

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL**

**SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL**

**HIPÓLITO UNANUE, TACNA - 2025**

## **TESIS**

Presentada por:

Lic. Martha Rosario Ticona Mendoza

Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

**CUIDADO ENFERMERO EN NEONATOLOGÍA**

**TACNA – PERÚ**

**2025**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES  
DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL  
HIPÓLITO UNANUE, TACNA - 2025**

**TESIS**

Presentada por:

**Lic. Martha Rosario Ticona Mendoza**

**Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla**

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

**CUIDADO ENFERMERO EN NEONATOLOGÍA**

Aprobado por Inanimidad, ante el siguiente Jurado:

Dra. Yolanda Paulina Torres Chávez  
Presidenta

Dra. Carla Patricia Milagros Mori Fuentes  
Miembro

Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar  
Miembro

Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar  
Asesora

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar** en mi condición de asesor acreditado por la RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°320-2025-SEP-FACS, de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA - 2025**, presentado por la Lic. Martha Rosario Ticona Mendoza – Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en CUIDADO ENFERMERO EN NEONATOLOGÍA.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 19 %.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis está de acuerdo a la **SIMILITUD BAJA**: PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.



\_\_\_\_\_  
Dra. Elizabeth Balbina Huerta Tovar

DNI: 09098305

Asesora



\_\_\_\_\_  
Lic. Martha Rosario Ticona Mendoza

DNI: 43640337

Tesista



\_\_\_\_\_  
Lic. Lizbeth Andrea Zegarra Mantilla

DNI: 46202521

Tesista



## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestras familias, cuya fuerza y determinación han sido nuestra inspiración cada día, por estar siempre presentes con palabras de aliento y amor

A nuestros docentes, por compartir sus conocimientos y guiarnos con paciencia durante nuestra formación profesional.

A nuestra asesora Dra. Elizabeth B. Huerta Tovar por orientar y guiar este trabajo de investigación.

Lizbeth y Martha

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por brindarnos la vida, la salud, y la sabiduría necesaria para culminar esta etapa tan significativa de nuestra formación profesional.

A nuestras familias, por sus palabras de aliento, su comprensión en los momentos difíciles y por creer siempre en nosotros.

A nuestros docentes y asesora por compartir generosamente sus conocimientos, por su dedicación y por guiarnos con responsabilidad y vocación durante el desarrollo de este trabajo.

Y finalmente, agradecemos al Hospital Hipólito Unanue al Servicio de Neonatología por el apoyo en la ejecución de nuestra Tesis

Lizbeth y Martha

## ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	01
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b>	
1.1. Fundamentos y formulación del problema.....	04
1.2. Objetivos.....	09
1.3. Justificación.....	10
1.4. Formulación de hipótesis.....	11
1.5. Operacionalización de variables.....	12
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	14
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3. Definición Conceptual de términos.....	41

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	42
3.2. Población y Muestra.....	42
3.3. Unidad de análisis.....	43
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	43
3.5. Procedimiento de recolección de datos.....	46
3.6. Procesamiento y análisis de datos.....	47
3.7. Consideraciones éticas.....	48

## **CAPÍTULO IV: DE LOS RESULTADOS**

4.1. Resultados.....	49
4.2. Discusión.....	61

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA 1	Características generales de las madres que acuden al servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	50
TABLA 2	Calidad de atención en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	53
TABLA 3	Satisfacción de las madres en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	55
TABLA 4	Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	57
TABLA 5	Relación entre calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1 Características generales de las madres que acuden al servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	51
GRÁFICO 2 Calidad de atención en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	54
GRÁFICO 3 Satisfacción de las madres en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	56
GRÁFICO 4 Relación entre calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025	60

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como **objetivo**: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025. **Metodología**: El estudio es de tipo cuantitativo, método hipotético deductivo no experimental de corte transversal. La población y muestra fue de 50 madres, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. **Resultados**: Respecto a las características generales de las madres: la edad oscila de 21 a 30 años (36%), el estado civil conviviente (38%), el grado de instrucción Educación superior no universitaria (54%) y de ocupación trabajador independiente (52%): la calidad de atención en el Servicio de Neonatología, es Bajo (70%), El nivel de satisfacción de las madres es insatisfecho (56%). **Conclusión**: El p valor ( $p=0,009$ ) hallado indica **la** relación de las variables calidad de atención y satisfacción de las madres.

**Palabras clave**: Calidad de atención, satisfacción de las madres, neonatología

## ABSTRACT

The research work had **the objective:** To determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the mothers of the neonatal service of the Hipólito Unanue Hospital in Tacna, 2025. **Methodology:** The study is quantitative, non-experimental hypothetical deductive method, cross-sectional. The population and sample was 50 mothers who attended the neonatal service. The survey technique and the questionnaire were used as an instrument. The **results:** The general characteristics of the mothers who attend the Neonatal Service of the Hipólito Unanue Hospital in Tacna, where the age of the mothers ranges from 21 to 30 years (36%), marital status is cohabiting (38%), degree of education is higher education not university (54%) and occupation independent worker (52%), Quality of care in the Neonatal Service is Low with 70%, Level of Satisfaction of mothers in the Neonatal Service is dissatisfied with 56%. **Conclusion:** There is a relationship between the variables quality of care and maternal satisfaction ( $p=0.000$ ).

**Keywords:** Quality of care, maternal satisfaction, neonatology

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de salud es un componente fundamental en la evaluación del desempeño de las instituciones sanitarias, especialmente en áreas sensibles como la neonatología, donde se atienden recién nacidos que requieren cuidados especializados. En este contexto, la percepción y satisfacción de las madres respecto a la atención brindada adquiere un papel relevante, ya que no solo refleja la efectividad técnica de los servicios, sino también el trato humano, la comunicación y el apoyo emocional ofrecido durante una etapa particularmente vulnerable.

En los últimos tiempos, el sistema sanitario considera a la satisfacción del usuario como indicador para los procesos de mejora continua de la calidad. Las madres, como cuidadoras primarias y acompañantes del recién nacido hospitalizado, tienen expectativas y necesidades específicas que deben ser consideradas en la planificación y ejecución de la atención neonatal. Su experiencia, opiniones y nivel de satisfacción son determinantes para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la atención ofrecida por el personal de salud.

En el caso del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, institución de referencia regional, el servicio de neonatología cumple una función esencial en la atención de recién nacidos en situación crítica. Por ello, resulta prioritario conocer cómo perciben las madres la calidad de atención recibida, qué factores influyen en su grado de satisfacción y cómo estos aspectos inciden en la humanización del cuidado y la continuidad del vínculo madre-hijo durante la hospitalización.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la calidad de atención brindada en el servicio de neonatología y el nivel de satisfacción de las madres. Asimismo, busca contribuir a la mejora de los procesos de atención en el hospital, fortaleciendo un enfoque centrado en la persona y en la familia.

De esta forma, se espera que los resultados obtenidos sirvan como base para el desarrollo de estrategias institucionales orientadas a la mejora continua de la calidad de atención neonatal, promoviendo un entorno más humano, empático y eficaz en beneficio de las madres y sus hijos recién nacidos.

Esta investigación consta de cuatro capítulos, el primer capítulo Planteamiento del estudio hace referencia a los fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, formulación de hipótesis y operacionalización de variables. El segundo capítulo contiene los antecedentes de investigación, bases teóricas y definición conceptual de términos. El capítulo tercero contiene el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de recolección de datos y procesamiento de datos. En el capítulo cuatro se detalla los resultados y la discusión, para culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias, bibliografía y anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

### **1.1. FUNDAMENTOS Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La insatisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología, es por una demanda de atención, debido a que el personal de enfermería brinda, en opinión de las madres, una información inadecuada acerca de la condición de su hijo, aluden a un reporte inespecífico, complejo, no entendible, o simplemente no acceden a las interrogantes.

Las madres que se encuentran satisfechas con la calidad de atención recibida, tienen menos estrés y ansiedad lo contribuye un ambiente saludable y feliz para el neonato, ya que su alto nivel de satisfacción puede fomentar un vínculo más fuerte y saludable para el bebé y la madre

La calidad de atención es brindar los servicios profesionales al requerimiento del paciente y esto se mide con el grado de satisfacción.

La calidad de atención en declive representa hoy una de las principales barreras para hacer frente con éxito los problemas de salud, fundamentalmente la elevada mortalidad materna y neonatal, que definitivamente no pueden ser abordadas con intervenciones simples y altamente costo efectivas; frente a estos riesgos básicamente la capacidad

resolutiva, pero principalmente la calidad de la atención son los factores que hacen la diferencia respecto a la eficacia de la intervención.

El nacimiento de un infante representa un hito importante para los padres y familiares del menor. Cuando se presentan complicaciones en el neonato, pueden llegar a sentir culpa, angustia, desorientación, soledad, entre otros sentimientos negativos; o sentir felicidad alegría al ver a su recién nacido sano sin complicaciones, pero aun así siente preocupación de cómo atenderán al bebé frágil e indefenso, sobre todo cuando son madres primerizas. por esta razón, es fundamental brindar un servicio humanizado y profesional de alta calidad a los padres y familiares (1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa de que 1.800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en entornos inestables donde es difícil prestar servicios sanitarios de alta calidad que salven vidas, lo que provoca una proporción significativa de muertes maternas, infantiles y neonatales (2). La mala atención de la salud representa hasta el 15% de la mortalidad anual en los países de ingresos bajos y medianos, con entre 5,7 y 8,4 millones de muertes (3).

En México, la calidad de la atención a los neonatos patológicos es deficiente en todos los hospitales. Para aumentar la calidad, se necesitan más tácticas y métodos, en consecuencia, la calidad es mediocre en general, incluso en el caso de los indicadores con una tasa de cumplimiento

estimada del 0%. Lo más probable es que este hecho tenga alguna relación con el actual escenario de morbilidad y mortalidad infantil, dado que las enfermedades investigadas causan más del 50% de las muertes neonatales (37).

En el Instituto Nacional Materno Perinatal, se encuentra registrado una alarmante cifra de mortalidad de neonatos de 17,9%, debido a que el recién nacido es un usuario de alto riesgo y se requiere de atención y cuidados especializados que permitan un índice de baja mortalidad y la incidencia de los casos. Cabe mencionar que para la recuperación plena del neonato la interacción de la familia es crucial, ya que los parientes de los recién nacidos sienten incompreensión durante la estadía hospitalaria (4).

La satisfacción es el bienestar recíproco que experimenta el usuario y la enfermera en un interactuar de persona a persona en un clima de permanente comunicación y confianza, de respeto y compromiso entre sí, donde ambos, usuario y enfermera, se benefician. El asegurar minimizar el riesgo en el nacimiento y una observación continua del desarrollo del neonato es imperativo en la atención de calidad del recién, contiene acciones de promoción y prevención en el control del desarrollo

Según Avedis Donabedian, dice; “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (5)

La calidad del servicio hoy en día es una exigencia, gracias a la tecnología los usuarios están más informados y reclaman satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por ello la norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público, establece puntos claves para las instituciones públicas implanten nuevas acciones que permitan mejorar los bienes y/o servicios que brindan para que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios (5)

A nivel nacional, en el año 2021 Ávila J. (6). señala que las causas que estuvieron relacionadas con las defunciones neonatales fueron la asfixia y la atención inapropiada del parto; en el 36% se produjo en las primeras 24 horas de vida. El 42% de los fallecimientos se registraron durante los primeros siete días de vida, y están vinculados a la asfixia y a infecciones. La tasa de mortalidad neonatal tardía fue del 22%, y estas muertes se deben a infecciones y a una inadecuada atención del recién nacido, especialmente en el hogar o en hospitales. El 93% de las defunciones

neonatales notificadas en el año 2021 reportan atención de parto institucional y el 8% de las defunciones neonatales ocurrieron en el domicilio (6)

El propósito de esta investigación consiste en que las instituciones de salud puedan ofertar la utilización de los servicios de salud para las personas, ofreciendo servicios sanitarios con calidad. El objetivo general de este proyecto consiste en evaluar la satisfacción de los padres en función del servicio recibido en el área de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

El número de nacimientos de riesgo se ha incrementado en los últimos años 5 años, principalmente prematuros antes de las 37 semanas de gestación y con muy bajo peso. En el Hospital Hipólito Unanue anualmente se dan entre 3 mil a 4 mil partos, de los cuales el 10% son prematuros. (7)

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las características generales de las madres que acuden al servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025
- Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.
- Identificar el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.
- Determinar la relación de las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio tuvo como finalidad investigar y evaluar la percepción de las madres sobre la calidad del cuidado proporcionado por el personal de Enfermería en el Servicio de Neonatología, abarcando aspectos humanos, técnicos y del entorno, con el objetivo de asegurar una atención adecuada en los servicios de salud. Es crucial medir cómo se sienten las madres respecto a la atención que se le proporciona al neonato, ya que, conforme a sus expectativas, la calidad del servicio de salud puede ser mejorada, transformando así las críticas señaladas por las madres en elementos positivos mediante una mejora continua. La satisfacción se centra en un aspecto clave: la madre del neonato, por lo que su nivel de satisfacción se convierte en el principal indicador del cuidado recibido por el profesional de Enfermería.

