente notablemente superior al

esperado o por culpa de un error del proveedor que podía haberse evitado.

- Insatisfacción, la transacción no ha tenido éxito o el nivel de esfuerzo exigido ha sido superior al esperado.
- Enfado, la transacción no ha tenido éxito, a pesar de un esfuerzo por parte del cliente notablemente superior al esperado o por culpa de un error del proveedor que podía haberse evitado.
- Excitación, el cliente se lleva una sorpresa agradable por que las expectativas de éxito eran bajas o el nivel esperado de esfuerzo alto o la transacción ha sido redefinida al alza.

### **2.3.9 Dimensiones de la satisfacción**

El análisis de satisfacción del usuario, vista como un indicador presenta las siguientes dimensiones:

Respeto al usuario

- Eficacia: Examen completo del usuario (17)
- Información completa: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.(18)
- Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar. (17)
- Oportunidad: tiempo de espera para ser atendido. (17)
- Seguridad : Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (10)
- Satisfacción global : satisfacción de la atención recibida(17)

## 2.4 Definición de términos

### • Cuidado

Leninger define como aquellos actos de asistencia, de soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano o grupo con necesidades reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las condiciones de vida humana.

Dorothea Orem (1972). Define el cuidado como "una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas". Desde la perspectiva del autocuidado lo explica como "una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigidas por las personas hacia si mismas o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar". (25)

### • Calidad

Se entiende por calidad, la aptitud de un producto, servicio o proceso, para satisfacer las necesidades de los usuarios. Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente.

La calidad es:

- Una Propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.(24)
- Se refiere a un conjunto de atributos y/o propiedades que tiene un objeto sobre la base de los cuales se puede emitir algún juicio de valor acerca de él.
- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (24)

### • Satisfacción

Debemos decir que la satisfacción dispone de una gran cuota de subjetividad porque básicamente las personas somos todas diferentes y no sentiremos la misma satisfacción ante la obtención de los mismos resultados.

Hay personas que por sus características personales se acomodan y aceptan quedarse con lo que tienen y con ello son felices, en tanto, hay otros que son más exigentes o menos conformistas y entonces siempre quieren más y más, y muchas veces sucede que jamás terminan satisfechos.

Este tipo de persona suele mostrarse más apesadumbrada y quejándose, mientras que los que se alegran con la consecución de pequeñas cosas suelen ser más optimistas y felices.(26)

## 2.5 Base normativa

Según la NORMA TÉCNICA DE SALUD PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD NEONATAL R.M. N° 828 – 2013/MINSA tiene como finalidad contribuir a la reducción de la morbimortalidad neonatal mejorando la calidad de atención de la niña y el niño durante el periodo neonatal (0-28 días de vida) en los establecimientos de salud públicos y privados del Sector Salud a nivel nacional.(27)

## **CAPÍTULO III**

### **VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **3.1 Definición de las variables**

##### **3.1.1 Variable 1**

- **Calidad de atención**

Se denomina así al conjunto de características técnicas, humanas y de entorno dirigido al cuidado de la salud de las personas, con el objeto de asegurar mayores años de vida saludable, con un costo socioeconómico viable, tanto para el sistema como para la población.

##### **3.1.2 Variable 2**

- **Satisfacción de la madre**

Se refiere al nivel de estado anímico en una persona como resultado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

### 3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION DE LA VARIABLE
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Se considera calidad en la atención, al conjunto de características técnicas, entorno y humana en el cuidado de la salud de las personas, a fin de asegurar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social y económicamente válido, tanto para el sistema como para la población. (18)	<b>Dimensión Técnico – Científica:</b> Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención.	Privacidad y seguridad	NOMINAL  (SI= 1 NO= 0)
			Escuchar y/o atender inquietudes	
			Visita de la enfermera	
			Confianza	
			Alimentación	
			Presentación de la Enfermera	
			Visita de la familia	
			Orientación del tratamiento	
		<b>Dimensión Humana:</b> Referida al aspecto interpersonal de la atención.	Empatía de la atención	
			Fiabilidad de la atención	
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad de atención	
<b>Dimensión del Entorno:</b> Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles	Material educativo			
	Tecnología			
	Solución de problemas institucionales			
<b>SATISF. DE LA MADRES</b>	Se refiere al nivel de estado anímico en una persona como resultado de comparar el rendimiento	Respeto al usuario. Trato y confianza al usuario	Escucharon y atendieron sus inquietudes Transmitieron confianza y seguridad en su estancia	NOMINAL  (SI= 1 NO= 0)
		Eficacia :examen completo al usuario	Visita diaria en el horario establecido, fórmulas lácteas a la temperatura indicada y en el horario establecido, apariencia física e higiene.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION DE LA VARIABLE
	percibido de un producto o servicio con sus expectativas	Información completa: explicación con palabras fáciles a las indicaciones.	Orientación sobre el alta del recién nacido	ORDINAL  (Siempre =5 Casi siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca =1) ORDINAL (Excelente= 5 Buena= 4 Regular=3 Mala=2 Pésima=1)
		Accesibilidad: creencias y horario accesible al usuario	Trámites administrativos son rápidos y sencillos hubo facilidades para la visita de los familiares.	
		Oportunidad: tiempo de espera para ser atendido	Encontró cama disponible	
		Seguridad : comodidad , limpieza y privacidad en su atención recibida	Limpieza de los ambientes. La ropa de cama estuvo limpia y ordenada. Existió privacidad y seguridad en la habitación	
		Satisfacción global: satisfacción de la atención recibida	Califique la atención recibida. Califique el trato de la enfermera	

### **3.3 Hipótesis general e hipótesis específica**

#### **3.3.1 Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de los neonatos de un hospital del Callao, 2017

#### **3.3.2 Hipótesis específicas.**

##### **Hipótesis específico 1:**

Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

##### **Hipótesis Específico 2:**

Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

##### **Hipótesis específico 3:**

Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Hipótesis Específico 4:**

Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en la dimensión respeto al usuario en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Hipótesis Específico 5:**

Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción en la dimensión respeto al usuario de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Tipo de investigación

La presente investigación es cuantitativa, correlacional de corte transversal, prospectiva.

Es cuantitativa porque la información es de tipo cuantitativo.

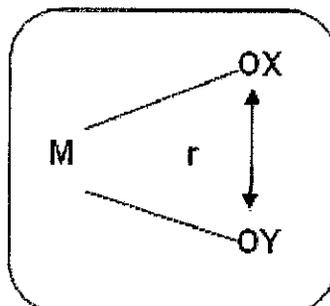
Es correlacional porque hará posible la descripción de las relaciones entre las variables calidad de atención brindada por el personal de enfermería del servicio de neonatología con respecto a la satisfacción del usuario.

De corte transversal porque se realizara, un corte en el tiempo y prospectivo porque se registró la información según van ocurriendo los hechos (28)

#### 4.2 Diseño de la Investigación

Esta investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal. Es no experimental porque no hay manipulación directa de las variables; Transversal, pues se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es poder describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, 2014) (28)

Para la investigación se aplicara el diseño correlacional de corte transversal cuyo esquema es el siguiente:



**Dónde:**

**M:** Muestra son las madres de los recién nacidos atendido por el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de apoyo San José.

**OX:** Son las observaciones y mediciones de la variable 1 Calidad de Atención.

**OY:** Son las observaciones y mediciones de la variable 2 Satisfacción de las Madres de los recién nacidos.

**r:** Relación entre calidad y satisfacción de las madres de recién nacidos

#### **4.3 Población y Muestra**

##### **4.3.1 Población**

La población de estudio estará conformada 62 madres que recibieron atención en el Servicio de neonatología del hospital de apoyo San José del Callao, durante el mes de diciembre del 2017. Las investigaciones indican que la variable OX ha actuado, sobre las posibles relaciones con la variable OY.

##### **4.3.2 Muestra**

Para la selección del tamaño de la muestra se aplicó la fórmula del tamaño muestral.

