



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de satisfacción y grado de instrucción de madres  
con la atención a sus hijos, área de neonatología del Hospital  
Cayetano Heredia, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**

**Magister en Gestión de los Servicios de La Salud**

**AUTORA:**

Br. Grados Zavala Rosa Maribel

**ASESOR:**

Dr. Sotelo Estacio Carlos

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2016**

**Página del jurado**

**Dr. Jorge Díaz Dumont**

**Presidente**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**Secretario**

**Dr. Carlos Wenseslao Sotelo Estacio**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A mis padres quienes me dieron la vida y con amor me indicaron el camino a seguir para ser una mejor persona cada día ayudándome a superar paso a paso todos mis obstáculos.

A mis hermanos que siempre me brindaron el espíritu de la superación, la constancia y perseverancia hacia el logro de mis metas.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, por ofrecernos la oportunidad de superarnos y sobre todo al hospital Cayetano Heredia por permitirme realizar el presente trabajo de investigación, contribuyendo a la mejora de la calidad de la atención de enfermería.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Rosa Maribel Grados Zavala, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07173892, con la tesis titulada “Percepción de satisfacción y grado de instrucción de madres con la atención a sus hijos, área de Neonatología del “Hospital Cayetano Heredia”,

2016. 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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2016

---

Rosa Maribel Grados Zavala  
DNI 07173892

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de satisfacción y grado de instrucción de madres con la atención a sus hijos, área de Neonatología del “Hospital Cayetano Heredia”

2016., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Los Servicios De La Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La Discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

La autora

## Lista de contenido

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Internacionales	15
1.1.2. Nacionales	20
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	23
1.3. Justificación	47
1.4. Problema	49
1.4.1. Realidad problemática	49
1.4.2. Formulación del Problema general	51
1.5. Hipótesis	52
1.6. Objetivos de la investigación	52
1.6.1. Objetivo general	52
1.6.2. Objetivos específicos	53
<b>II. Marco Metodológico</b>	52
2.1. Variables	55
2.2. Operacionalización de la variable	56
2.3. Metodología	57

2.4.	Tipo de estudio	57
2.5.	Diseño de investigación	57
2.6.	Población, muestra y muestreo	58
2.6.1.	Población	58
2.6.2.	Muestra	58
2.6.3.	Muestreo	59
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.7.1.	Validación y confiabilidad del instrumento	61
2.8	Método de análisis de datos	65
2.9	Aspectos éticos	65
 <b>III. Resultados</b>		
3.1.	Descripción de resultados	66
3.2.	Contraste de hipótesis.	71
 <b>IV. Discusión</b>		80
<b>V. Conclusiones</b>		85
<b>VI. Recomendaciones</b>		87
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>		88
<b>APÉNDICES</b>		93



## Lista de tablas

	Página
Tabla 1 <i>Operacionalización: variable Satisfacción de madres</i>	55
Tabla 2 <i>Operacionalización: variable grado de instrucción</i>	55
Tabla 3 <i>Madres que acuden al servicio de neonatología del HCH</i>	58
Tabla 4 <i>Confiabilidad del instrumento</i> <i>satisfacción de madres con la atención a sus hijos</i>	61
Tabla 5 <i>Validación por juicio de expertos</i>	62
Tabla 6 <i>Análisis de ítems-test entre la variable satisfacción de madres</i>	63
Tabla 7 <i>Nivel de satisfacción de madres con la atención a sus hijos</i>	66
Tabla 8 <i>Nivel de satisfacción de madres con la atención técnica</i> <i>científica a sus hijos</i>	67
Tabla 9 <i>Nivel de satisfacción de madres con la atención humana a sus hijos</i>	68
Tabla 10 <i>Nivel de satisfacción de madres con el entorno a sus hijos</i>	69
Tabla 11 <i>Nivel educativo de madres con atención de hijos</i>	70
Tabla 12 <i>Nivel de satisfacción de las madres con la atención a sus hijos y</i> <i>su grado de educación</i>	71
Tabla 13 <i>Nivel de satisfacción técnico científica de las madres con la atención</i> <i>a sus hijos y su grado de educación</i>	73
Tabla 14 <i>Nivel de satisfacción humana de las madres con la atención</i> <i>a sus hijos y su grado de educación</i>	75
Tabla 15 <i>Nivel de satisfacción en su entorno de las madres con la atención</i> <i>a sus hijos y su grado de educación</i>	77