### **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Esta investigación posee un valor teórico, ya que su contribución al conocimiento científico se basa en atender de manera parcial la necesidad de más estudios correlacionales. Además, proporcionó un resumen sobre los aspectos teóricos y conceptuales relacionados con la calidad de atención y la satisfacción de las madres

## **JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Esta investigación es importante porque puede contribuir a mejorar la práctica de la enfermera, porque está enmarcado en su quehacer propio el brindar atención de calidad al recién nacido con intervenciones éticas y respónsales tendientes a mantener la salud óptima del recién nacido y en consecuencia la satisfacción de la madre. Que vive su experiencia en un entorno hospitalario.

## **JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Estudiar la calidad de atención y la satisfacción de la madre en un servicio de neonatología tiene gran envergadura en la salud pública, en base a los resultados de la investigación se podrá disponer de acciones tendientes a decrecer la morbimortalidad neonatal fijando la atención en el recién nacido y su entorno, promoviendo cuidados eficientes que conlleven al crecimiento y desarrollo óptimo durante su ciclo vital.

### **1.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

H<sub>1</sub>: La relación es significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.

H<sub>0</sub>: La relación no es significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025

## **1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Calidad de atención

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

Satisfacción de las madres

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA	NIVEL DE MEDICIÓN
<b>Variable: Independiente</b>  Calidad de atención	La calidad de atención en el servicio de salud es un aspecto fundamental para garantizar la satisfacción de los pacientes y mejorar los resultados de salud. (18).	Accesibilidad	Items 1 a 5	Calidad de atención:  Alto:91-120 puntos Medio:61-90 puntos Bajo:30-60 puntos	Ordinal
		Explica y facilita	Items 6 a 10		
		Conforta	Items 11 a 15		
		Se anticipa	Items 16 a 20		
		Confianza	Items 21 a 25		
		Seguimiento y Monitoreo	Items 26 a 30		
<b>Variable: Dependiente</b>  Satisfacción de las madres	La satisfacción equivale a una sensación de carácter positivo, ya que se vincula con el bienestar o la conformidad de que se colmaron las expectativas cifradas en un producto o servicio (19)	Confianza	Items 1 a 5	Satisfecho: 24- 30 puntos  Medianamente satisfecho: 17 – 23 puntos  Insatisfecho: 10 – 16 puntos	Ordinal
		Lealtad	Items 6 a 10		

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta la revisión de trabajos de investigación relacionados al tema:

**Duarte D. et al (8)**, realizaron la investigación: Satisfacción de los padres con respecto al cuidado de enfermería en los cuidados intensivos neonatales Colombia, 2022. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los padres con los cuidados de enfermería al recién nacido.

**Metodología:** Estudio cuantitativo, tipo descriptivo simple, mediante la aplicación de una Escala de Apoyo de los Enfermeros a los Padres. La muestra consistió en 100 padres de un hospital del norte de Portugal.

**Resultados:** La evaluación media de los cuatro dominios obtuvo una puntuación de 4,67. De los cuatro dominios que componen la Escala, los padres mostraron mayor satisfacción en el dominio instrumental con un promedio de 4,75, seguido del dominio apreciativo con 4,73. Los dominios emocional e informativo obtuvieron puntuaciones más bajas, de 4,59 y 4,58 respectivamente. **Conclusión:** La satisfacción de los padres con la atención de enfermería prestada a sus hijos es alta, pero todavía hay

aspectos que deben mejorarse, como la comunicación establecida y la información proporcionada.

**Alle Y. et al. (9)**, donde se propusieron “Evaluar la satisfacción de los padres y el cuidado de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales y sus factores asociados, el año 2022 en Etiopia”. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los padres con el servicio de la unidad de cuidados intensivos neonatales y sus factores asociados. **Metodología:** Estudio cuantitativo y transversal. Muestra de 385 padres de recién nacidos, quienes respondieron a cuestionarios EMPATHIC-N durante el día del alta neonatal. **Resultados:** Los padres estaban satisfechos con el servicio de UCIN en las dimensiones de información (50,40%), cuidados y tratamiento (36,9%), participación de los padres (50,1%), organización (59,0%) y actitud profesional (48,6%). **Conclusión:** Los padres no se mostraron muy satisfechos con el servicio prestado por la unidad de cuidados intensivos neonatales

**Suquillo A. (10)**, donde se propuso “Determinar la calidad de atención en asociación a la satisfacción de madres en servicio neonatal el año 2022 en Etiopia”. **Objetivo:** Identificar la correlación entre la calidad de atención materna neonatal y la satisfacción de las usuarias en el Hospital Básico Sangolquí. **Metodología:** De tipo transversal, cuantitativa y descriptiva. Se

utilizó una muestra de 101 madres, así como dos cuestionarios en forma de encuesta. **Resultados:** El 81% de las madres tienen entre 20 y 35 años y el 84% vive en el Cantón Rumiahui. En cuanto a la calidad de la atención, se obtuvo un valor de 0,70, el puntaje del nivel de satisfacción de los usuarios fue de 180,14 y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,338 con un valor p de 0,0005. **Conclusión:** La calidad de la atención neonatal es buena y el nivel de satisfacción de las madres es muy satisfactorio.

**Salcedo B, et al. (11)**, en su estudio Calidad de atención y satisfacción del usuario de cuidados intensivos neonatales del Hospital General Nivel II IESS Babahoyo, Ecuador 2020, el resultado obtenido de la variable de investigación sobre la calidad de atención y de sus dimensiones, se evidenció que el nivel regular incidió acentuadamente con un valor de 72%, por otro lado, el 25% presenta un nivel bueno y el 3% se observa un nivel malo. Por lo tanto, concluye que ambas variables de estudio tuvieron un valor significativo bilateral, lo que comprobó la significativa relación entre las dos variables estudiadas.

**Loza L. et al. (12)**, realizaron la Tesis titulada: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el

servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres y el cuidado del profesional de enfermería en el servicio de neonatología, 2023 Pucallpa.

**Metodología:** No experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. El tamaño de la muestra fue de 50 madres. **Resultados:** El 54% de las madres expresan no estar satisfechas con los cuidados de enfermería. En cuanto a los aspectos, el 84% están poco satisfechas con los cuidados de enfermería en su dimensión ambiental, mientras que el 66% están contentas con los cuidados de enfermería en su dimensión procedimental, humana, y el 60% están satisfechas con ellos. **Conclusión:** Las madres no están particularmente satisfechas con los cuidados de enfermería brindados por el programa de neonatología del Hospital Amazónico

**Guerrero A. (13)**, realizó la investigación: Gestión del Talento Humano para la Calidad de Atención en los Servicios Neonatales en Contexto Covid-19 Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2022. **Objetivo:** Diseñar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL. **Metodología:** Tipo de investigación descriptiva, propositiva de corte transversal, diseño no experimental, Como instrumento de recolección de datos se utilizaron el cuestionario de gestión del talento humano y calidad de atención ambos validados por 06 expertos. La muestra estuvo conformada por 156, de los cuales 109 fueron usuarios

externos dados por las madres de recién nacidos y 47 usuarios internos 22 enfermeras, 07 médicos, 18 técnicos en enfermería que cumplieron criterios de inclusión. **Resultados:** La gestión del talento humano en los servicios neonatales en el HRL es bajo (36,2%), las expectativas sobre la calidad de atención son bajo y medio (33,9%), respectivamente y la percepción sobre la calidad de atención es bajo (37,6%). **Conclusión:** Concluyendo en que el proyecto de investigación de Valladolid destaca la necesario mejorara en gestionar el talento y la calidad de la atención a los purpúreos.

**Aguirre Y, Bocanegra Y (14)**, realizaron la tesis: Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la madre y el cuidado enfermero en el servicio de Neonatología, Lambayeque 2022. **Metodología:** Se utilizó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Un total de 36 madres participaron en una entrevista y un cuestionario como instrumento. **Resultados:** La 69,4% de las madres se declararon muy satisfechas con los cuidados de enfermería, mientras que el 30,6% se declararon medianamente satisfechas. En cuanto a los aspectos de satisfacción, se reportó alta satisfacción principalmente en las dimensiones Técnico-Científica (77,8%), Humana (80,6%) y Ambiental (63,9%).

**Conclusión:** La mayoría de las madres se mostraron satisfechas con el trato recibido durante la lactancia.

**Gutiérrez G. (15)**, realizó la investigación: Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, Lima 2019. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres y la calidad de los cuidados de enfermería a los recién nacidos. **Metodología:** La población fue constituida por 341 recién nacidos con sus respectivas madres y la muestra fue de 60 recién nacidos. **Resultados:** Nivel de satisfacción de las madres se presenta un 45% (27 madres) con un alto nivel de satisfacción, mientras que un 32% (19 madres) muestra un grado medio de satisfacción y un 23% (14 madres) tiene un nivel de satisfacción bajo. En relación con la calidad del cuidado de enfermería que reciben las madres, se observa que un 57% (34 madres) considera que la atención es buena, un 22% (13 madres) la ve como regular y otro 22% (13 madres) la califica de baja calidad. **Conclusión,** existe relación significativa entre las variables.

**Aburto S. (16)**, realizó la investigación: Satisfacción de las madres acompañantes sobre los cuidados de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue. Tacna 2017. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres acompañantes sobre los

cuidados de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue, **Metodología:** Estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población de estudio estuvo constituida por 60 madres acompañantes de los recién nacidos en el periodo de enero a febrero 2017, la información se recolectó mediante la aplicación de una encuesta compuesta de 30 preguntas. **Resultados:** Se observa una predominancia en el nivel de satisfacción medianamente favorable de las madres respecto a los cuidados de enfermería en la unidad de neonatología, con un 72,9%, seguido por un nivel favorable (15,3%) y desfavorable (11,9%). **Conclusión:** El nivel de satisfacción de las madres es medianamente favorable

**Huerta L. (17)**, realizó la investigación: Comunicación terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018. **Objetivo:** Establecer el vínculo que hay entre la comunicación terapéutica que ofrece la enfermera y el grado de satisfacción de las madres de bebés recién nacidos que están en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue. **Metodología:** Se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo, de tipo transversal y correlacional. La muestra se compuso de 50 madres de los recién nacidos que fueron hospitalizados entre diciembre de 2017 y febrero de 2018. **Resultados:** Se

observó que el 28% de las enfermeras presenta una comunicación terapéutica en un nivel aceptable; un 14% manifiesta tener comunicación terapéutica, mientras que un 8% no la tiene. Asimismo, se encontró que el 31% de las madres reporta un grado de satisfacción medio. **Conclusión:** No se evidencia una conexión entre la comunicación terapéutica de la enfermera y el nivel de satisfacción de las madres de los neonatos hospitalizados.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

#### **DEFINICIÓN**

La calidad es un conjunto de actos utilizados para mejorar los servicios ofrecidos y, a su vez, satisfacer a los usuarios. La enfermería es responsable del nivel de los cuidados prestados, actualmente existe en los hospitales el deseo de una búsqueda continua de mayores niveles de calidad y servicios, para lo que es necesario desarrollar controles de calidad. (18).