Dónde: 
$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$N = 62$

$P = 0.50$

$E = 0.05$

$\alpha = 0.95$

n= muestra requerida

q= 0.50

z= 1.96

n=  $62 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$

$(0.05)^2 \times (62-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5$

n= 53

Tamaño de muestra = 53
------------------------

#### **4.3.3 Criterios de inclusión**

Las madres deberán tener entre 18 y 45 años

- Las participantes deberán responder a la totalidad de reactivos contenidos en los instrumentos a aplicarse.
- Madres que quieran participar voluntariamente
- Madres lucidas, orientadas en tiempo y espacio.
- Madres que hayan recibido atención en el servicio de neonatología en un trimestre del año 2017

#### **4.3.4 Criterios de exclusión**

- Madres menores de 18 años
- Madres que no respondieran a la totalidad de reactivos presentados en los instrumentos correspondientes.
- Madres coaccionadas a participar
- Madres que no hayan recibido atención en el servicio, en un trimestre del año 2017

## 4.4 Técnicas e Instrumentos

### 4.4.1. Técnica

La técnica aplicada fue la entrevista individual porque establecimos una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

### 4.4.2. Instrumento

Se utilizaron dos encuestas que son instrumentos o formularios impresos, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo; **Encuesta de Calidad de Atención** está compuesto por 15 ítems validado con Alpha de Cronbach 0.87 (ver Anexo), se utilizó el software estadístico SPSS versión 21. El cual contempla los siguientes aspectos:

CALIDAD DE ATENCIÓN	
DIMENSIONES	ÍTEMS
Calidad Humana	Empatía de la atención (1) Fiabilidad de la atención (4) Capacidad de respuesta (3) Seguridad de atención (2)
Calidad Técnica Científico	(5,6,7,8,9,10,11,12)
Calidad del Entorno	(13,14,15)

La encuesta **Satisfacción de las Madres de recién nacidos Usuario** consto de 14 ítems para medir la satisfacción del usuario. Estructurado de satisfacción validado por la oficina de Recursos Humanos Essalud, el cual contempla los siguientes aspectos:

<b>SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE RECEIN NACIDOS</b>	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>
Respeto al usuario	(6,8)
Eficacia	(7,9,10)
Información completa	(12)
Un formulario Accesibilidad	(1,11)
Oportunidad	(2)
Seguridad	(3,4,5)
Satisfacción global	(13,14)

#### **4.5 Procedimiento de recolección de datos**

Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio a la directora del hospital San José del Callao, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego se realizaron las coordinaciones con la jefatura de enfermería informándole sobre los objetivos y beneficios de nuestro estudio, se obtuvo la población de 95 recién nacido que tienes sus respectivas madres, aplicamos la fórmula para determinar la muestra, quedando constituida por 76 usuarios que de manera individual se invitó voluntariamente a firmar un consentimiento informado, acordando el inicio de la recolección de datos a través de los cuestionarios. El proceso se ejecutó durante la entrevista de la madre de los recién nacidos, en su estancia hospitalaria.

#### **4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos.**

Los datos se recogerán en una base de Excel 2012 y se procesan en una base de datos SPSS.

Los puntajes obtenidos se vaciaran en las hojas codificadas del programa Microsoft Excel, tanto para la variable como para las dimensiones consideradas en el estudio.

Luego serán clasificadas estadísticamente, se trabajara utilizando la sumatoria de los puntajes totales de cada usuario, de los valores obtenidos se hallara el promedio aritmético y la desviación estándar.

Luego estos fueron clasificados estadísticamente en 3 niveles para evaluar la calidad de atención del profesional de enfermería en tres dimensiones y satisfacción de las madres de recién nacidos para agrupar en base a niveles: satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

Tabla 5.1

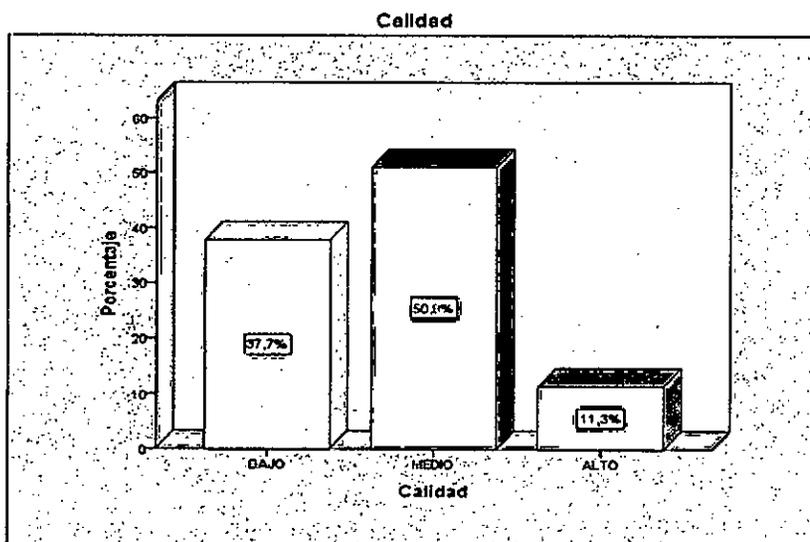
#### CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017

	N°	%
Válido BAJO	20	37,7
MEDIO	27	50,9
ALTO	6	11,3
Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Grafico 5.1

#### CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa que la muestra total la componen 53 madres de neonatos de las cuales 50.9% presenta una mediana calidad de atención.

**Tabla 5.2**

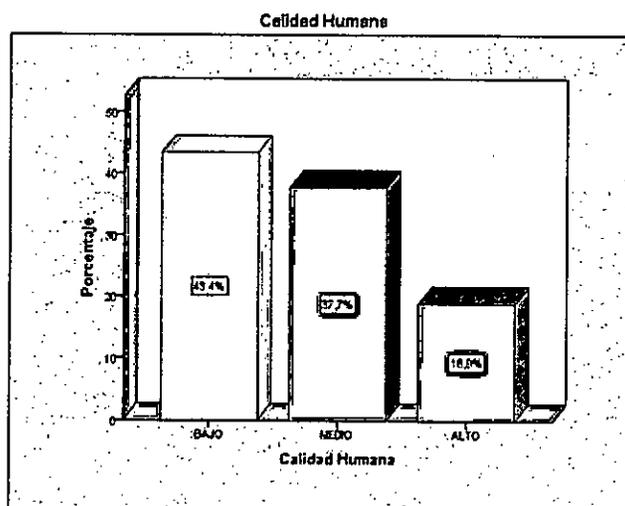
**CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION CALIDAD HUMANA SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Calidad Humana	N°	%
Válido BAJO	23	43,4
MEDIO	20	37,7
ALTO	10	18,9
Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.2**

**CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION CALIDAD HUMANA SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa que el 43.4% de la calidad de atención es baja aun así no se puede hablar de una adecuada praxis en la atención de la enfermera en la dimensión humana.

**Tabla 5.3**

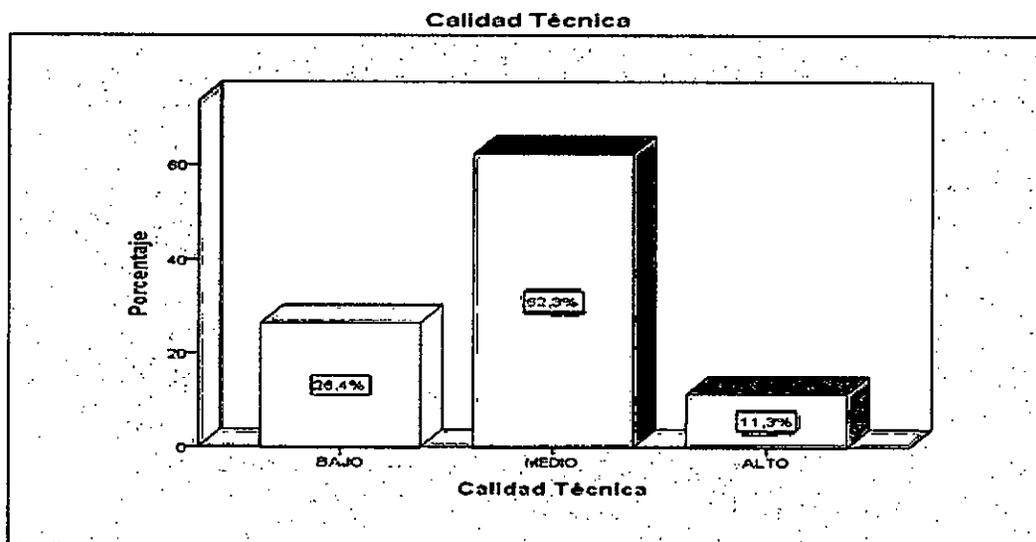
**CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION CALIDAD TÉCNICA SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Calidad Técnica			
		N°	%
Válido	BAJO	14	26,4
	MEDIO	33	62,3
	ALTO	6	11,3
	Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.3**

**CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION CALIDAD TÉCNICA SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa que un 62.3% demostraron sentir seguridad en los diferentes procedimientos realizados al neonato, siendo un 26.4% indiferentes a esta dimensión.

**Tabla 5.4**

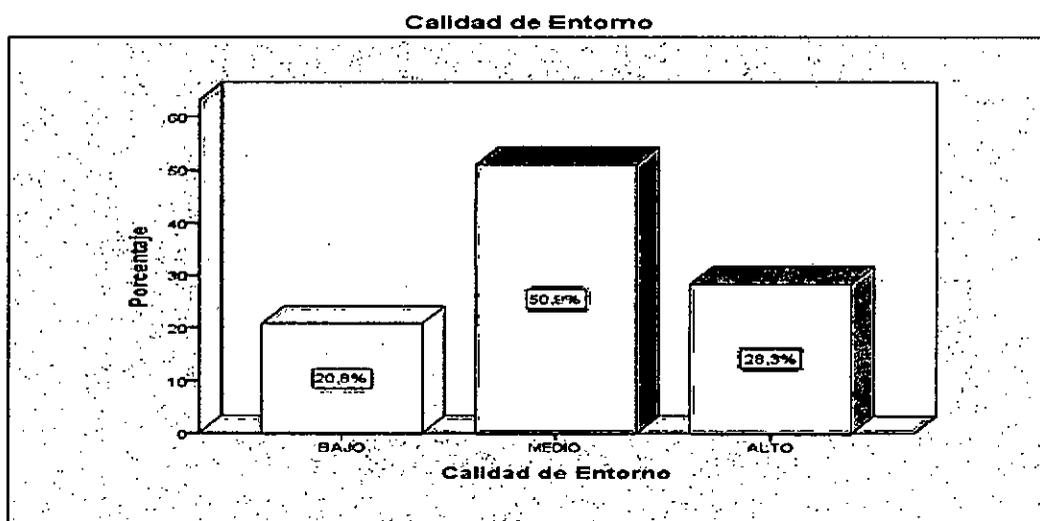
**CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION CALIDAD ENTORNO SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Calidad de Entorno			
		N°	%
Válido	BAJO	11	20,8
	MEDIO	27	50,9
	ALTO	15	28,3
	Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.4**

**CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN LA DIMENSION CALIDAD ENTORNO SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuentes: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa que el 50.9% de las madres considera que la calidad de atención en la dimensión entorno es media en el aspecto confort y privacidad.