## Lista de figuras

		Página
Figura 1	Nivel de satisfacción de madres con la atención a sus hijos del área de Neonatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia	66
Figura 2	Nivel de satisfacción de madres con la atención técnica científica a sus hijos del área de Neonatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia.	67
Figura 3	Nivel de satisfacción de madres con la atención humana a sus hijos del área de Neonatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia.	68
Figura 4	Nivel de satisfacción de madres con el entorno a sus hijos del área de Neonatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia	69
Figura 5	Nivel educativo de madres con atención de hijos del área de Neonatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia.	70
Figura 6	Nivel de satisfacción de las madres con la atención a sus hijos y su grado de educación en el área de neonatología del “Hospital Nacional Cayetano Heredia” 2016	72
Figura 7	Nivel de satisfacción técnico científica de las madres con la atención a sus hijos y su grado de educación en el área de neonatología del “Hospital Nacional Cayetano Heredia” 2016.	
Figura 8	Nivel de satisfacción humana de las madres con la atención a sus hijos y su grado de educación en el área de neonatología del “Hospital Nacional Cayetano Heredia” 2016.	76
Figura 9	Nivel de satisfacción en su entorno de las madres con la atención a sus hijos y su grado de educación en el área de neonatología del “Hospital Nacional Cayetano Heredia” 2016.	78

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito relacionar la percepción de satisfacción con el grado de instrucción de madres con la atención a sus hijos, área de Neonatología del “Hospital Cayetano Heredia”, Lima 2016.

Se diseñó un estudio descriptivo de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población incluyó a madres con la atención a sus hijos, área de Neonatología del Hospital Cayetano Heredia. La muestra fue no probabilística, el tamaño fue de 85 personas según los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento para medir la satisfacción con el grado de instrucción validado por juicio de expertos, y confiabilidad con Alpha de Cronbach de 0.957. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba estadística Chi2 para determinar asociación entre los niveles educativos de las madres y el nivel de satisfacción.

En cuanto a la prueba de hipótesis el valor chi2 es de 1.649 con una significancia de 0,439  $p > 0,05$  por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: No existe una asociación directa entre el nivel de satisfacción de las madres con la atención a sus hijos y su grado de educación en el área de neonatología del “Hospital Nacional Cayetano Heredia” 2016.

**Palabras clave:** Satisfacción, grado de instrucción de madres

### **Abstract**

This research was perception of satisfaction with the degree of instruction of mothers related attention to their children, area of Neonatology of the "Hospital Cayetano Heredia", Lima 2016.

We designed a descriptive study of cross section under the quantitative approach. The population included mothers with attention to their children, area of Neonatology of the Cayetano Heredia Hospital. The sample was not probabilistic, size 85 people according to the criteria of inclusion and exclusion. For the collection of data was used the instrument to measure satisfaction with the degree of instruction validated by judgment of experts, and reliability with Cronbach's Alpha of 0.957. The statistical analysis was performed using SPSS version 23 software. Descriptive statistical techniques were used, Chi2s statistical test was used to determine the association between the educational levels of mothers and the level of satisfaction.

In terms of the value hypothesis test chi2 is 1.649 with a significance of 0,439  $p > 0.05$  therefore the alternate hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted: there is a direct association between the level of satisfaction of mothers with attention to their children and their degree of education in the area of Neonatology of the "Hospital Nacional Cayetano Heredia" 2016.

**Keywords:** Satisfaction, educational level of mothers with the care their children.