Las circunstancias relacionadas con la seguridad clínica pueden evaluarse objetivamente mediante indicadores de calidad, cuyo objetivo es reducir los riesgos a los que están expuestos los pacientes que acuden al sistema

sanitario. La ventaja de los indicadores es que pueden medir componentes precisos y concretos del tratamiento. (19).

La calidad de atención en el sistema de salud es vital para asegurar el beneplácito o satisfacción del usuario producto de la atención recibida y en consecuencia mejorar los resultados en salud. Se destaca puntos importantes, que la calidad de atención en salud constituye un reto para diversos contextos, si no se logra la calidad esperada puede terminar en muertes evitables, en dolencia humana y perjuicio económico importante. De allí que, proveer de atención oportuna, equitativa, completa y perdurable constituye el cimiento de la atención de calidad en salud., con su particular característica de focalizar la atención a la persona, familia y comunidad. (20)

Para alcanzar estas características de la calidad de atención se requiere disponer de servicios unidos a una óptima organización y gestión, con ello es factible, la transformación y fortalecimiento de los sistemas de salud.

### **CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA**

La OMS refiere que la enfermería comprendió la atención autónoma y en conjunto a personas, familias y comunidades de todos los grupos etarios

enfermos o no, discapacitados o en situación terminal; comprende la promoción de la salud y prevención de enfermedades. (2)

La calidad del cuidado según Amador Cenía L es un conjunto sucesivo de acciones que logró el cuidado óptimo, esto implica conocer las necesidades del paciente, planificar el cuidado, ejecutarlo las acciones eficientemente que cubrió las necesidades y realizar seguimiento para evaluar los logros.(2)

El Colegio de Enfermeros del Perú señala que el profesional de enfermería que posee conocimientos y experiencia necesaria que asume con responsabilidad sus acciones, otorga una atención humana, oportuna y eficiente centrada en la persona, que obedece a estándares que asegura resultados óptimos En otras palabras Amador Cenía L, lo refirió que: es la orientación del cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos". (2)

## **DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

- Accesibilidad

Es la ocasión fundamental que tienen los padres de percibir los cuidados otorgados por la enfermera en forma oportuna y teniendo

en cuenta el impacto que sufren los padres cuando el niño se encuentra en situación de emergencia

- Explica y Facilita

Es un aspecto muy importante en el cual la enfermera da a conocer a los padres de los niños los temas desconocidos muchas veces o difíciles de entender en relación a los cuidados que conllevan procedimientos cada vez más sofisticados y resolver las dudas que ellos podrían tener.

- Conforta

Es la acción que brinda la enfermera al niño con el único objeto de que sus necesidades básicas humanas de alivio y calma. estén satisfechas, logrando tranquilidad en los padres de los niños favoreciendo su bienestar.

- Se Anticipa.

Se refiere a la organización planificada de los cuidados que la enfermera ejecuta con antelación con el fin de evitar complicaciones y/o dificultades.

- Confianza.

Se refiere al vínculo de consideración cercanía y seguridad que se crea entre la enfermera y el niño en situación de emergencia al brindar sus cuidados dirigidos a la recuperación, que lo harán sentir al niño y sus padres como seres únicos e importantes

- Seguimiento y Monitoreo.

Cuidados de enfermería que implican la vigilancia y el seguimiento que hace la enfermera para asegurar la calidad de la atención brindada, estas acciones incluyen un entendimiento completo de cada paciente, así como el abordaje eficaz y planificado de los procedimientos técnicos y científicos. (20)

## **NIVEL DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

**Nivel Bajo:** La atención no cumple con las expectativas mínimas. Hay demoras frecuentes, falta de amabilidad, poca disposición para resolver dudas, errores en el servicio, o insatisfacción general del usuario

**Nivel Medio:** La atención cumple parcialmente con las expectativas. El trato es adecuado pero con áreas de mejora, como tiempos de espera, comunicación, o seguimiento. La experiencia del usuario es aceptable pero no excelente

**Nivel Alto:** La atención es excelente. El personal es amable, eficiente y resolutivo. Se respetan los tiempos, hay buena comunicación, seguimiento adecuado y el usuario expresa alta satisfacción con el servicio.

## **2.2.2. SATISFACCIÓN DE LAS MADRES**

### **DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN**

La satisfacción equivale a una sensación de carácter positivo, ya que se vincula con el bienestar o la conformidad de que se colmaron las expectativas cifradas en un producto o servicio (21)

La satisfacción del usuario se refiere a la medida en que las expectativas del usuario son alcanzadas o superadas por los servicios o productos recibidos. Es un indicador fundamental en cuanto a la calidad de la atención a la que se refiere, ya que refleja la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios o productos y su nivel de satisfacción con ellos (22).

La satisfacción del usuario se considera con especial énfasis porque contribuye a la lealtad del usuario, al prestigio del establecimiento de salud o al sistema sanitario, en la probabilidad de sugerir a otros usuarios.

Pues, puede ocurrir que un usuario satisfecho, quiera continuar hacer uso de los servicios de atención y se exprese de la mejor manera de ellos, siempre recordando que la satisfacción del usuario puede ser diferente en función a la subjetividad del concepto que tiene cada persona.

Cada usuario tiene diferentes expectativas y necesidades, por lo que es importante comprender y cumplir con esas expectativas para lograr la satisfacción del usuario (23).

Por lo tanto, la satisfacción que pueda experimentar la madre está vinculado al nivel de seguridad, apoyo, bienestar en la salud de su recién nacido hospitalizado, es decir calidad de cuidado de enfermería. Lograr la satisfacción del usuario es importante y no todos los servicios logran el cometido por ser un fenómeno complejo que depende de muchos factores entre ellos:

- La efectividad de la ayuda para desterrar del usuario la experiencia emocional del malestar producto de la necesidad no satisfecha. El objetivo primordial del servicio es producir en el usuario comodidad, tranquilidad, satisfacción, pese que inciden en esta, situaciones no percibidas, ni conscientes por el usuario.
- Otros aspectos que influyen sobre las emociones, actitudes y conocimientos del usuario frente al servicio son la oportunidad, la integralidad, el precio, la calidad de la relación con el personal en contacto y los aspectos físicos del servicio (24)

## **NIVELES DE SATISFACCIÓN**

Después de recibir una atención o asistencia y/o usuario experimenta un grado de nivel de satisfacción, que pueden ser:

### **Insatisfacción**

Se produce cuando el desempeño del personal no alcanza las expectativas del usuario.

### **Medianamente Satisfecho**

Se genera cuando se concuerda parcialmente con las expectativas del usuario

### **Satisfecho**

Se origina cuando el servicio brindado alcanza o supera las expectativas del usuario (25).

## **DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES**

Siendo la satisfacción una definición multidimensional complicada, ya que depende de la variación de sus componentes en función al producto que se ofrece o se trate, cuando se habla de salud en su mayoría la satisfacción está directamente relacionado con el componente intangible de la actitud de las atenciones profesionales (26).

**Lealtad:**

Es el mantenimiento de las relaciones a largo plazo con el usuario, obtenido una alta permanencia y participación en sus adquisiciones.

La lealtad se crea cuando los trabajadores de la salud interactúan con los usuarios. Por lo tanto, el apego opositorista puede desarrollarse y conducir a la recepción y disfrute regular de servicios (36)

La lealtad en salud se entiende como la permanencia de los usuarios en la utilización de los servicios y su disposición a recomendarlos a terceros. Los factores que fortalecen la lealtad incluyen la consistencia en la calidad del servicio, el trato humanizado, la accesibilidad, y la percepción de compromiso del equipo de salud con el bienestar de la madre y su hijo. De este modo, la lealtad no solo garantiza la continuidad en el uso de los servicios, sino que también convierte a la madre en promotora activa de los mismos en su comunidad (36).

**Confianza:**

Definir confianza en base a satisfacción del usuario no es tarea sencilla ya que no existe consenso sobre ello, porque se basa en diferentes disciplinas que proponen diferentes puntos de vista en su análisis. (27) propone tres tipos de características para definir confianza: credibilidad, honestidad y

competencia relacionadas con el comportamiento de los individuos y su relación con la población.

### **2.2.3. ROL DE LA ENFERMERA ESPECIALISTA EN NEONATOLOGÍA**

A lo largo de los años el cuidado enfermero en neonatología ha evolucionado llegando a ser el eje principal, quien proporciona los cuidados al ser humano y que tiene como objetivo cubrir las necesidades de un ser humano con un alto nivel de dependencia que no logra aun tener autonomía en la realización de sus principales funciones para mantener la vida, convirtiendo al recién nacido en el ser humano más vulnerable por mantener inestabilidad fisiológica, provocados por factores intrínsecos y extrínsecos desde su nacimiento hasta los 28 días de vida (28).

El rol del profesional enfermero en los servicios de neonatología ha evolucionado progresivamente, desarrollando competencias, nuevas habilidades adoptando responsabilidades, ante la expectativa de satisfacer en el recién nacido de alto riesgo, sus necesidades de cuidados de enfermería especializados .haciendo con ello un espacio propio, es decir, atender la creciente demanda de cuidados de enfermería especialidades a los neonatos de riesgo, Para ello, requiere del enfermero(a) ser un personal calificado de óptima formación, si bien son importantes el equipamiento, los monitores, el cuidado de enfermería cálido, humano,

minuciosos de observación constante establece la diferencia en los resultados logrados.

Se debe contar con una buena cobertura de personal asistencial de enfermería para optimizar el cuidado del recién nacido. (29)

El perfil profesional que hace único al profesional de enfermería en los servicios de neonatología denota competencias desarrolladas en base al conocimiento y la experiencia las que el plano asistencial destacan:

- El cuidado de enfermería al recién nacido en estado crítico, a través del proceso enfermero, con participación de la familia, en la planificación y ejecución de los cuidados.
  
- Brinda apoyo directo a la familia del recién nacido facilitando su adaptación ante posibles cambios en la situación de salud del neonato vinculado a discapacidad o muerte
  
- Demuestra juicio crítico en la toma de decisiones al brindar cuidados de enfermería en base a evidencia científica en situaciones complejas.

- Realiza actividades provenientes del diagnóstico y tratamiento médico.

Organiza la labor asistencial dando prioridad y distribución equitativa de la carga y el tiempo

- Valora las capacidades y conductas de autocuidado de padres y/o cuidadores del recién nacido, las promueve y las fortalece.

- Procura con especial énfasis se lleve a cabo las acciones estipuladas en las normas de control de infecciones

- Coordina y facilita el vínculo con los diversos servicios que demanden el usuario.

- Registra con claridad y precisión la atención de enfermería de acuerdo a dispositivos legales y estándares, evidenciando profesionalismo.

En este sentido el profesional de enfermería del servicio de neonatología tiene el deber de cumplir estrictamente las funciones desarrolladas a partir de su perfil para el mejor desempeño de su labor; otorgando la importancia que amerita el cuidado del recién nacido hospitalizado y su familia en especial la madre, ya que ella será quien continúe los cuidados respectivos en el hogar. (29)

## **TEORÍA DE ENFERMERÍA JEAN WATSON**

Jean Watson describe al cuidado como una “relación de cuidado transpersonal” esencial para su teoría; es un “tipo especial de relación de cuidado humano —una unión con otra persona—muy respetada para la persona y su estar en el mundo (30).

La Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson presenta el concepto de cuidado como base de la disciplina de Enfermería que a través de la relación de ayuda entrega al paciente las herramientas necesarias para lograr un equilibrio entre: cuerpo, mente y alma; haciendo especial énfasis en la dignidad humana (31).