**Tabla 5.5**

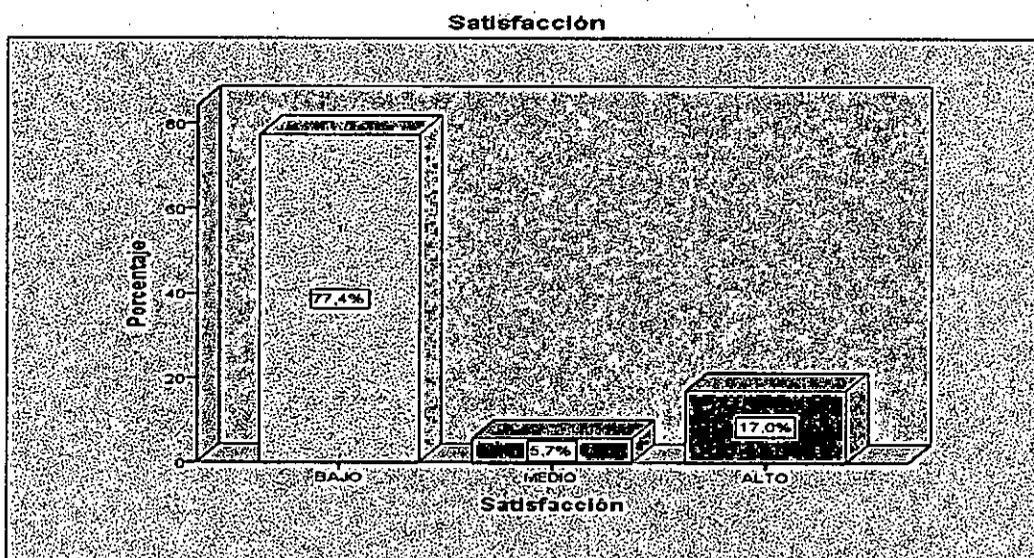
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Satisfacción			
		N°	%
Válido	BAJO	41	77,4
	MEDIO	3	5,7
	ALTO	9	17,0
	Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.5**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa que la satisfacción de las madres en recién nacidos en el último trimestre del 2017. La muestra total la componen 53 madres de neonatos de las cuales 77.4% presenta una baja satisfacción.

**Tabla 5.6**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN RESPETO AL USUARIO EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

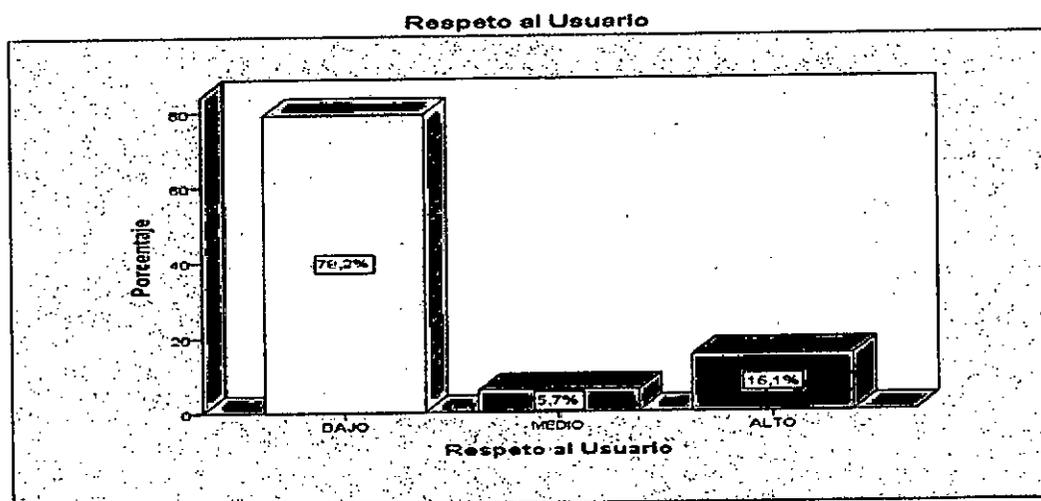
Respeto al Usuario

	N°	%
Válido BAJO	42	79,2
MEDIO	3	5,7
ALTO	8	15,1
Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.6**

**SATISFACCON DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN RESPETO AL USUARIO EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa en la encuesta aplicada que el 79.2% consideran que el respeto al usuario es baja por lo que se evidencia carencia en el trato al usuario.

**Tabla 5.7**

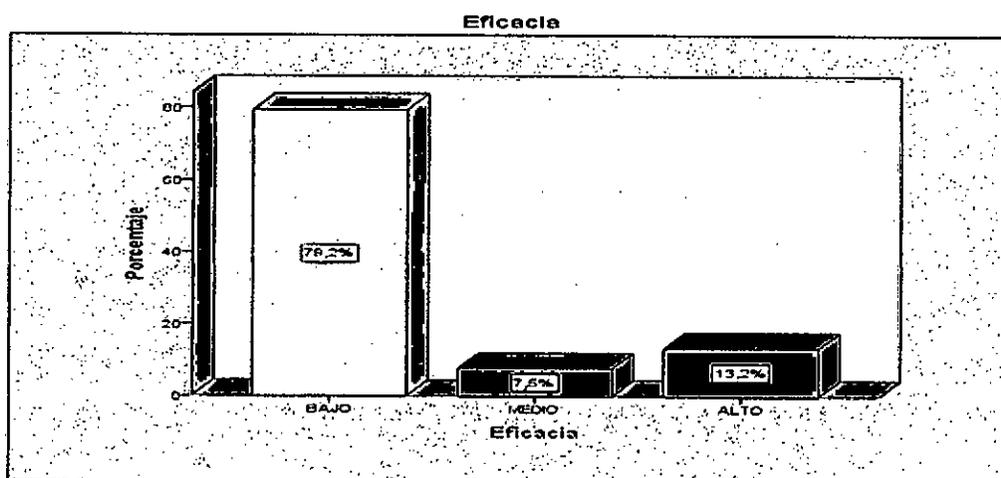
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN EFICACIA EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Eficacia			
		N°	%
Válido	BAJO	42	79,2
	MEDIO	4	7,5
	ALTO	7	13,2
	Total	53	100,0

Fuentes: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.7**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN EFICACIA EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa en la encuesta aplicada que el 79.2% consideran que la eficacia en satisfacción es baja por lo que se evidencia carencia en esta dimensión.

**Tabla 5.8**

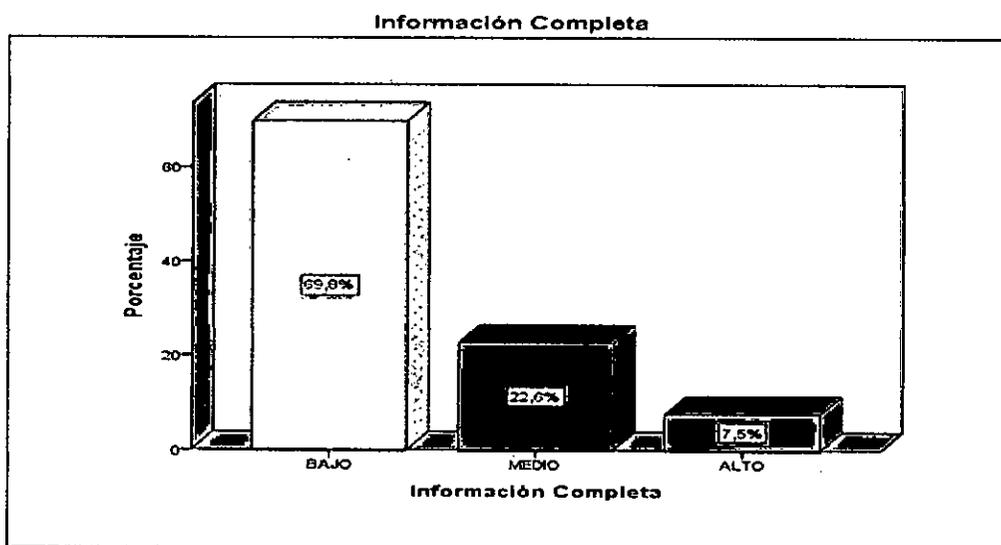
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN INFORMACIÓN COMPLETA EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Información Completa			
		N°	%
Válido	BAJO	37	69,8
	MEDIO	12	22,6
	ALTO	4	7,5
	Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.8**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN INFORMACIÓN COMPLETA EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa en la encuesta aplicada que el 69.8% consideran que la información completa en satisfacción de las madres es baja, dando a conocer que la orientación al usuario no es idónea.

