



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción de la madre del área  
de intermedio del servicio de neonatología del Hospital  
Nacional Dos de Mayo. Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

**Bach. Poma Conchucos Diana Isabel**

**ASESOR:**

**Mgtr. Córdova Sotomayor Daniel**

**SECCION:**

**Ciencias Médicas**

**LINEA DE INVESTIGACION:**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**PERU – 2015**

**Mgtr .Jesús Núñez Untiveros**

**Presidente**

**Mgtr. Mercedes Nagamine**

**Secretario**

**Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, por ayudarme a encontrar mi propósito que es dar y conducirme por el sendero de justicia y amor.

A mis padres por brindarme su apoyo y comprensión incondicional, motivandome a seguir adelante.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento al Mg. Daniel Córdova Sotomayor por su orientación, apoyo y corrección en mi labor científica, con un interés y una entrega que ha sobrepasado, con mucho, todas las expectativas que, como alumna, deposite en su persona.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Diana Isabel Poma Conchucos, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41557597, con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de la madre del área de intermedio del servicio de neonatología del Hospital nacional dos de mayo. Lima 2015”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 30 de Noviembre del 2015.

.....  
Bach. Diana Isabel Poma Conchucos.

DNI : 41557597

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción de la madre. Área de intermedio.serrvicio de neonatología. Hospital nacional dos de mayo. Lima 2015”, con la finalidad de determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de la madre. Área de intermedio. Servicio de neonatología. Hospital nacional dos de mayo. Lima 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de magister en los servicios de salud.

El documento consta de siete capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla el problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define las variables, operacionalización de variables, metodología, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo. La discusión con los estudios revisados. El Quinto Capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El Sexto Capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El Séptimo Capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, se incluyen a los anexos.

Espero Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad .....</b>	<b>v</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice .....</b>	<b>vii</b>
<b>Lista de tablas.....</b>	<b>viii</b>
<b>Lista de figuras .....</b>	<b>ix</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>x</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xi</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes.....	15
1.2 Fundamentación teórica.....	20
1.3 Justificación.....	29
1.4 Problema.....	29
1.5 Hipótesis.....	32
1.6 Objetivos.....	33
1.6.1. Objetivo general.....	33
1.6.2 Objetivos específicos.....	33
<b>II. Marco Metodológico.....</b>	<b>35</b>
2.1. Variables.....	36
2.1.1. Satisfacción.....	36
2.2. Operacionalización de la variable .....	41
2.3. Metodología .....	43
2.4. Tipo de estudio .....	43
2.5. Diseño .....	44
2.6. Población, muestra y muestreo.....	45
2.6.1 Criterios de selección.....	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
2.7. Métodos de análisis de datos.....	49
2.8. Consideraciones éticas.....	49
<b>III. Resultados .....</b>	<b>50</b>
<b>IV. Discusión .....</b>	<b>64</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>69</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>71</b>

### Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Calidad de atención percibida por la madre del área de intermedios del Servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	53
Tabla 2. Satisfacción de la madre del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	54
Tabla 3. Asociación entre calidad de atención y satisfacción de la madre del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de mayo Lima - Perú 2015.	56
Tabla 4. Asociación entre calidad de atención y la dimensión acceso del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	58
Tabla 5. Asociación entre calidad de atención y la dimensión trato al usuario del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	60
Tabla 6. Asociación entre calidad de atención y la dimensión recomendación del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital Nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	62
Tabla 7. Asociación entre calidad de atención la dimensión expectativa del Área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	64



**Lista de figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Calidad de atención percibida por la madre del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional dos de mayo lima – Perú 2015.	53
Figura 2. Satisfacción de la madre del área de intermedio del servicio de neonatología del Hospital nacional dos de mayo Lima – Perú 2015.	54
Figura 3. Asociación entre calidad de atención y satisfacción de la madre del Área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de mayo Lima - Perú 2015.	57
Figura 4. Asociación entre calidad de atención y la dimensión acceso del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	58
Figura 5. Asociación entre calidad de atención y la dimensión trato al usuario del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	60
Figura 6. Asociación entre calidad de atención y la dimensión recomendación del área de intermedio del servicio de neonatología del hospital Nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	62
Figura 7. Asociación entre calidad de atención la dimensión expectativa del Área de intermedio del servicio de neonatología del hospital nacional Dos de Mayo Lima – Perú 2015.	64

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de la madre en el área de intermedio del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo .Lima, 2015.

La población estuvo constituida por 45 madres del área de intermedio del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo, en los cuales se han empleado las variables calidad de atención y satisfacción de la madre. El tipo de estudio fue transversal, prospectivo y observacional. Asimismo el diseño de la investigación fue no experimental y correlacional. Las técnicas que se utilizaron fueron la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios ; el primero sobre calidad de atención , el cual estuvo constituido por 16 preguntas dicotómicas (buena , mala o si ,no) cuyas dimensiones son : Confort , técnico , interpersonal; y el Cuestionario sobre satisfacción de la madre , el cual estuvo constituido por 12 preguntas con una escala de puntuación de notas conocidas y utilizadas (de 1 a 7, donde 1 corresponde a la evaluación más crítica el 7 a la excelencia) cuyas dimensiones fueron acceso , trato al usuario, recomendación, expectativa y satisfacción global; que brindaron información a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentaron en gráficos y/o tablas.

La investigación concluye que no existe evidencia significativa para afirmar que exista asociación entre la calidad de atención y satisfacción de la madre en el área de intermedio del servicio de neonatología del Hospital Nacional Dos de Mayo; habiéndose determinado con la prueba de ji cuadrado.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción de la madre.

## **Abstract**

This study aimed to determine the association between quality of care and satisfaction of the mother in the area of neonatology service through the National Hospital Dos de Mayo .Lima, 2015.

The population consisted of 45 mothers of intermediate service area of neonatology at Dos de Mayo National Hospital, where the variables have been used quality of care and satisfaction of the mother. The type of study was cross-sectional, prospective observational. Likewise, the research design was non-experimental and correlational. The techniques used were the survey and two questionnaires as instruments; the first on quality of care, which consisted of 16 dichotomous questions (good, bad or not) whose dimensions are: Comfort, technical, interpersonal; and the Questionnaire on satisfaction of the mother, which consisted of 12 questions with a rating scale known notes and used (from 1 to 7, where 1 is the most critical evaluation 7 Excellence) whose dimensions were access , treatment of users, recommendation, expectation and overall satisfaction; they provided information through the assessment of its various dimensions, whose results are presented in graphs and / or tables.

The research concludes that there is no meaningful evidence to postulate an association between quality of service and satisfaction of the mother in the area of neonatology service through the National Hospital Dos de Mayo; having determined with the chi-square test.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction of the mother.