La teoría de Watson J, el Cuidado Humano se cimienta en la consonancia de la mente, cuerpo y alma, por la correspondencia de ayuda y confianza del que cuida y el cuidado. La filosofía de esta teoría está se halla en la óptica de la existencial fenomenológica con raíces en lo espiritual, moral y ético. Afirma que el cuidado humano es una responsabilidad moral, el de salvaguardar la dignidad humana, con vínculo emocional profundo que hace que el otro se sienta valorado. (31).

El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, cuidado que necesita toda persona sana o enferma, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada

cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado (31).

### **Conceptos de Meta paradigma de Enfermería de Jean Watson**

**Persona.** Desde la mirada existencialista, Watson considera la persona como “un ser en el mundo”. Como una unidad de mente – cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente el Gestalt. Es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería. (30)

**Medio ambiente.** Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo. El campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado). (30)

**Salud.** De acuerdo con Watson, la salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu)”. Está asociada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado”

**Enfermería.** Está centrada en relaciones de cuidado transpersonales. “Para Watson la enfermería es un arte, el cual cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta”. surge de la interacción, la

búsqueda del significado de las experiencias de cada uno, el descubrimiento del poder interno, la trascendencia y la auto curación (30).

### **Elementos del Cuidado de Watson**

La Teorista J. Watson en el Cuidado Humano señala que considerar el carácter socio cultural de la persona es indispensable para brindar el cuidado, otorga a la persona la capacidad de participar en el planear y ejecutar su propio cuidado

- **Formación de un sistema de valor humano y altruista.** Este factor se puede definir como la satisfacción a través de la donación y ampliación del sentido del Yo (32).
- **Generar fe, esperanza.** Elemento que posibilita a la enfermera impulsar y suscitar en el paciente sentimientos de seguridad y confianza **dotándolo** de comodidad y bienestar con la capacidad de mejorar su salud adoptando conductas y comportamientos saludables producto de la interacción recíproca enfermera paciente.
- **Desarrollar la sensibilidad en sí mismo y en los otros.** El percatarse **de** los propios sentimientos dirige al yo de ahora y su consecuente aceptación autoaceptación. Las enfermeras, al saberse sensible e

identificar sus sentimientos y sus sentimientos se torna, auténticas y muestra sensibilidad hacia los otros, llámese persona, familia, comunidad.

- **Fomentar vínculos de ayuda confianza.** - Los lazos de confianza, de manera particular promueve las manifestaciones de sentimientos positivos que generan bienestar, satisfacción, serenidad, paz, coherencia, resiliencia. y, negativos caracterizados por las sensaciones desagradables que de una u otra manera avizoran problemas que es necesario afrontar.

- Fomentar y aceptar la expresión de los sentimientos que suscitan felicidad, bienestar y pero también aquellos que provocan desagrado, malestar La enfermera tiene que estar preparada para los sentimientos positivos y negativos, reconociendo que la comprensión intelectual y la comprensión emocional de una situación son diferentes (32).

- Empleo del método de resolución de problemas para sopesar posibilidades y elegir la que mejor responde a las necesidades. El proceso de enfermería, lógico y sistemático, análogo al método científico, conlleva al planteamiento de intervenciones que conducen a la solución del problema de manera razonada.

- Fomentar la enseñanza – aprendizaje interpersonal. Proporciona la oportunidad a la persona, familia o comunidad de obtener beneficios en mejora de su salud a través de la información brindada, generando conciencia de cuidar de sí y de los demás (32).
- Dotación de entornos de apoyo, de protección biosociocultural y espiritual. El profesional de enfermería detecta aquellas situaciones internas o externas que puedan afectar el proceso de la salud o la enfermedad de la persona. Considerar estar bien mental y espiritualmente, así como, las experiencias sociales y culturales permite adentrar en el paciente. Así también, considerar lo que circunda la paciente, la seguridad, la limpieza, la estética, la comodidad. (32)
- Prestar apoyo en el lo indispensable para el bienestar de la persona El profesional de enfermería es consciente de sus propias necesidades y la del paciente; por lo tanto, se preocupa de atender las necesidades fisiológicas primero y luego las necesidades de logro o reconocimiento. (32).

Tolerancia con las fuerzas fenomenológicas. Observar la realidad inmediata, los fenómenos que acontecen en el paciente y comprender lo que sucede, esto se logra a través del análisis fenomenológico que es estudiado por la psicología existencialista quien estudia la existencia humana, guía la mejor comprensión de sí mismos y de los otros (32).

## **Dimensiones del Cuidado Transpersonal de Jean Watson**

**Satisfacer las necesidades.** Implica la concepción de que las necesidades humanas están superpuestas y que el cuidado de enfermería, en el contexto de la salud, está abocado a satisfacer dichas necesidades de manera integral y holística.

**Habilidades, técnicas de la enfermera.** Se sustenta por la sistematización de la asistencia o proceso de enfermería bajo la responsabilidad de la enfermera (33).

**Relación enfermera-paciente.** Es la interacción basada en la comunicación clara, honesta y transparente que construye una relación de ayuda y confianza mutua cimentada en el respeto que conduce a la satisfacción de las necesidades de salud de la persona, familia y comunidad.

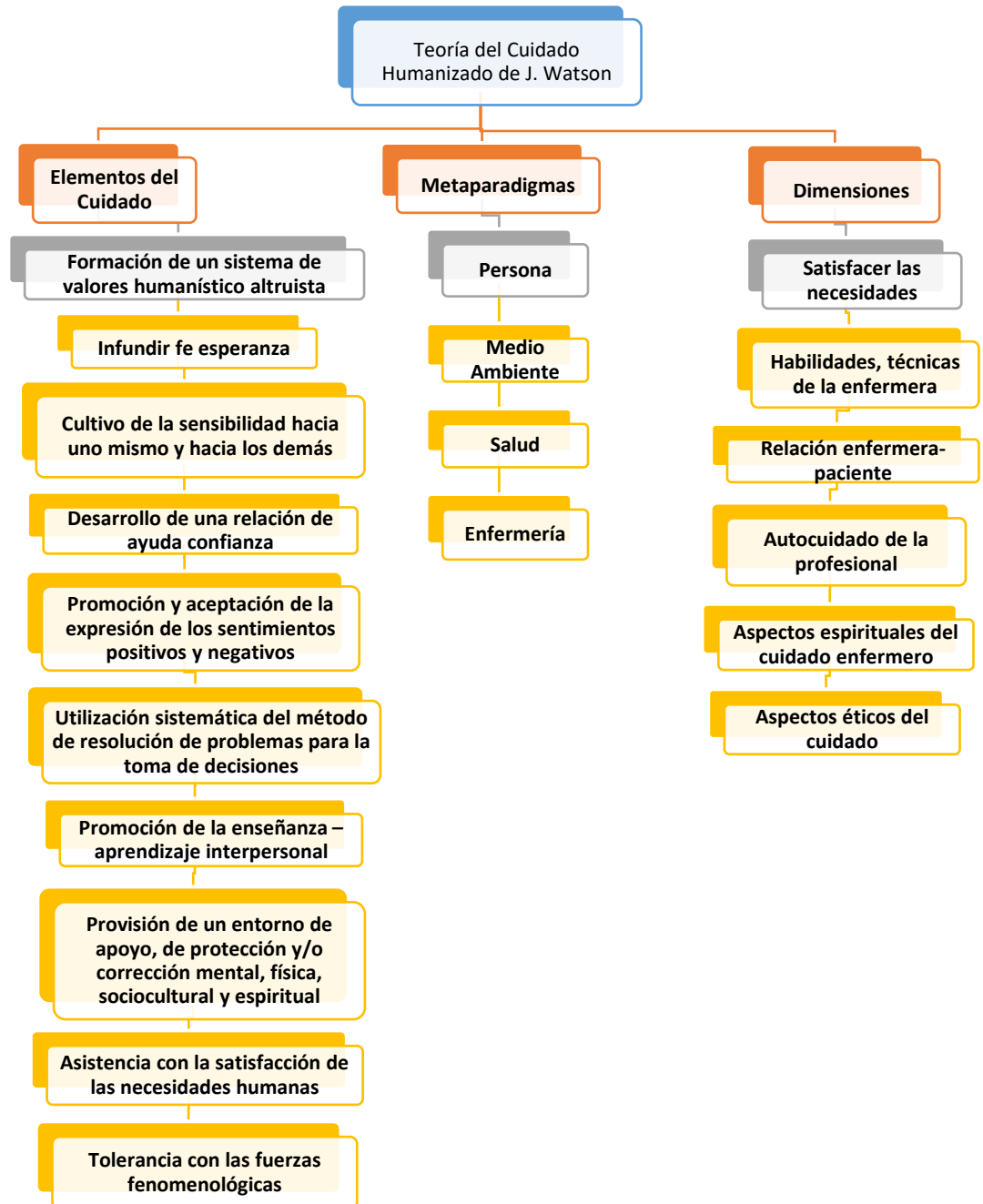
**Autocuidado de la profesional.** Siendo el cuidado, el objeto de la enfermería; el autocuidado de la profesional induce a la programación y desarrollo de acciones de acuerdo mutuo que beneficia al que cuida y al que es cuidado. Cuidado profesional es el cuidado desarrollado por profesionales con conocimientos científicos en el área de la salud, dotados de habilidades técnicas que auxilian individuos, familias y comunidades a mejorar o recuperar la salud (33).

**Aspectos espirituales del cuidado enfermero.** Es el cuidado holístico que brinda la enfermera comprendiendo que el bienestar de la persona está esencialmente arraigado a sus creencias y valores en la búsqueda incesante del sentido de la vida.

Es por esto que el cuidado espiritual ofrecido por el profesional de enfermería debe ser uno con un sentido de responsabilidad, respeto y dedicación al paciente, sobre todo si el paciente está en el proceso de muerte (33).

**Aspectos éticos del cuidado.** La ética de enfermería estudia las razones de los comportamientos en la práctica de la profesión, los principios que regulan dichas conductas, las motivaciones, y los valores (33).

**MAPA CONCEPTUAL: Teoría de J. Watson relacionada a la calidad de atención y satisfacción de las madres del Servicio de Neonatología del HHUT**



**Fuente:** Elaborado por Ticona M. y Zegarra L. basado en la teoría de J. Watson

## **2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS**

### **a) Calidad de atención**

La calidad de atención es un aspecto fundamental para garantizar la satisfacción de los pacientes y mejorar los resultados de salud (20)

### **b) Satisfacción de las madres**

La satisfacción equivale a una sensación de carácter positivo, ya que se vincula con el bienestar o la conformidad de que se colmaron las expectativas cifradas en un producto o servicio (21).

### **c) Madres**

Se denomina madres a aquellas mujeres que han concebido y en consecuencia a alumbrado un hijo, descendiente consanguíneo, con profundo vínculo afectivo.

### **d) Recién nacido**

Es aquel bebé que se denomina también neonato y que se halla en los primeros 28 día de haber nacido ya sea por parto normal o cesárea. Es peculiar en ellos las modificaciones fisiológicas que n determinadas circunstancias lo puede convertir en recién nacido de alto riesgo y requerir cuidados especializados. (23).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Según el autor Hernández, Fernández y Baptista. El presente trabajo de investigación es enfoque cuantitativo de método hipotético deductivo no experimental de corte transversal, porque permite mostrar la información obtenida tal y como se encuentra en la realidad en un espacio y tiempo determinado, correlacional porque describe la relación existente entre las variables. (34)

#### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **A. Población**

La constituirá el total de ingresos de recién nacidos al servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en los meses de abril a junio 2025.

##### **B. Muestra**

###### **Tamaño de la Muestra**

Se considera al 100% de la población siendo 50 madres de recién nacido que acudan al Servicio de Neonatología durante los meses

de abril a junio, por tanto, el muestreo fue no probabilístico y por conveniencia.