**Tabla 5.9**

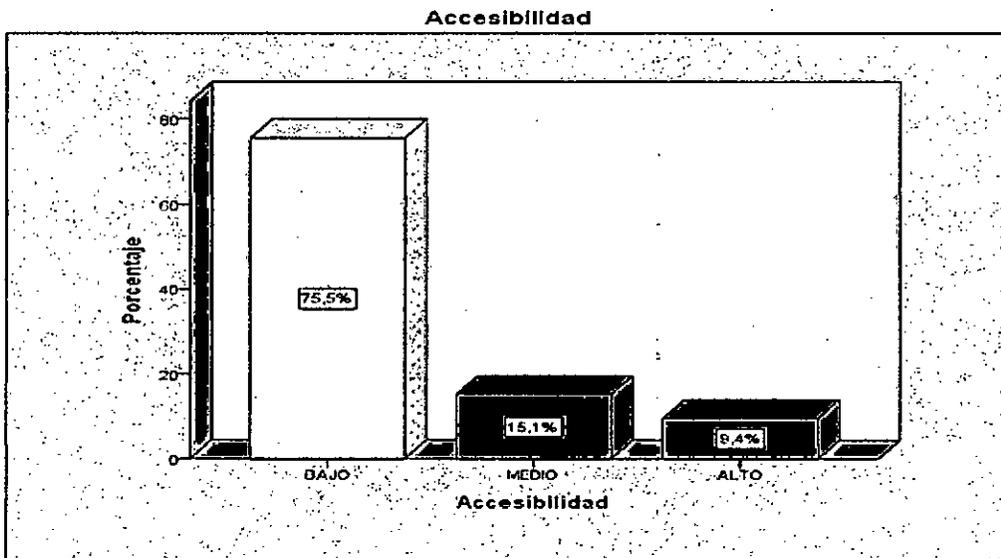
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Accesibilidad			
		N°	%
Válido	BAJO	40	75,5
	MEDIO	8	15,1
	ALTO	5	9,4
	Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.9**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa que el tiempo para recibir a la visita es demasiado corto en la cual el 75.5% considera que la accesibilidad es satisfacción de las madres es baja.

**Tabla 5.10**

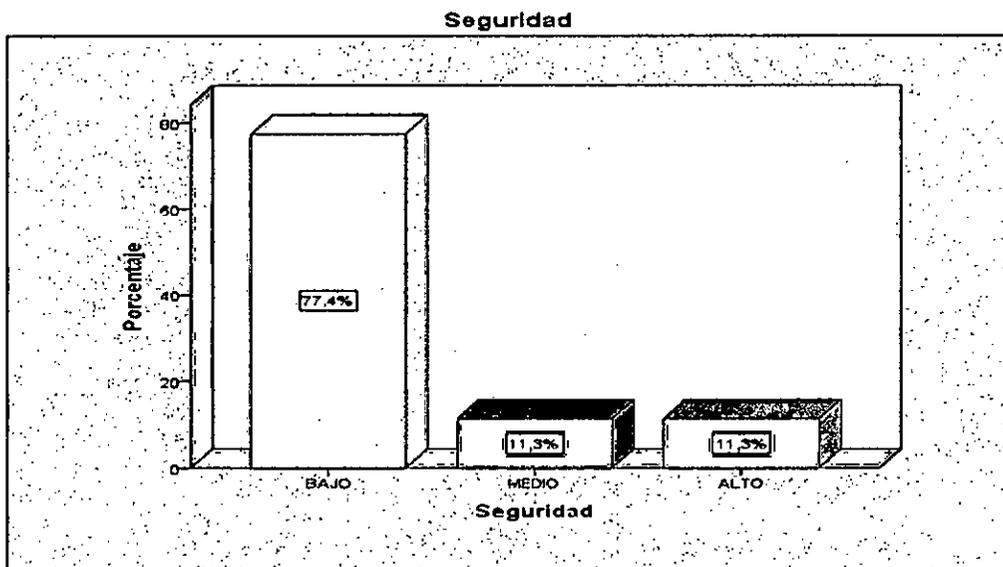
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Seguridad			
		N°	%
Válido	BAJO	41	77,4
	MEDIO	6	11,3
	ALTO	6	11,3
	Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 5.10**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa que el 77.4% considera que la seguridad en satisfacción de las madres es baja.

**Tabla 5.11**

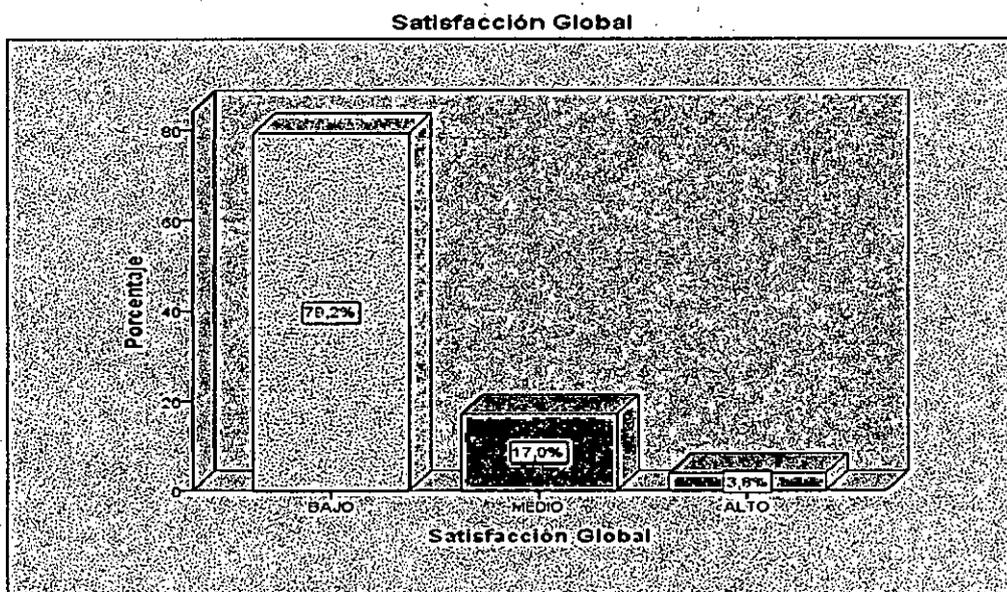
**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Satisfacción Global			
		N°	%
Válido	BAJO	42	79,2
	MEDIO	9	17,0
	ALTO	2	3,8
	Total	53	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Gráfico 5.11**

**SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS SEGÚN LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL EN LA FRECUENCIA Y PORCENTAJE DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

Se observa en la encuesta aplicada que el 79.2% consideran que la satisfacción global es baja manifestando que sus expectativas no han sido satisfechas y solo un 3.8% están conformes con la atención.

Tabla 5.12

**CORRELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**

**CORRELACIONES**

			Calidad Humana	Calidad Técnica	Calidad de Entorno	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad Humana	Coefficiente de correlación	1,000	,148	,125	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,290	,371	,000
		N	53	53	53	53
	Calidad Técnica	Coefficiente de correlación	,148	1,000	,256	,048
		Sig. (bilateral)	,290	.	,064	,735
		N	53	53	53	53
	Calidad de Entorno	Coefficiente de correlación	,125	,256	1,000	,181
		Sig. (bilateral)	,371	,064	.	,195
		N	53	53	53	53
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,645**	,048	,181	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,735	,195	.
		N	53	53	53	53

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:**

Solamente se tiene correlación entre la dimensiones calidad Humana y satisfacción con una correlación de Sperman de Rho=0.645 y p=0.000.

Tabla 5.13

**CORRELACIONES ENTRE DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

		Calidad Humana	Calidad Técnica	Calidad de Entorno	Respeto al Usuario	Eficacia	Información Completa	Accesibilidad	Seguridad	Satisfacción Global	
Rho de Spearman	Calidad Humana	Coefficiente de correlación	1,000	,309*	,173	,627**	,614**	,581**	,626**	,667**	,622**
		Sig. (bilateral)		,024	,216	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
	Calidad Técnica	Coefficiente de correlación	,309*	1,000	,293*	,258	,260	,240	,246	,324*	,244
		Sig. (bilateral)	,024		,033	,062	,060	,083	,076	,018	,079
		N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
	Calidad de Entorno	Coefficiente de correlación	,173	,293*	1,000	,013	,015	-,159	,036	,070	,008
		Sig. (bilateral)	,216	,033		,925	,916	,257	,800	,617	,954
		N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
	Respeto al Usuario	Coefficiente de correlación	,627**	,258	,013	1,000	,993**	,803**	,901**	,871**	,993**
	Sig. (bilateral)	,000	,062	,925		,000	,000	,000	,000	,000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
Eficacia	Coefficiente de correlación	,614**	,260	,015	,993**	1,000	,804**	,908**	,846**	,993**	
	Sig. (bilateral)	,000	,060	,916	,000		,000	,000	,000	,000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
Información Completa	Coefficiente de correlación	,581**	,240	-,159	,803**	,804**	1,000	,716**	,763**	,811**	
	Sig. (bilateral)	,000	,083	,257	,000	,000		,000	,000	,000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
Accesibilidad	Coefficiente de correlación	,626**	,246	,036	,901**	,908**	,716**	1,000	,757**	,906**	
	Sig. (bilateral)	,000	,076	,800	,000	,000	,000		,000	,000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
Seguridad	Coefficiente de correlación	,667**	,324*	,070	,871**	,846**	,763**	,757**	1,000	,858**	
	Sig. (bilateral)	,000	,018	,617	,000	,000	,000	,000		,000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	
Satisfacción Global	Coefficiente de correlación	,622**	,244	,008	,993**	,993**	,811**	,906**	,858**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,079	,954	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Se observa las siguientes correlaciones:

- a) Calidad humana y respeto al usuario
- b) Calidad humana y eficacia
- c) Calidad humana y accesibilidad
- d) Calidad humana y seguridad
- e) Calidad humana y satisfacción global

Todas esas correlaciones son al 95% de confianza

Calidad técnica y respeto al usuario tienen correlación al 90 % de confianza  
( $p= 0.062 < 0.10$ ).

Calidad técnica y eficacia tienen correlación al 90% de confianza  
( $p= 0.060 < 0.10$ )

Calidad técnica con información tienen correlación de 90% de confianza  
( $p= 0.083 < 0.10$ )

Calidad técnica con accesibilidad tienen correlación de 90% de confianza  
( $p= 0.076 < 0.10$ )

Calidad técnica con seguridad tienen correlación de 95% de confianza  
( $p= 0.018 < 0.05$ )

Calidad técnica con satisfacción global tienen correlación de 90% de confianza  
( $p= 0.079 < 0.10$ )

Así mismo la calidad entorno no tiene ninguna correlación con las dimensiones de la satisfacción

**Tabla 5.14**

**CORRELACIONES ENTRE LAS VARIABLES CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCION DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Correlaciones			Calidad	Satisfacción
				n
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,378**
		Sig. (bilateral)		,005
	N	53	53	
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	
		N	53	53

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** La calidad y satisfacción están correlacionada con un Rho=0.378 con  $p=0.005 < 0.05$ .

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

##### 6.1.1 Contrastación de la Hipótesis general

Para la contrastación de la hipótesis general se ha tomado en cuenta las hipótesis estadísticas: hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_a$ . También se ha considerado un nivel de confianza del 95 % de confianza y un margen de error del 5%.

##### Prueba de Hipótesis

Para determinar la prueba de hipótesis se ha previsto las siguientes medidas:

Nivel de confianza al 95%

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

##### Regla de decisión

$p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$

$p > 0,05$  Se acepta  $H_0$

**Hipótesis General:** Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de los neonatos de un hospital del Callao, 2017.

##### **Esta hipótesis conlleva a dos hipótesis estadísticas.**

**$H_0$ :** No existe una relación directa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017.

**$H_a$ :** Existe una relación directa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Tabla 6.1**

**ESTADÍSTICO SPEARMAN DE CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**

**Correlaciones**

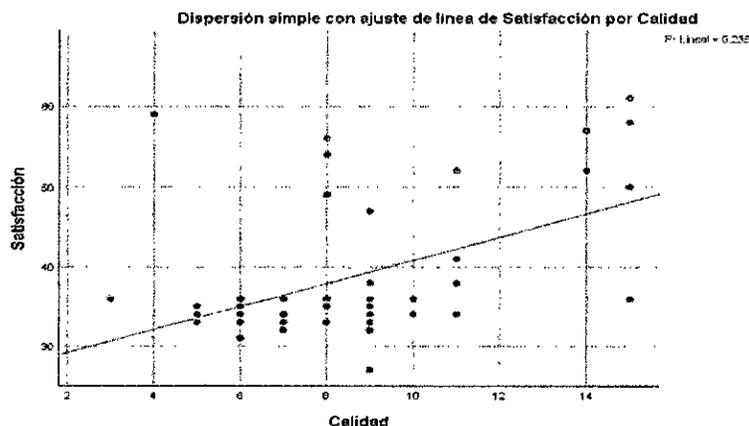
			Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,378**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	53	53
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	53	53

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 6.1**

**DISPERSION DE LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES A LA CALIDAD Y SATISFACCION DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**



**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

La relación entre las variables calidad y satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017 es directa con correlación positiva, es decir la gráfica presenta pendiente positiva por lo tanto a mayor calidad mayor satisfacción.

## **6.1.2 Contrastación de las Hipótesis específicas**

### **Hipótesis Específicas N° 1**

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Esta hipótesis conlleva a dos hipótesis estadísticas.**

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Tabla 6.2**

**ESTADÍSTICO SPEARMAN DE CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

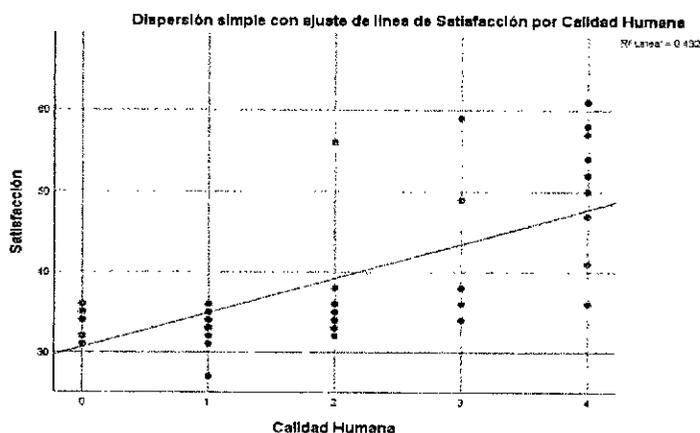
			Calidad Humana	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad Humana	Coefficiente de correlación	1,000	,645
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Grafico 6.2**

**DISPERSION DE LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES A LA CALIDAD HUMANA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**



**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

La relación entre las variables calidad y satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017 es directa con correlación positiva, es decir la gráfica presenta pendiente positiva por lo tanto a mayor calidad mayor satisfacción

## **Hipótesis Especifica N° 2**

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017.

### **Esta hipótesis conlleva a dos hipótesis estadísticas**

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Tabla 6.3**

**ESTADÍSTICO SPEARMAN DE CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CALIDAD TECNICA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

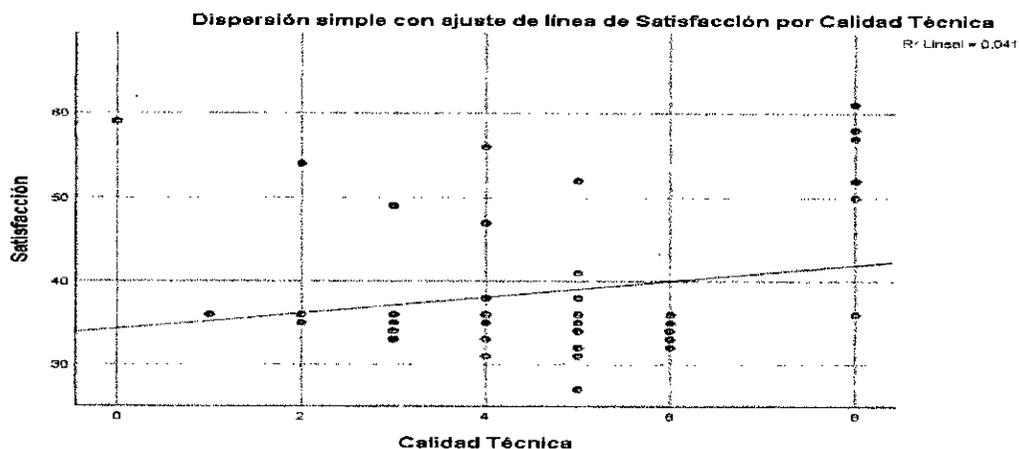
Correlaciones

			Calidad Técnica	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad Técnica	Coefficiente de correlación	1,000	,048
		Sig. (bilateral)	.	,735
		N	53	53
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,048	1,000
		Sig. (bilateral)	,735	.
		N	53	53

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3.

**Gráfico 6.3**

**DISPERSION DE LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES A LA CALIDAD TECNICA Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3

La relación entre las variables calidad técnica y satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017 no está correlacionado, es decir la gráfica presenta pendiente nula por lo tanto la calidad técnica no impacta en la satisfacción.