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- ✓ Madres que acepten y posibiliten la aplicación del instrumento.
- ✓ Madres con lucidez mental, capaces de responder el instrumento.
- ✓ Madres con recién nacidos normal o de riesgo.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- ✓ Madres que no muestren disposición para participar en la investigación.
- ✓ Madres con problemas de salud mental

### **3.3. UNIDAD DE ANÁLISIS**

Madres de los recién nacidos que acudieron al Servicio de Neonatología.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:**

#### **3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta para las dos variables

### **3.3.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El Instrumento que se aplicó en la investigación, es el cuestionario

#### **Instrumento N° 01**

El cuestionario de Calidad de Atención, tiene la finalidad de conocer el nivel de Calidad de atención del personal de salud

Para medir la variable Calidad de atención, se utilizó el cuestionario de la Tesis titulada “Calidad del cuidado de enfermería del recién nacido y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología, el cual consta de 46 preguntas con valoración en escala Likert: nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4), siendo la autora Lic. Gonzales Y., modificado por las investigadoras Lic. Ticona M. Lic. Zegarra L.

Este instrumento está dirigido al personal de salud, lo cual podría generar que en los resultados la muestra de estudio es sólo para el personal profesional de enfermería

Asimismo, estas preguntas se agrupan en seis dimensiones accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), conforta (5 ítems), se anticipa (5 ítems), confianza (5 ítems), monitorea y hace seguimiento de 05 ítems cada una).

La escala de evaluación se expresa en:

Alto:91-120 puntos

Medio:61-90 puntos

Bajo:30-60 puntos

### **Instrumento N° 02**

Se utilizó el Cuestionario tipo Likert, donde la variable de satisfacción de las madres consta de 10 ítems, distribuidos en sus dos dimensiones: lealtad y confianza. Elaborado por las Investigadoras Lic. Ticona M. Lic. Zegarra L.

Además, se realizó 1 pregunta global para valorar la relación entre las dos variables, cada ítem fue respondido mediante tres alternativas con valor numérico para efecto de tabulación, así las madres dieron un valor de 1 al 3 según sus percepciones siendo:

SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
3	2	1

Escala de Puntuación:

Satisfecho: 24- 30 puntos

Medianamente satisfecho: 17 – 23 puntos

Insatisfecho: 10 – 16 puntos

## **VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

La validez de ambos instrumentos fue puesta a prueba mediante el juicio de 3 expertos, juicio que permitió modificar establecer los ítems del instrumento. Los instrumentos, para su validación, han sido sometidos al juicio y a libre decisión de los expertos en el área, para luego atendiendo sus sugerencias, ser aplicados a la población de estudio, ( DPP = 2,19) (Anexo N°03).

## **CONFIABILIDAD**

La confiabilidad del instrumento se halló a través de la prueba piloto realizada en el Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Moquegua. La prueba estadística del coeficiente alfa de Cron Bach determinó la confiabilidad e los instrumentos. (Anexo N°04)

INSTRUMENTO	Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
Calidad de atención	0,937	30
Satisfacción de las madres	0,896	10

### **3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Para el estudio se realizó el siguiente procedimiento:

- Solicitó el permiso al Director del Hospital Hipólito Unanue

- Se coordinó con el Servicio de Neonatología, enfermera jefe y enfermeras de turno, para la aplicación del cuestionario
- Se solicitó el consentimiento informado de las madres de neonatos que van a ser evaluados.
- Se aplicó los instrumentos:
  - Primero la encuesta que midió el nivel de calidad de atención
  - Segundo, la encuesta que sirvió para medir la satisfacción de las madres en el servicio de Neonatología
- La duración de la aplicación tuvo 15 minutos por persona.
- El Tiempo que demandó la aplicación del instrumento a toda la muestra fue de 2 meses

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:**

Los datos fueron codificados e ingresados a la base de datos creada en el programa Excel para su posterior análisis, los datos fueron analizados con el programa estadístico SPSS 26.0 para determinar la relación entre la Calidad de Atención y Satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

Para evaluar la correlación entre variables se obtuvo el coeficiente de R de Pearson, si las variables presentan distribución normal, en caso contrario es la chi cuadrada.

Los resultados se presentan en tablas con sus valores absolutos relativo y su gráfico correspondiente.

### **3.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS:**

Las madres que participaron en la investigación fueron informadas previamente, respetando los siguientes principios bioéticos de la persona:

- **No maleficencia:** Los datos que se encontraron fueron de uso exclusivo de las investigadoras y fueron procesados confidencialmente
- **Autonomía:** Se dio la facultad de quedarse y culminar el llenado del instrumento, o de retirarse antes, si así lo creía conveniente.
- **Beneficencia:** Al participar en el estudio se logró fomentar actitudes y conductas para disminuir el riesgo en el equipo de salud de adquirir infecciones en su entorno laboral.
- **Respeto:** Mediante el consentimiento informado, el cual fue firmado por el participante que aceptó voluntariamente participar en el estudio, se respetó en todo momento la identidad del participante manteniendo el anonimato del mismo.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1. RESULTADOS**

Teniendo en cuenta los objetivos de esta investigación, los resultados se presentan en tablas y gráficos estadísticos

**TABLA N°01**

**CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS MADRES DEL SERVICIO  
DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE  
DE TACNA, 2025**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
17 a 20 años	12	24,0
21 a 30 años	18	36,0
31 a 40 años	15	30,0
41 a 49 años	5	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltera	15	30,0
Casada	12	24,0
Conviviente	19	38,0
Divorciada	4	8,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de Instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Educación primaria	3	6,0
Educación Secundaria	15	30,0
Educación superior No universitaria	27	54,0
Educación superior universitaria	5	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>
<b>Ocupación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajador Dependiente	11	22,0
Trabajador Independiente	26	52,0
No trabaja	13	26,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

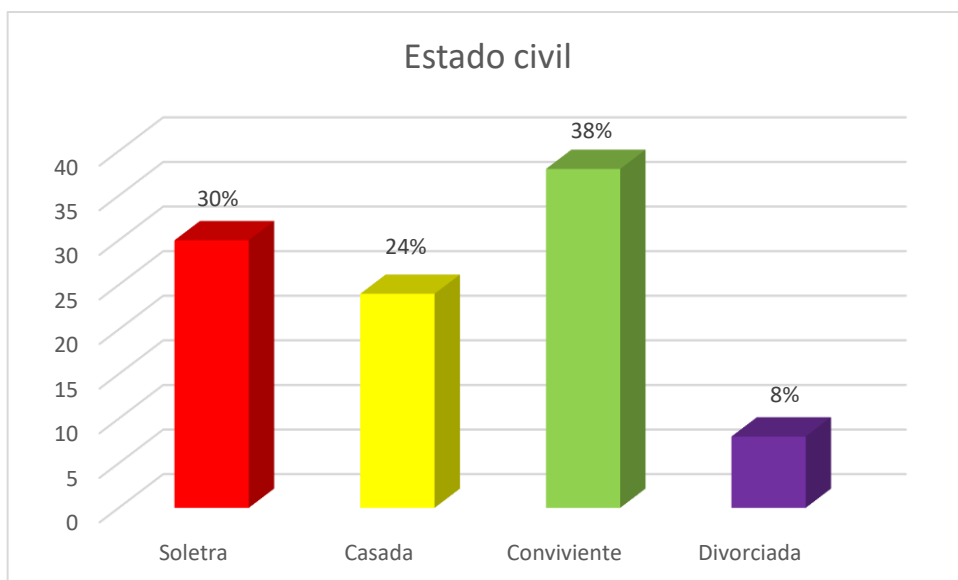
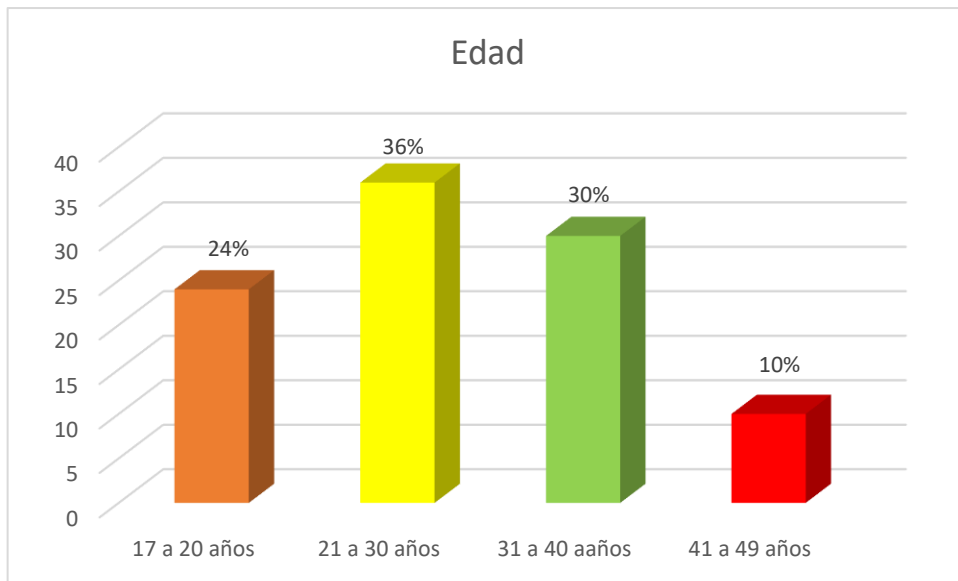
**Fuente:** Cuestionario de calidad de atención y Satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna  
Elaborado por: Gonzales Y., Modificado por Ticona M. Zegarra L.

**DESCRIPCIÓN**

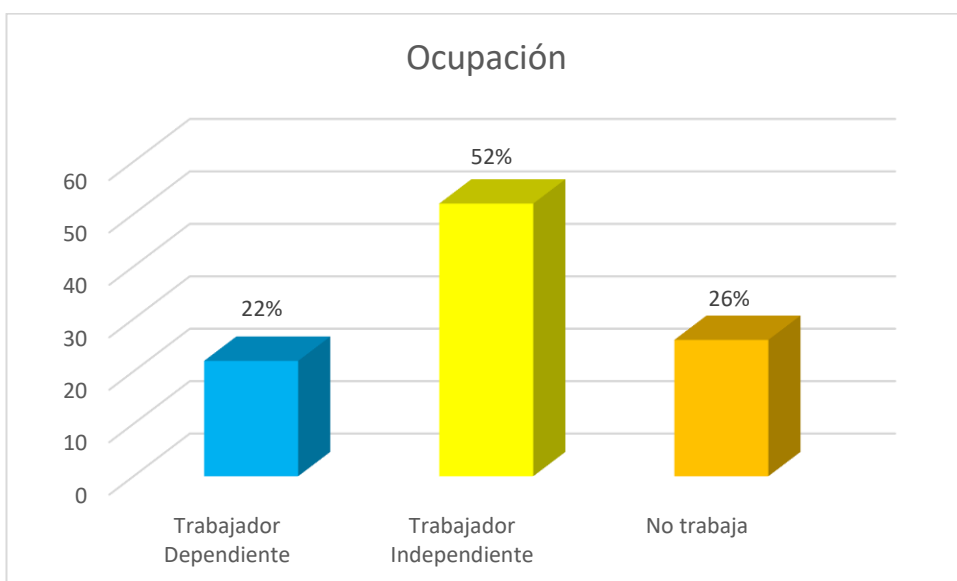
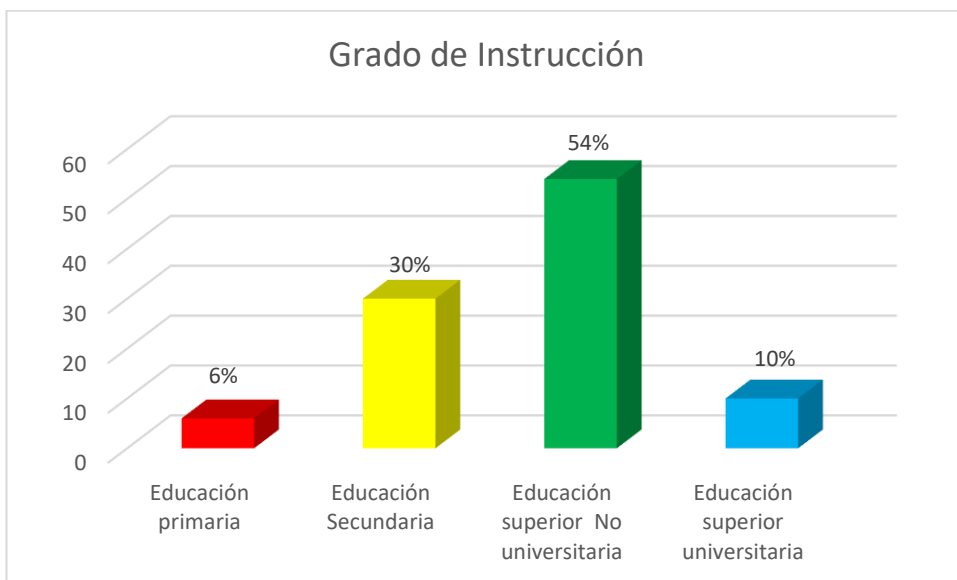
En la presente tabla se puede observar las características generales de las madres que acuden al Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde la edad de las madres oscila de 21 a 30 años con un 36%, estado civil es conviviente con un 38%, grado de instrucción es Educación superior no universitaria con un 54% y de ocupación trabajador independiente con un 52%.