### **Hipótesis Específica N° 3**

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

#### **Esta hipótesis conlleva a dos hipótesis estadísticas.**

**Ho:** No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Ha:** Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Tabla 6.4**

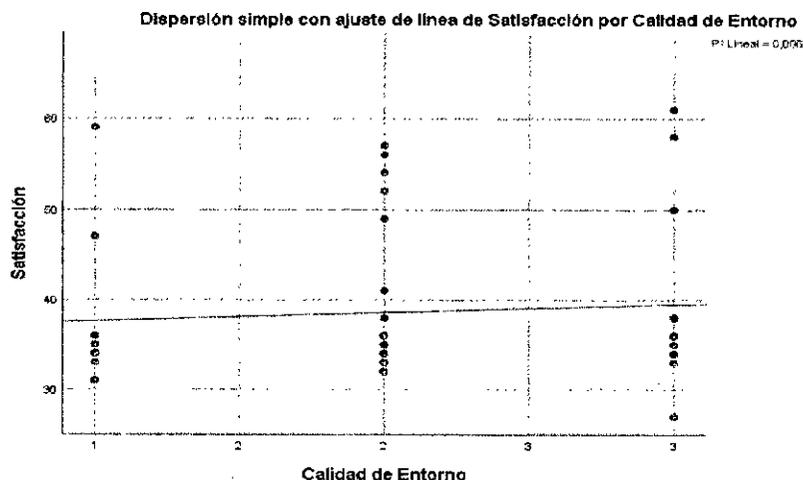
**ESTADÍSTICO SPEARMAN DE CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CALIDAD DE ENTORNO Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

Correlaciones			Calidad de Entorno	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,181
		Sig. (bilateral)	.	,195
		N	53	53
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,181	1,000
		Sig. (bilateral)	,195	.
		N	53	53

Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3

**Gráfico 6.4**

**DISPERSION DE LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES A LA CALIDAD ENTORNO Y SATISFACCION DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**



Fuente: Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3

La relación entre las variables calidad entorno y satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017 no está correlacionado, es decir la gráfica presenta pendiente aproximadamente cero por lo tanto la calidad de entorno no impacta en la satisfacción.

#### **Hipótesis Específicas N° 4**

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en la dimensión respeto al usuario en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

#### **Esta hipótesis conlleva a dos hipótesis estadísticas.**

**Ho:** No existe una relación directa entre la dimensión calidad humana de atención del profesional de enfermería y la dimensión respeto al usuario de la satisfacción de las madres q de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Ha:** Existe una relación directa entre la dimensión calidad humana de atención del profesional de enfermería y la dimensión respeto al usuario de la satisfacción de las madres q de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Tabla 6.5**

**ESTADÍSTICO SPEARMAN DE CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN CALIDAD HUMANA Y LA DIMENSIÓN RESPETO AL USUARIO DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

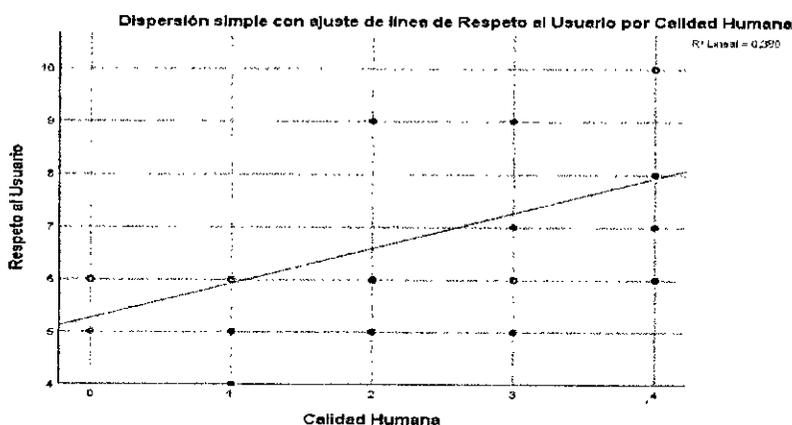
Correlaciones			Calidad Humana	Respeto al Usuario
Rho de Spearman	Calidad Humana	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	53	53
	Respeto al Usuario	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	53	53

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3

**Grafico 6.5**

**DISPERSION DE LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES A LA CALIDAD HUMANA Y DIMENSION RESPETO USUARIO DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**



**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3

La relación entre las variables calidad humana y satisfacción según la dimensión respeto al usuario de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017 es directa con correlación positiva, es decir la gráfica presenta pendiente positiva por lo tanto a mayor calidad humana mayor respeto al usuario.

### **Hipótesis Específicas N° 5**

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de recién nacidos en la dimensión respeto al usuario en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

#### **Esta hipótesis conlleva a dos hipótesis estadísticas.**

**Ho:** No existe una relación directa entre la dimensión calidad atención del profesional de enfermería y la dimensión respeto al usuario de la satisfacción de las madres q de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Ha:** Existe una relación directa entre la dimensión calidad de atención del profesional de enfermería y la dimensión respeto al usuario de la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017

**Tabla 6. 6**

**ESTADÍSTICO SPEARMAN DE CORRELACIÓN ENTRE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN SEGUN DIMENSIÓN RESPETO AL USUARIO DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSE DEL CALLAO 2017**

**Correlaciones**

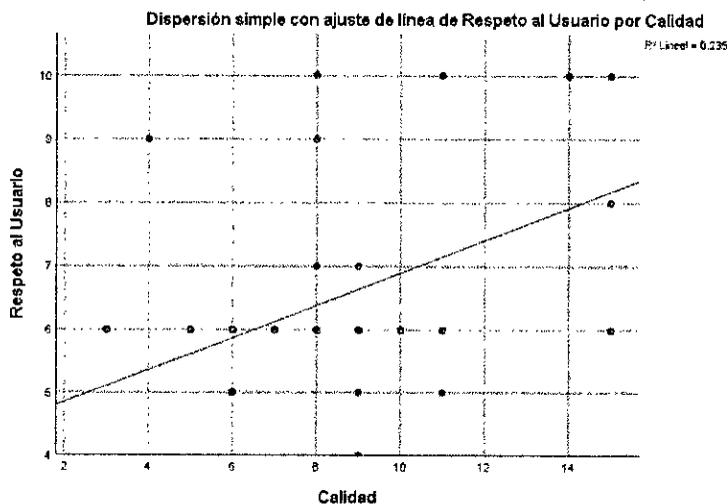
			Calidad	Respeto al Usuario
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,320*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	53	53
	Respeto al Usuario	Coefficiente de correlación	,320*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	53	53

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3

**Grafico 6.6**

**DISPERSION DE LOS PUNTOS CORRESPONDIENTES A LA CALIDAD Y DIMENSION RESPETO USUARIO DE LAS MADRES EN RECIEN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017**



**Fuente:** Instrumento de recolección de datos según encuesta de calidad y satisfacción anexo 2 y 3

La relación entre las variables calidad y satisfacción en la dimensión respeto al usuario de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017 es directa con correlación positiva, es decir la gráfica presenta pendiente positiva por lo tanto a mayor calidad mayor respeto al usuario.

## 6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

- a) En el estudio realizado por **Domínguez y Rodríguez (2014)** en su investigación **Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de neonatología del usuario del servicio de neonatología del hospital II Luis Negreiros vega , 2013**. Realizado en Lima - Perú, tuvo como resultado en sus tres dimensiones con un 60.8% siendo en la dimensión Humana un 48.8%, la dimensión entorno 78,5% y la dimensión técnica 86,1%. En la satisfacción del usuario se demostró que se encuentran satisfechos en un 41,6%, concluyendo en la afirmación de la hipótesis alternativa que indica la relación entre las dos variables como significativa al 95 % de confianza, teniendo en nuestra investigación : **Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, callao 2017** como resultado; en sus tres dimensiones se observa que en la dimensión Humana , la calidad de atención es baja con un 43.4%, la dimensión técnica se observó que el 62.3% de las madres sentía seguridad en los diferentes procedimientos realizados al recién nacido y la dimensión entorno alcanzó un 50.9% en los aspectos de confort y privacidad.
- b) En el estudio realizado por **Ccatamayo y Contreras (2016)** en su investigación **Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología-hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016**. tuvo como resultado 100%(30), 63%(19) tienen satisfacción medio; en la dimensión Técnico-Científica, 53%(16) tienen satisfacción

medio; en la dimensión Humana 46%(14) tienen satisfacción medio, en la dimensión Entorno 60%(18) tienen satisfacción medio; teniendo en nuestra investigación : **Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, callao 2017** como resultado; en sus tres dimensión se observa que en la dimensión Humana , la calidad de atención es baja con un 43.4%, la dimensión técnica se observó que el 62.3% de las madres sentía seguridad en los diferentes procedimientos realizados al recién nacido y la dimensión entorno alcanzo un 50.9% en los aspectos de confort y privacidad.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- a. Se evidencia que la calidad de atención del profesional de enfermería es media siendo las expectativas del usuario no satisfechas en su mayoría.
- b. Se establece que la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de neonatología en la dimensión humana es baja.
- c. Sobre la satisfacción de las madres se obtuvo que la mayoría esta insatisfecha en su atención ya que no cubren sus expectativas.
- d. Se evidencia que las madres tienen bajas satisfacción en las dimensiones: respeto al usuario, eficacia, información completa, accesibilidad, que se ven reflejadas en las manifestaciones que brindan las madres de los recién nacidos.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda la formulación de un plan de gestión para mejorar la calidad del cuidado en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017.
2. Mejorar la calidad de atención en la dimensión humana con programas de capacitación relacionadas con humanización.
3. Proponer la mejora de las relaciones interpersonales entre enfermera y paciente con el fin de mejorar la comunicación respeto y compromiso mutuo.
4. Realizar curso de capacitación sobre satisfacción del usuario en sus diversas dimensiones para mejorar el impacto de la calidad en la satisfacción.

## CAPÍTULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Guacaran Fajardo A, Moniz Arauj A. Calidad de atención de enfermería según modelo de Donabedian, Hospital "RUIZ Y PÁEZ", ciudad Bolívar, Mayo – Junio 2009.
2. Waldow VR. Cuidar : expresión humanizadora de la enfermería. 2008th ed. Mexico DF: Nueva Palabra; 2008.
3. Reynaga Cespedes R. Calidad de atención en salud en el Perú: un punto de vista; temas de gestión pública y actualidad. 2011.
4. Medina Sarmiento. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de Neonatología de una Clínica Privada. 2016.
5. Navarro Vasquez F. Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio de UCIN Neonatal, HNDAC, Setiembre 2012. 2012.
6. Rodríguez Artavia. Enfermería ante la deshumanización: una necesidad por ser considerada desde la filosofía de Emmanuel Levinas. 2011.
7. Ruales J. Ma, Ortíz P. Tn. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los Neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín. 2015.
8. Acosta Navarro Na. "Satisfacción materna con la atención hospitalaria proporcionada en una Institución Pública". 2015.
9. Vicente Ruiz A, Cruz Álvarez, Y, Mendoza Hernández MC, De la Cruz García C, Fuentes Álvarez. "Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de Padres o Cuidadores de Niños Hospitalizados". 2014.

10. Casais A. Nivel de satisfacción de madres de bebés recién nacidos internados en una unidad de cuidados intensivos Neonatales Pública de Granadero Baigorria (Provincia de Santa Fe) en 2012-2013. 2013.
11. Portillo Guerrero. Percepción Materna de los Comportamientos. 2015.
12. Capdevila Cogul E, Sánchez Pozón L, Riba García M, Moríña Soler D, Ríos Guillermo J, Porta Ribera R, et al. "Valoración de la satisfacción de los Padres en una Unidad". 2011.
13. Delgadillo Morales D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013. 2014.
14. Medina Sarmiento N. "Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de enfermería, servicio de Neonatología de una Clínica Privada". 2016.
15. Cajusol Siaden I. "Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente Las Mercedes 2016. 2016.
16. Vega Leyva LMF. "Nivel de satisfacción materna sobre el cuidado enfermero relacionado a antecedentes maternos y del niño. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2013". 2014.
17. Ccatamayo Bautista Y, Contreras Soto R. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología - Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016. 2016..
18. Domínguez Jiménez D, Rodríguez Liñan E. Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario del servicio de Neonatología del Hospital Iluis Negreiros Vega. 2013.
19. Montse Guillaumet Olives, Isabel Fargues i García, Mireia Subirana i Casacuberta, Mont Bros i Serra. Metas de Enferm. mar 2005; 8(2): 28-32.

20. Marriner Tomey, Ann y Alligood, Martha. (2011). Adopción del rol materno-convertirse en madre de Ramona T. Mercer. (Ed.), séptima. Modelos y teorías en enfermería. España: Editorial Elsevier.
21. Lic. Olivia Aguilar Guzmán, Lic. Miroslava Iliana Carrasco González, Lic. María Aurora García Piña, Lic. Araceli Saldivar Flores, y Mtra. Rosa María Ostiguín Meléndez. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol 4. No. 2 Año 4 Mayo- Agosto 2007: 26-30.
22. Ministerio de salud ,Documento técnico : "sistema de gestión de la calidad en salud";2006
23. Suñol R. El papel de la calidad de la asistencia en una política de contención de costes. En: *Ética y Costes en Medicina Intensiva*. A. Net , ed. Springer-Verlag. Barcelona. 1997.
24. Peru CDED. "Normas de gestion de la calidad del cuidado enfermero". 2008.
25. Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y Teorias en Enfermeria. Quinta Edicion Ed. Gonzales Soriano M, Editor. Madrid: Mosby, Inc., An Elsevier Imprint; 2006.
26. Torres Samuel M, Vasquez Stanescu I. Modelos de evaluacion de la calidad del servicio: caracterizacion y analisis. 2015.
27. MINSA, NORMA TECNICA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA SALUD NEONATAL 2013.
28. Hernandez Sampieri R, Fernandez Callado C, Baptista Lucio P. Metodologia de la Investigacion. Quinta Ed. Toledo Castellanos A, Editor. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores,S.A. de C.V.; 2014.

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLÓGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUM.S
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de los neonatos del servicio de neonatología de hospital de apoyo San José del Callao, 2017?</p> <p><b>Problema Específico</b> ¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017?</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de los neonatos del servicio de neonatología del hospital San José del Callao, 2017</p> <p><b>Objetivo Específico</b> Determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres de los neonatos del hospital de apoyo San José del Callao, 2017</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b> Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p>	<p>Variable 1 Calidad de Atención del profesional de enfermería</p> <p>Variable 2 Satisf. de las madres de los neonatos de un Hospital del</p>	<p>1. CALIDAD HUMANA</p> <p>2. CALIDAD TECNICO CIENTIFICA</p> <p>3. CALIDAD DEL ENTORNO</p>	<p>Empatía en la atención. Fiabilidad de la atención. Capacidad de respuesta. Seguridad de atención.</p> <p>Privacidad y seguridad Escuchar y/o atender inquietudes Visita de la enfermera Confianza Alimentación Presentación de la enfermera Visita de la familia Orientación del tratamiento</p> <p>Material educativo Tecnología Solución de problemas institucionales</p> <p>1. Respeto al usuario 2. Eficacia 3. Información completa 4. Accesibilidad 5. Oportunidad</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativo descriptivo y aplicada. <b>Diseño de estudio:</b> No experimental transversal correlacional</p> <p><b>Etapas de la investigación:</b> Planificación operalización metodológica Análisis y consolidación de la información. Comunicación y difusión</p>	<p><b>POBLACION</b> La población de estudio estará conformada 62 madres que recibieron atención en el Servicio de neonatología del hospital de apoyo San José del Callao, en el mes de diciembre del año 2017</p> <p><b>MUESTRA</b> 53 madre de recién nacidos se aplica una muestra no probabilística por conveniencia, es decir, las madres seleccionadas se hacen por su accesibilidad y proximidad al investigador. (Hernández 2010)</p>	<p>Encuesta de calidad de atención de las enfermeras y la encuesta de satisfacción de las madres de recién nacidos.</p> <p><b>PROCEDI MIENTOS ESTADISTI COS Y ANALISIS DE DATOS:</b> SPSS V 21 EXCEL 2012</p> <p>Prueba estadística</p>

<p>calidad técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017?</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017?</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en la dimensión respeto al usuario en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017?</p> <p>¿Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción en la</p>	<p>dimensión calidad técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en la dimensión respeto al usuario en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de</p>	<p>Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad técnica y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad del entorno y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería según la dimensión calidad</p>	Callao	atendido	<p>DISEÑO MUESTRAL</p> $n = \frac{NKZ^2 p \cdot q}{e^2 (N-1) + k^2 \cdot p \cdot q}$ <p>Muestreo probabilístico.</p>	Correlación de Rho Spearman
				6. Seguridad		
				10. Satisfacción global		

<p>dimensión respeto al usuario de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017?</p>	<p>atención del profesional de enfermería y la satisfacción en la dimensión respeto al usuario de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p>	<p>humana y la satisfacción de las madres de recién nacidos en la dimensión respeto al usuario en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción en la dimensión respeto al usuario de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao, 2017</p>						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

**ANEXO N° 02:**

**ENCUESTA A LAS MADRES DE LOS NEONATOS**

**PRESENTACIÓN**

Esta encuesta es para conocer el punto de vista de las madres de los neonatos que son atendidos en el Hospital, en lo referente a la calidad de atención de Enfermería. Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que el hospital mejore sus servicios de atención de Enfermería o los mantenga.

Instrucciones: En las siguientes preguntas que se le formulan de acuerdo con la escala indicada, marque con una "X" sobre la casilla que considere adecuada

Edad:..... Nivel de Instrucción: .....

**I. CALIDAD DE ATENCIÓN POR LA ENFERMERA**

En el servicio de neonatología la atención brindada por la enfermera cuida los siguientes aspectos:

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	La enfermera le saluda cordial al iniciar su atención		
02	Recibió de la enfermera la información sobre las condiciones en que nació el bebé.		
03	La enfermera usó el contacto físico colocando en su pecho del recién nacido.		
04	Tomo en cuenta la enfermera sus opiniones y sugerencias en cada momento durante su estancia.		
05	Le explicó la enfermera con palabras fáciles sobre los signos de alarma del recién nacido.		
06	La enfermera le enseñó la limpieza y cuidados del cordón umbilical.		
07	La enfermera le enseñó sobre el baño del recién nacido.		