## GRÁFICO N°01

### CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla 01



Fuente: Tabla 01

## TABLA N°02

### CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025

<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	35	70,0
Medio	11	22,0
Alto	4	8,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

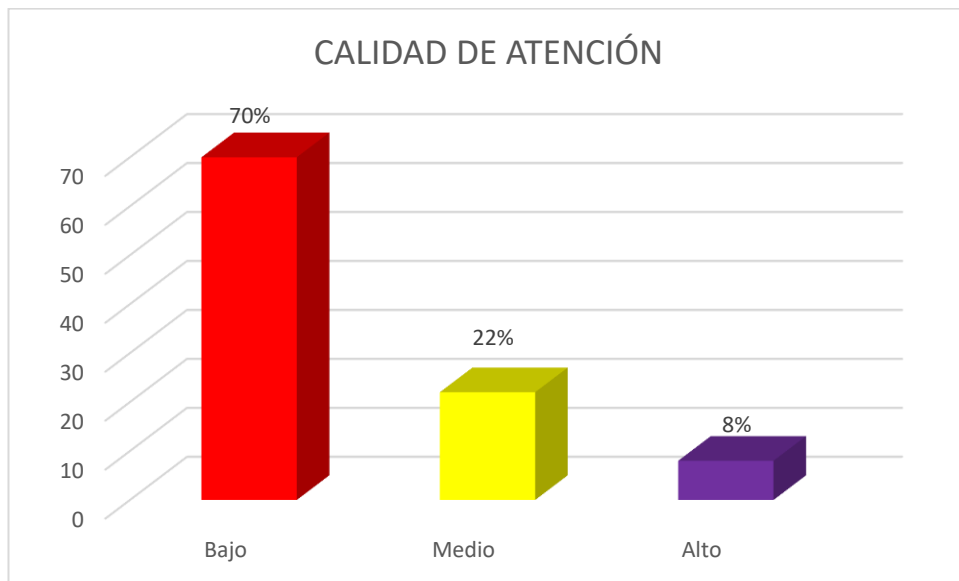
Fuente: Cuestionario de calidad de atención del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna  
Elaborado por: Gonzales Y., Modificado por Ticona M. Zegarra L.

### DESCRIPCIÓN

En la presente tabla se puede observar la Calidad de atención del Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde la calidad de atención es Bajo con un 70%, seguido de una calidad de atención Media con un 22% y Alto con un 8%.

## GRÁFICO N°02

### CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla 02

### TABLA N°03

#### SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025

<b>SATISFACCIÓN DE LAS MADRES</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	28	56,0
Medianamente satisfecho	9	18,0
Satisfecho	13	26,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

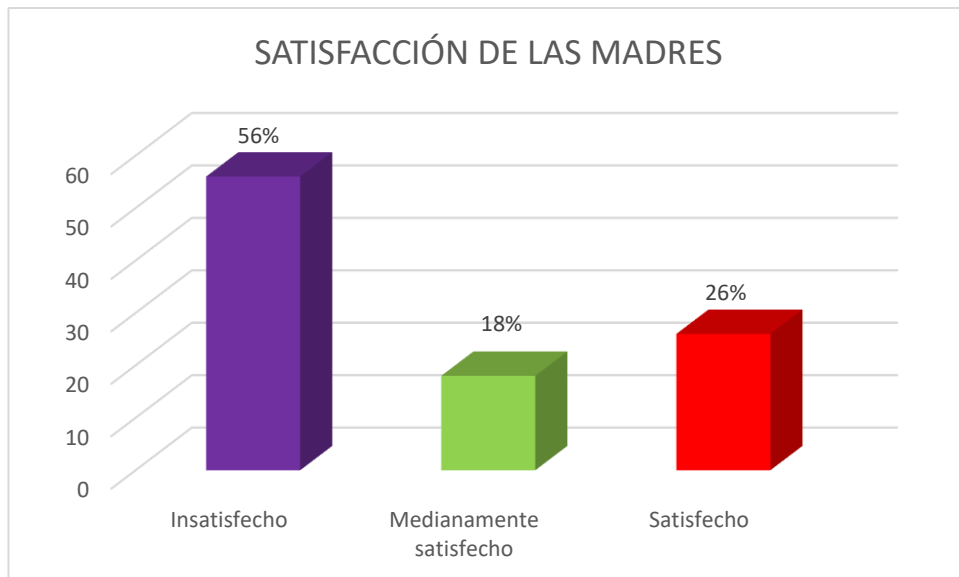
**Fuente:** Cuestionario de Satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna Elaborado por: Gonzales Y., Modificado por Ticona M. Zegarra L.

#### DESCRIPCIÓN

En la presente tabla se puede observar el Nivel de Satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde se encuentran insatisfecho (56%), satisfecho (26%) y medianamente satisfecho (18%).

### GRÁFICO N°03

## SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla 03

**TABLA N°04**

**DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DE LAS MADRES								
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>ACCESIBILIDAD</b>									X2=35,577
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	GL=2
Medio	28	56,0	9	18,0	3	6,0	40	80,0	P=0,000
Alto	0	0,0	0	0,0	10	20,0	10	20,0	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56,0</b>	<b>9</b>	<b>18,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>									X2=20,850
Bajo	19	38,0	1	2,0	0	0,0	20	40,0	GL= 2
Medio	9	18,0	8	16,0	13	26,0	30	60,0	P=0,000
Alto	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56,0</b>	<b>9</b>	<b>18,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	
<b>CONFORTA</b>									X2=18,838
Bajo	9	18,0	6	12,0	0	0,0	15	30,0	GL=4
Medio	19	38,0	1	2,0	10	20,0	30	60,0	P=0,001
Alto	0	0,0	2	4,0	3	6,0	5	10,0	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56,0</b>	<b>9</b>	<b>18,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	
<b>SE ANTICIPA</b>									X2=11,509
Bajo	9	18,0	1	2,0	0	0,0	10	20,0	GL=4
Medio	19	38,0	6	12,0	10	20,0	35	70,0	P=0,021
Alto	0	0,0	2	4,0	3	6,0	5	10,0	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56,0</b>	<b>9</b>	<b>18,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	
<b>CONFIANZA</b>									X2=14,389
Bajo	14	28,0	1	2,0	0	0,0	15	30,0	GL=4
Medio	5	10,0	5	10,0	5	10,0	15	30,0	P=0,006
Alto	9	18,0	3	6,0	8	16,0	20	40,0	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56,0</b>	<b>9</b>	<b>18,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	
<b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>									X2=11,361
Bajo	5	10,0	0	0,0	0	0,0	5	10,0	GL=4
Medio	18	36,0	7	14,0	5	10,0	30	60,0	P=0,023
Alto	5	10,0	2	4,0	8	16,0	15	30,0	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56,0</b>	<b>9</b>	<b>18,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Cuestionario de Calidad de atención y Satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.  
Elaborado por: Gonzales Y., Modificado por Ticona M. Zegarra L.

## DESCRIPCIÓN

En la tabla 5, sobre la relación de las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología, se observa: En Accesibilidad: del 80% (40) de las madres que reportaron accesibilidad media, el 56% (28) se siente insatisfecha ( $P=0,000$ ).

En la dimensión Explica y facilita: del 40% (20) de las madres que manifestaron que la enfermera explica y facilita en el nivel bajo, el 38% (19) se siente insatisfecha ( $P=0,000$ )

En la dimensión Conforta: del 60% (30) de las madres que manifestaron que la enfermera conforta en el nivel bajo, el 38% (19) se siente insatisfecha ( $P=0,001$ )

En la dimensión Se Anticipa: del 70% (35) de las madres que manifestaron que la enfermera se anticipa en el nivel bajo, el 38% (19) se siente insatisfecha ( $P=0,021$ )

En la dimensión Confianza: del 30% (20) de las madres que manifestaron que la enfermera brinda confianza en el nivel bajo, el 28% (19) se siente insatisfecha ( $P=0,006$ )

En la dimensión seguimiento y monitoreo: del 60% (30) de las madres que manifestaron que la enfermera realiza seguimiento y monitoreo en el nivel bajo, el 36% (18) se siente insatisfecha ( $P=0,023$ )

**TABLA N°05**

**RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025**

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DE LAS MADRES						Total		X <sup>2</sup> = 13,562  gl=4 p=0,009  Relación entre variables
	Medianamente				Satisfecho				
	Insatisfecho		satisfecho		N	%	N	%	
Bajo	23	46,0	7	14,0	5	10,0	35	70,0	
Medio	5	10,0	0	0,0	6	12,0	11	22,0	
Alto	0	0,0	2	4,0	2	4,0	4	8,00	
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>56,0</b>	<b>9</b>	<b>18,0</b>	<b>13</b>	<b>26,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

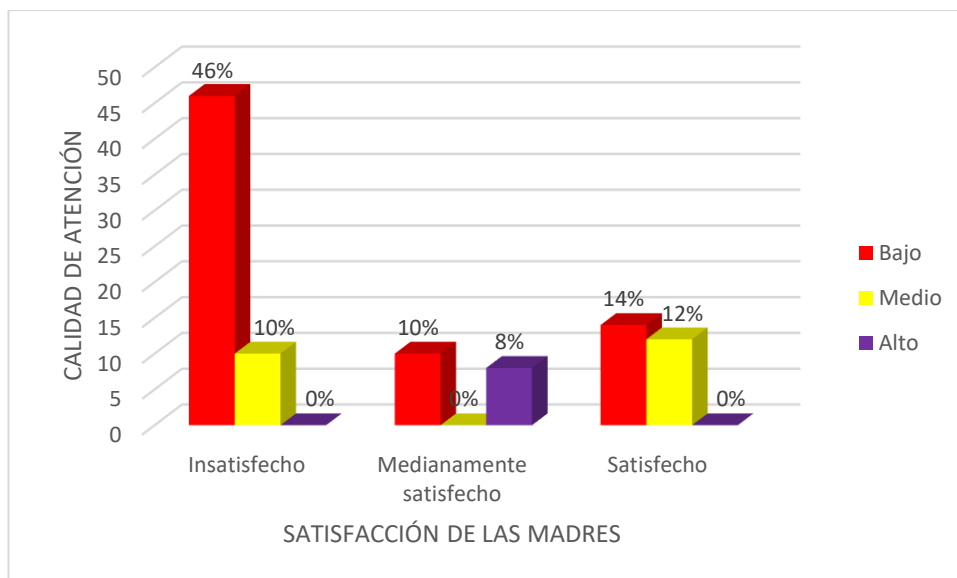
Fuente: Cuestionario de Calidad de atención y Satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna  
Elaborado por: Gonzales Y., Modificado por Ticona M. Zegarra L.

**DESCRIPCIÓN**

En la presente tabla se puede observar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, la calidad de atención es baja e insatisfecho con un 46%, existe relación estadísticamente significativa donde la  $X^2= 13,562$ ,  $gl=4$  y  $p=0,009 < p=0,05$

### GRÁFICO N°04

## RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025



Fuente: Tabla 05

## 4.2. DISCUSIÓN

En la **Tabla N° 01** se puede observar las características generales de las madres que acuden al Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde la edad de las madres oscila de 21 a 30 años con un 36%, estado civil es conviviente con un 38%, grado de instrucción es Educación superior no universitaria con un 54% y de ocupación trabajador independiente con un 52%.

Se difiere de la investigación de Suquillo A. (10), donde el 81% de las madres tienen entre 20 y 35 años de edad.

En Tacna, el hecho de que más de la mitad de las madres cuenten con educación superior no universitaria y se desempeñen como trabajadoras independientes podría incidir en una mayor variabilidad respecto al momento en que deciden asumir la maternidad, en función de sus condiciones económicas y expectativas de desarrollo personal. Por el contrario, en el estudio de Suquillo, la concentración en un rango etario más amplio (20-35 años) sugiere un patrón reproductivo más homogéneo, probablemente influenciado por las particularidades sociales y culturales de la población analizada.

En ese sentido, las diferencias encontradas resaltan la necesidad de contextualizar los resultados en función de las características específicas de cada población, evitando generalizaciones que no consideren las particularidades socioeconómicas y culturales de las madres.

En la **Tabla N° 02** se puede observar la Calidad de atención en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde la calidad de atención es Bajo con un 70%, seguido de una calidad de atención media con un 22% y alto con un 8%

Es semejante a la investigación de Guerrero A. (13), realizó la investigación: Gestión del Talento Humano para la Calidad de Atención en los Servicios Neonatales en Contexto Covid-19 Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo 2022, en donde los resultados encontrados indican que la gestión del talento humano en los servicios neonatales en el HRL es bajo (36,2%), las expectativas sobre la calidad de atención son bajo y medio (33,9%), respectivamente y la percepción sobre la calidad de atención es bajo (37,6%).

Ambas investigaciones coinciden en evidenciar que la calidad de atención neonatal enfrenta importantes desafíos relacionados con la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la magnitud del problema varía en cada escenario, lo que resalta la importancia de analizar

de manera contextualizada los factores que influyen en la calidad de los servicios de salud, tales como la disponibilidad de recursos humanos capacitados, la organización interna del servicio y la relación entre personal de salud y usuarios.

Difiere con la investigación de Gutiérrez G. (15), realizó la investigación: Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019, donde la calidad del cuidado de enfermería de las madres se puede evidenciar que un 57% (34 madres) percibe una buena calidad de atención, un 22% (13 madres) percibe una regular calidad de atención y el 22% (13 madres) percibe una baja calidad de atención.

Las discrepancias encontradas pueden atribuirse a diferencias institucionales y contextuales. En el Hospital Vitarte, la mayor proporción de madres que perciben una buena calidad de atención sugiere la existencia de prácticas de cuidado más consolidadas, probablemente relacionadas con la capacitación del personal de enfermería, la implementación de protocolos estandarizados y un mayor acompañamiento a las madres en el proceso de alojamiento conjunto. En contraste, en el Hospital Hipólito Unanue, la percepción negativa podría vincularse a limitaciones en la disponibilidad de recursos humanos, sobrecarga laboral

del personal y posibles deficiencias en la comunicación y el trato hacia las usuarias.

En síntesis, mientras que en el estudio de Gutiérrez G.(15) predomina una valoración positiva de la calidad de atención, en Tacna la situación es opuesta, con un predominio de percepciones negativas. Esta diferencia subraya la necesidad de fortalecer los procesos de gestión del cuidado y la capacitación del personal de salud en el Servicio de Neonatología de Tacna, con el fin de mejorar la calidad percibida y lograr un impacto favorable en la satisfacción materna y en los resultados de salud neonatal.

En la **Tabla N° 03** se puede observar el Nivel de Satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde se encuentran insatisfecho con un 56%, satisfecho con un 26% y medianamente satisfecho con un 18%.

Es semejante a la investigación de Loza L. et al. (12), realizaron la Tesis titulada: Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022, donde sus resultados indican que el 54% de las madres expresan no estar satisfechas con los cuidados de enfermería. En cuanto a los aspectos, el 84% están poco satisfechas con

los cuidados de enfermería en su dimensión ambiental, mientras que el 66% están contentas con los cuidados de enfermería en su dimensión procedimental, humana, y el 60% están satisfechas con ellos.

Difiere con la investigación de Aguirre Y, Bocanegra Y (14), realizaron la tesis: Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. Donde el 69,4% de las madres se declararon muy satisfechas con los cuidados de enfermería, mientras que el 30,6% se declararon medianamente satisfechas. En cuanto a los aspectos de satisfacción, se reportó alta satisfacción principalmente en las dimensiones Técnico-Científica (77,8%), Humana (80,6%) y Ambiental (63,9%).

De igual manera difiere con la investigación de Gutiérrez G. (15), realizó la investigación: Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019. Donde el Nivel de satisfacción de las madres se tiene un el 45% (27 madres) posee satisfacción alta, mientras que un 32% (19 madres) tiene un grado de satisfacción medio y un 23% (14 madres) tiene un grado de satisfacción bajo

En la **Tabla N°04** se puede observar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde la calidad de atención y el nivel de satisfacción es Bajo e insatisfecho con un 46%. Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa donde la  $X^2= 25,211$ ,  $gl=4$  y  $p=0,000 < p=0,05$

Semejante a la investigación de Loarte E. (35) con la tesis titulada: Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital II EsSalud- Huánuco 2023, donde se encontró relación entre el respeto de la enfermera y la satisfacción de las madres en estudio ( $X^2 = 17,509$  y  $p\text{-valor}=0.002$ .); así también, halló relación entre la empatía de la enfermera y la satisfacción de las madres de neonatos ( $X^2 = 31,020$  y  $p\text{-valor}=0.000$ ). Además, se evidenció relación entre la escucha receptiva de la enfermera y la satisfacción de las madres ( $X^2 = 29,934$  y  $p\text{-valor}=0.000$ ) y se encontró relación entre la aceptación de emociones de la enfermera y la satisfacción de las madres ( $X^2=12,868$  y  $p\text{-valor}=0.012$ ). Conclusión. Se halló existencia de una significativa relación entre la comunicación terapéutica de la enfermera y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de Neonatología del Hospital II Essalud Huánuco 2023, con  $X^2 = 23,085$  y el  $p\text{-valor}=0.000$ .

Difiere de la investigación de Huerta L. (17), realizó la investigación: Comunicación terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018. Donde sus resultados encontrados indican que el 28% de las enfermeras la comunicación terapéutica se encuentre medianamente presente; en el 14% de las enfermeras se encuentra presente la comunicación terapéutica y en el 8% de las enfermeras no se encuentra; se obtuvo también que en el 31% de las madres la satisfacción se halla en un nivel medio. No existe relación entre la comunicación terapéutica de la enfermera y el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados.

La discrepancia entre ambos estudios puede atribuirse a diferencias en el enfoque metodológico y en las variables analizadas. Mientras que la investigación actual evalúa directamente la calidad de atención global y su relación con la satisfacción, la de Huerta L. centra el análisis en un componente específico de la atención, la comunicación terapéutica, lo cual podría explicar la ausencia de relación significativa en sus hallazgos. Además, es posible que entre 2018 y 2025, las condiciones institucionales y organizativas del servicio hayan experimentado cambios que influyen en la percepción de las madres.

En síntesis, los resultados actuales aportan evidencia de que la calidad de atención constituye un factor determinante en el nivel de satisfacción materna, lo que difiere de los hallazgos previos de Huerta L., donde no se encontró relación entre comunicación terapéutica y satisfacción. Esto pone de manifiesto la necesidad de continuar investigando desde un enfoque integral, incorporando tanto los aspectos técnicos de la atención como los procesos interpersonales, para mejorar la calidad percibida en el servicio de neonatología.

Semejante a la investigación de Gutiérrez G. (15), realizó la investigación: Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte, 2019, donde existe una relación estadística entre sus variables satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería.

En la **Tabla N°05**, sobre la relación de las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología, se observa: En Accesibilidad: del 80% ( 40) de las madres que reportaron accesibilidad media, el 56% (28) se siente insatisfecha(  $P=0,000$ ).

En la dimensión Explica y facilita: del 40% (20) de las madres que manifestaron que la enfermera explica y facilita en el nivel bajo, el 38% (19) se siente insatisfecha ( $P=0,000$ )

En la dimensión Conforta: del 60% (30) de las madres que manifestaron que la enfermera conforta en el nivel bajo, el 38% (19) se siente insatisfecha (P=0,001)

En la dimensión Se Anticipa: del 70% (35) de las madres que manifestaron que la enfermera se anticipa en el nivel bajo, el 38% (19) se siente insatisfecha (P=0,021)

En la dimensión Confianza: del 30% (20) de las madres que manifestaron que la enfermera brinda confianza en el nivel bajo, el 28% (19) se siente insatisfecha (P=0,006)

En la dimensión seguimiento y monitoreo: del 60% (30) de las madres que manifestaron que la enfermera realiza seguimiento y monitoreo en el nivel bajo, el 36% (18) se siente insatisfecha (P=0,023)

Se difiere de Salcedo B, et al. (11), el resultado obtenido de la variable de investigación sobre la calidad de atención y de sus dimensiones, se evidenció que el nivel regular incidió acentuadamente con un valor de 72%, por otro lado, el 25% presenta un nivel bueno y el 3% se observa un nivel malo. Por lo tanto, concluye que ambas variables de estudio tuvieron un valor significativo bilateral, lo que comprobó la significativa relación entre las dos variables estudiadas.

Se difiere de Alvarez B., Tristan D., Hormaza L. (38), quienes realizaron la investigación: Relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología de un hospital de Huancayo – 2025, donde los resultados evidencian que el 71,7 % de las madres calificaron la atención como buena, destacando las dimensiones; humana (80,6 %), técnica (69,4 %) y de entorno (83,9 %). Con respecto a la satisfacción, el 68,9 % presentó un nivel alto, resaltando la fiabilidad (82,2 %) y la seguridad (69,4 %). El análisis estadístico confirmó una relación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,529, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula.

En contraste con la investigación, donde varias dimensiones presentan calidad media o baja y altos niveles de insatisfacción (por ejemplo, accesibilidad con 56 % de insatisfacción), este estudio muestra una percepción positiva del cuidado neonatal, lo que sugiere que mejoras en la atención humanizada y comunicación podrían elevar significativamente la satisfacción.

De igual manera Loarte E. (39) Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital II EsSalud Huánuco – 2023. Se encontró relación entre el respeto de la enfermera y la satisfacción de las madres en estudio

( $X^2 = 17,509$  y  $p\text{-valor}=0.002.$ ); así también, halló relación entre la empatía de la enfermera y la satisfacción de las madres de neonatos ( $X^2 = 31,020$  y  $p\text{-valor}=0.000$ ). Además, se evidenció relación entre la escucha receptiva de la enfermera y la satisfacción de las madres ( $X^2 = 29,934$  y  $p\text{-valor}=0.000$ ) y se encontró relación entre la aceptación de emociones de la enfermera y la satisfacción de las madres ( $X^2=12,868$  y  $p\text{-valor}=0.012$ ).

Este estudio respalda tus resultados en la dimensión “Explica y Facilita”, donde encontraste una calidad baja y 38 % de insatisfacción. Refuerza la importancia de mejorar la comunicación del personal con las madres para aumentar su confianza y satisfacción general.