08	Le brindo la enfermera la explicación sobre los cuidados del recién nacido en casa.		
09	La enfermera le enseñó a detectar al recién nacido con hambre.		
10	Recibió información de la enfermera sobre la importancia de la lactancia materna.		
11	La enfermera le brindo información sobre actividades administrativas que se realizan en el servicio en el momento de ingreso.		
12	Durante su permanencia en el servicio de neonatología tuvo en todo momento privacidad.		
13	Recibió usted material educativo del cuidado del recién nacido de la enfermera.		
14	Considera usted necesario la adquisición de nuevos equipos para la implementación del servicio de neonatología.		
15	La enfermera brinda interés para ayudarla(o) a solucionar problemas ocasionados por la institución(administrativa)		

**Esta encuesta es según la referencia bibliográfica 17 y su confiabilidad según Crombach se encuentra en el anexo 06**

### ANEXO N°03:

#### II. ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:

1. ¿Los trámites administrativos para hospitalizarse son rápidos y sencillos?  
Si..... No.....
2. ¿Encontró cama disponible en el momento indicado?  
Si..... No.....
3. La limpieza de los ambientes es:  
Excelente ..... Buena ..... Regular ..... Mala ..... Pésima .....
4. ¿La ropa de cama estuvo limpia y ordenada?  
Siempre..... Casi siempre..... A veces ..... Casi nunca ... Nunca .....
5. ¿Existió privacidad y seguridad en su habitación?  
Siempre..... Casi siempre..... A veces ..... Casi nunca .. Nunca .....
6. ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a escucharlo y atender sus inquietudes?  
Siempre..... Casi siempre..... A veces ... Casi nunca ..... Nunca .....
7. ¿La visita de la enfermera se dio diariamente y en el horario establecido?  
Siempre... Casi siempre..... A veces ..... Casi nunca ..... Nunca .....
8. ¿El personal de enfermería, le transmitió confianza el personal de enfermería, le transmitió confianza seguridad en su estancia?  
Siempre..... Casi siempre..... A veces ... Casi nunca ..... Nunca .....
9. ¿Los alimentos llegaron a la temperatura adecuada y a la hora indicada?  
Siempre..... Casi siempre..... A veces ..... Casi nunca ... Nunca .....
10. ¿La apariencia física e higiene de la enfermera fue?  
Excelente ..... Buena ..... Regular .... Mala ..... Pésima .....

11. ¿Hubo facilidades para la visita de los familiares?  
Siempre.... Casi siempre..... A veces ..... Casi nunca .... Nunca .....
12. ¿La orientación que le dieron sobre su tratamiento a seguir el día del alta fue?  
Excelente ..... Buena ..... Regular ..... Mala ..... Pésima .....
13. En conclusión , califique la atención recibida  
Excelente ..... Buena ..... Regular ..... Mala ..... Pésima .....
14. Califique el trato de la enfermera  
Excelente ..... Buena ..... Regular ..... Mala ..... Pésima .....

**Fuente : OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DE Essalud**

## **ANEXO N°04:**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la encuesta, que nos permitirá mediante la investigación titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DE LAS MADRES EN RECIÉN NACIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN JOSÉ, CALLAO 2017”** mejorar la atención del cuidado de los pacientes cuya edad está comprometida entre 18 y 45 años que se encuentran lucidos, orientados en tiempo, espacio y persona así como también que su participación sea voluntaria.

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, deposito mi confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fin de la investigación asegurándose la máxima confidencialidad.

## **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Estimada usuaria:

Las investigador del proyecto para cual Ud. Ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. A guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicaran en lo absoluto.

## ANEXO N°05

### A) CLASIFICACION CATEGORICA DE LAS VARIABLES Y SUB VARIABLES

	Variable calidad	Calidad humana	Calidad técnica	Calidad de entorno
Bajo	3 a 7	0 a 1	0 a 3	1 a 1
Medio	8 a 11	2 a 3	4 a 6	2 a 2
Alto	12 a 15	4 a 4	7 a 8	3 a 3

### SATISFACCIÓN

	Variable satisfacción	Respeto a usuario	Eficacia	Información completa
Bajo	27 a 38	4 a 6	7 a 10	3 a 3
Medio	39 a 49	7 a 8	11 a 13	4 a 4
Alto	50 a 61	9 a 10	14 a 15	5 a 5

	Accesibilidad	Seguridad	Satisfacción global
Bajo	1 a 3	6 a 9	6 a 7
Medio	4 a 5	10 a 12	8 a 9
Alto	6 a 6	13 a 15	10 a 10

**B) NIVEL Y RANGO DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

calidad		satisfacción									
3	15	27	61								
3 a 7	bajo	27 a 38	bajo								
8 a 11	medio	39 a 49	medio								
12 a 15	alto	50 a 61	alto								
calidad humana	calidad técnica			calidad de entorno		respeto al usuario		eficacia	información completa		
0	4	0	8	1	3	4	10	7	15	3	5
0 A 1	bajo	0 A 3	bajo	1	bajo	4 A 6	Bajo	7 A 10	bajo	3	bajo
2 A 3	medio	4 A 6	medio	2	medio	7 A 8	Medio	11 A 13	medio	4	medio
4	alto	7 A 8	alto	3	alto	9 A 10	Alto	14 A 15	alto	5	alto
accesibilidad	seguridad			satisfacción global							
1	6	6	15	6	10						
1 A 3	bajo	6 A 9	bajo	6 A 7	bajo						
4 A 5	medio	10 A 12	medio	8 A 9	medio						
6	alto	13 A 15	alto	10	alto						

### C) STADÍSTICOS

	N		Media	Desviación estándar
	Válido	Perdidos		
Calidad	53	0	1,74	,655
Satisfacción	53	0	1,40	,768
Calidad Humana	53	0	1,75	,757
Calidad Técnica	53	0	1,85	,601
Calidad de Entorno	53	0	2,08	,703
Respeto al Usuario	53	0	1,36	,736
Eficacia	53	0	1,34	,706
Información Completa	53	0	1,38	,627
Accesibilidad	53	0	1,34	,649
Seguridad	53	0	1,34	,678
Satisfacción Global	53	0	1,25	,515

**ANEXO N°06:**

**CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LA ENFERMERA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	15

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	10,31	13,397	,000	,876
VAR00002	10,46	11,769	,577	,861
VAR00003	10,31	13,397	,000	,876
VAR00004	10,46	12,436	,310	,873
VAR00005	10,62	10,756	,765	,850
VAR00006	10,54	11,269	,658	,856
VAR00007	10,85	10,308	,847	,844
VAR00008	10,85	10,308	,847	,844
VAR00009	10,46	11,936	,509	,864
VAR00010	10,38	12,256	,548	,864
VAR00011	10,69	10,897	,671	,855
VAR00012	10,62	11,256	,593	,860
VAR00013	10,85	11,808	,370	,873
VAR00014	10,46	11,769	,577	,861
VAR00015	10,46	13,103	,057	,883

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	14

ESTADÍSTICAS DE TOTAL DE ELEMENTO

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	51,15	48,474	,460	,882
item2	50,77	49,526	,631	,882
item3	47,92	47,077	,563	,878
item4	47,31	43,064	,722	,869
item5	47,92	46,577	,163	,918
item6	47,54	43,269	,676	,871
item7	47,31	42,064	,728	,868
item8	47,23	42,359	,901	,861
item9	47,54	43,269	,602	,875
item10	47,38	45,756	,693	,873
item11	47,23	45,859	,533	,878
item12	47,46	46,436	,645	,875
item13	47,69	46,064	,573	,876
item14	47,54	44,269	,799	,867



1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0
1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1
0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1
1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0
1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0
1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1
1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0
1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0
1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

BASE SATISFACCION

1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	0	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
0	0	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
0	0	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
0	0	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
0	0	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3
0	0	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
0	0	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4
0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3
0	0	4	3	2	2	2	3	2	4	2	4	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3

0	0	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	3	4	1	4	3	3
0	0	4	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3
0	0	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3
0	0	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3
0	0	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
0	0	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
0	0	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
0	0	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
1	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
0	1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
0	1	4	3	5	3	2	3	3	4	3	4	3	3
1	1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
0	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5
1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
1	1	3	5	1	3	4	4	5	5	5	4	4	4
1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
0	1	4	5	1	5	5	5	4	4	5	4	5	4
1	1	3	4	3	3	5	4	2	4	5	4	4	4
0	1	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

BASE DATOS VARIABLES

CALIDAD	SATISFACCION	CALIDAD HUMANA	CLIDAD TECNICA	CALIDAD ENTORNO	RESPECTO
9	38	2	4	3	6
9	38	3	4	2	6
7	36	1	4	2	6
6	36	0	3	3	6
11	34	3	5	3	5
10	36	2	6	2	6
7	36	2	2	3	6
8	35	1	4	3	6
8	36	2	4	2	6
8	36	0	5	3	6
9	34	0	6	3	6
5	34	0	3	2	6
3	36	0	1	2	6
7	36	2	3	2	6
6	33	1	3	2	6
7	33	2	3	2	6
11	38	3	5	3	6
9	36	2	4	3	6
6	35	2	2	2	6
8	33	1	4	3	6
7	34	1	5	1	6
7	34	0	5	2	6
9	32	1	6	2	6
9	33	1	6	2	6
8	35	0	6	2	6
8	36	1	5	2	6
8	33	2	4	2	6
6	34	2	3	1	5
6	36	0	5	1	6
10	34	2	6	2	6
8	36	3	4	1	6

9	35	2	5	2	6
9	32	2	5	2	5
9	27	1	5	3	4
7	32	0	5	2	6
7	34	1	5	1	6
6	31	1	4	1	5
5	35	1	3	1	6
5	33	1	3	1	6
6	31	0	5	1	5
15	61	4	8	3	10
14	57	4	8	2	10
15	50	4	8	3	8
11	41	4	5	2	6
4	59	3	0	1	9
8	56	2	4	2	9
15	58	4	8	3	10
8	49	3	3	2	7
8	54	4	2	2	10
11	52	4	5	2	10
9	47	4	4	1	7
14	52	4	8	2	10
15	36	4	8	3	6