## CONCLUSIONES

- Características generales de las madres que acuden al Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde la edad de las madres oscila de 21 a 30 años (36%), estado civil es conviviente (38%), grado de instrucción es Educación superior no universitaria (54%) y de ocupación trabajador independiente (52%)
- Calidad de atención en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, es Bajo con un 70%, es probable que este porcentaje sea resultado de que se aplicó un instrumento dirigido a profesionales de la salud y no de manera específica para profesionales de enfermería
- Nivel de Satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, insatisfecho con un 56%
- Se Comprobó que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las madres ( $X^2 = 25,211$ ;  $gl = 4$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ).
- Las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología, se observa: En Accesibilidad: el 80% nivel medio ( $P=0,000$ ), en la dimensión Explica y facilita: el 40% nivel bajo, ( $P=0,000$ ), en la dimensión Conforta: el 60% (30) nivel bajo

( $P=0,001$ ), en la dimensión Se Anticipa: el 70% nivel bajo ( $P=0,021$ ), en la dimensión Confianza: el 30% nivel bajo ( $P=0,006$ ), en la dimensión seguimiento y monitoreo: el 60% nivel bajo ( $P=0,023$ )

- Existe la posibilidad que de estos hallazgos sean resultado de otros factores no considerados en el presente estudio como el cambio del personal profesional de enfermería joven sin experiencia durante el periodo en la recolección de datos

## RECOMENDACIONES

- Al Departamento de enfermería, socializar la teoría del cuidado humano a todo el personal de enfermería haciendo uso de estrategias participativas que fortalezcan al ser persona y al ser, enfermero que trascenderá en el cuidado del recién nacido y en consecuencia la satisfacción de la madre...
- A la jefatura del servicio de neonatología, establecer programas de aprendizaje continuo para reforzar las competencias técnicas y las habilidades blandas en el personal de enfermería.
- Al jefe de Enfermería del hospital monitorear de manera continua la percepción de la calidad en madres, los resultados de las encuestas sobre satisfacción de las madres revelan indicadores para la mejora del cuidado de enfermería en el servicio de neonatología.
- Planificar un programa continuo de mejoramiento en el cuidado de las madres de los neonatos
- A la Dirección del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en coordinación con la Jefatura del Servicio de Neonatología y el Departamento de Calidad del Hospital, Implementar un programa integral de mejora de la calidad de atención en el Servicio de

Neonatología, centrado en la capacitación continua del personal de salud en atención humanizada, comunicación efectiva, empatía, y seguimiento proactivo, con el fin de aumentar la satisfacción de las madres y garantizar una atención neonatal segura y accesible en el primer control del Recién nacido

- Reforzar el cuidado del Recién nacido en el alojamiento continuo
- Mantener al profesional de enfermería en el área de su especialidad en este caso en Neonatología

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cano, S., Marsellés, M., & Jové, G. Un paseo por la 5.<sup>a</sup> planta. Análisis de las vivencias y el grado de satisfacción de los padres de bebés hospitalizados en la UCIN del hospital universitario Arnau de Villanueva de Lleida. 2012.. Revista Educación Inclusiva, 5(3), 23-34.
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
3. Organización Mundial de la Salud (OMS)-Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Mundial (OCDEBM). Prestación de servicios de salud de calidad. Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. [Consultado 3 Set 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1335351/retrieve>

4. Instituto Nacional Materno Perinatal [Internet]. [www.inmp.gob.pe](http://www.inmp.gob.pe). Disponible en: <https://www.inmp.gob.pe/institucional/boletines-estadisticos/1422371837>
5. MINSA. (2019). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público. Lima, Perú
6. Á Ávila J. Vigilancia de Mortalidad Fetal-Neonatal Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. ob.pe. [Internet].[citado el 30 de julio de 2022]. Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin\\_20217.pdf](https://www.dge.gob.pe/epipublic/uploads/boletin/boletin_20217.pdf)
7. Gobierno Regional de Tacna. Equipan servicio de neonatología del hospital Hipólito Unanue. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/regiontacna/noticias/870850-equipan-servicio-de-neonatologia-del-hospital-hipolito-unanue>
8. Duarte D. Domingues M. Soares S. Mota T. Melo A. Satisfacción de los padres con respecto al cuidado de enfermería en los cuidados intensivos neonatales. Disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/12212>

9. Alle Y, Akenaw B, Seid S. et al. Parental satisfaction and its associated factors towards neonatal intensive care unit service: a cross-sectional study. BMC Health Serv Res. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08645-4>
  
10. Suquillo A. Calidad de atención materna neonatal y satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Sangolquí. [Tesis previa a la obtención del grado de: Magíster en Gerencia Hospitalaria], Ecuador: Universidad Nacional De Chimborazo, 2023. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11142>
  
11. Lake, E. T., Smith, J. G., Staiger, D. O., Hatfield, L. A., Cramer, E., Kalisch, B. J., & Rogowski, J. A. (2020). Parent Satisfaction With Care and Treatment Relates to Missed Nursing Care in Neonatal Intensive Care Units. *Frontiers in Pediatrics*, 8. <https://doi.org/10.3389/fped.2020.00074>
  
12. Loza L, Lloclla Y. Nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022. [Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Enfermería] Perú: Universidad Nacional De Ucayali, 2023. Disponible en: [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6568/B8\\_2023\\_U](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6568/B8_2023_U)

NU\_ENFERMERIA\_2

023\_T\_LOTTY-LOZA\_YANINA-

LLOCLLA\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Guerrero A. Gestión del Talento Humano para la Calidad de Atención en los Servicios Neonatales en Contexto Covid-19 Hospital Regional Lambayeque [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78774/Guerrero\\_VAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78774/Guerrero_VAY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Aguirre Y, Bocanegra Y. Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología – Hospital II-I Moyobamba, San Martín 2019. [Tesis de Posgrado]. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2022. Disponible en: [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10559/Aguirre\\_Paz\\_Yanira\\_del%20Pilar%20y%20Bocanegra\\_Vega\\_Yoheli\\_Natali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10559/Aguirre_Paz_Yanira_del%20Pilar%20y%20Bocanegra_Vega_Yoheli_Natali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Gutiérrez G. Grado de Satisfacción de madres y calidad del cuidado de enfermería en la atención de alojamiento conjunto del recién nacido del Hospital Vitarte [Tesis de posgrado], Perú: Universidad César vallejo, 2019. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103213/Gutierrez\\_EGJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103213/Gutierrez_EGJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

16. Aburto S. Satisfacción de las madres acompañantes sobre los cuidados de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue. Tacna 2017. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/b259a1f7-e656-4b4c-b8d9-fabf07be0825>
17. Huerta L. Comunicación terapéutica de la enfermera y su relación con el nivel de satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados en el Servicio de Neonatología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018. Disponible en: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/items/3978241d-0201-44af-a2fe-f3f22efa0968>
18. Mejía S, García J. Percepción de las madres acerca de los roles de enfermería al recién nacido prematuro en el área de Neonatología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo [Internet]; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44662>
19. Bautista L, Burbano A. Percepción de los cuidadores primarios de los niños hospitalizados en el servicio de pediatría, entorno al cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería del Hospital

Universitario San José de Popayán 2018-2019. [Tesis de posgrado].  
Colombia: Universidad del Cauca; 2018. Disponible:  
<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9651?locale-attribute=en>

20. Larson, P. Satisfacción del Paciente con el cuidado de las enfermeras durante la hospitalización, *Western Journal of Nursing Research*. 1993  
Disponible en:  
<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/serveruv/api/core/bitstreams/564434c4-5051-48c7-9f33-d6cab5fe47ec/content>
21. McCormack B., McCance T. Development of a framework for person-centred nursing. *J Adv Nurs*. 2006;56(1):1–15. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.04042.x>
22. Febres R, Mercado. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.. Facultad de Medicina Humana. 2020. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)
23. Gómez K, Saldarriaga. Satisfacción del usuario. *Dialnet*. 2018 Mayo ; 1

Disponible

en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635417>

24. Guerra J, Ruiz C. Interpretación del cuidado de enfermería Neonatal desde las experiencias y vivencias de los padres. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/12901/13661>
25. Salhuana A. Satisfacción del usuario en Pediatría ante la calidad de atención del personal de Enfermería, Hospital San José, Chincha. [Tesis para optar título]. Perú, Editorial 2016". Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE\\_254e073b4e7897fdebc43a4a768f95dd](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE_254e073b4e7897fdebc43a4a768f95dd)
26. Soriano Balón, J. M. Analisis de la expectativa de calidad y su relacion con la satisfaccion del servicio de trasnporte comercial mixto de pasajeros en Puerto Ayora. Ecuador, 2017. Disponible en: <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/d8f3f194-4b1e-41a5-a8ae-2177b8acbef1>
27. Lozano M. Importancia del cuidado de enfermería en la atención del reciben nacido critico. Revista Científica de Ciencias Médicas. 2017

julio; 3(4). Disponible en:  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/588>

28. López C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2018; 27(2): 107-107.

Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es)

29. Castro F, Urbina O. Manual de enfermería en neonatología [Internet]. 1ra Ed. La Habana: Ciencias Médicas; 2007. Disponible en:  
<https://pediатraselche.files.wordpress.com/2011/11/manual-deenfermeria-en-neonatologia.pdf>

30. Watson J. Postmodern nursing and beyond London: Churchill Livingstone; 1999. Disponible en:  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2037765>

31. Urra M. E, Jana A. A, García V. M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su Teoría de cuidados transpersonales.

Ciencia y enfermería. 2011; 3(17). Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441808002.pdf>

32. Revista de Actualizaciones en Enfermería. Aportes desde la Teoría de Jean Watson a la Investigación. Enfermería. Disponible en:  
<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres2/>.

33. Guerrero R, Meneses ME, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Callao. Lima. 2015. Disponible en:  
<https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>

34. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978- 1-4562-6096-5, 714 p. 47. Disponible en:  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

35. Loarte E. Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital II EsSalud- Huánuco 2023. Disponible en:

[https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8154/TE\\_SIS-LOARTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8154/TE_SIS-LOARTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

36. Naranjo Y. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev. cuba. enferm. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986>
37. Saturno P, Poblano O, Flores S, Vieyra W, Vértiz J, Bautista A, et al. Acreditación de servicios y calidad de la atención a neonatos en hospitales mexicanos. Salud pública Méx. [Internet]. 2022; 64 (2): 179-187. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342022000200179&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342022000200179&lng=es)
38. Alvarez B., Tristan D., Hormaza L. Relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las madres en el Servicio de Neonatología de un hospital de Huancayo – 2025. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17384/3/IV\\_FCS\\_504\\_TE\\_Alvarez\\_Tristan\\_Hormaza\\_2025.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/17384/3/IV_FCS_504_TE_Alvarez_Tristan_Hormaza_2025.pdf)

39. Loarte E. Comunicación terapéutica de la enfermera y satisfacción de madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del Hospital II EsSalud Huánuco – 2023. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/item/051d899c-9b3f-4a5d-81f9-3e847dfc1a77>

# ANEXOS

## ANEXO N° 01

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### CUESTIONARIO: CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimada madre, el presente cuestionario tiene como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025, para la cual se requiere vuestra colaboración.

### INSTRUCCIONES

Lea detenidamente las preguntas y responda marcando con (X) las alternativas que usted crea conveniente. La información que proporcione será totalmente confidencial y anónima.

### DATOS GENERALES:

Numero: \_\_\_\_\_

1. Edad  
a) 17 - 20 años ( ) b) 21 - 30 años ( ) c) 31 - 40 años ( ) d) 41 - 49 años ( )
  
2. Sexo  
a) Femenino ( )      b) Masculino ( )
  
3. Estado civil  
a) Soltera ( ) b) Casada ( ) c) Conviviente ( ) d) Divorciada ( ) e) Viuda ( )
  
4. Grado de Instrucción  
a) Educación Primario ( )  
b) Educación Secundaria ( )  
c) Educación superior No universitaria ( )  
d) Educación superior universitaria ( )
  
5. Ocupación  
a) Trabajador Dependiente ( ) b) Trabajador Independiente ( ) c) No trabaja ( )

**El siguiente bloque, tiene las alternativas a marcar según el cuadro descrito:**

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

DIMENSIÓN	ITEMS	1	2	3	4
ACCESIBILIDAD	1. La enfermera ofrece medidas que alivien a su bebé al realizar procedimientos.				
	2. La enfermera realiza los procedimientos a su debido tiempo y brinda los medicamentos a su bebé.				
	3. La enfermera verifica el estado de salud de su bebé				
	4. La enfermera atiende el llanto del bebé.				
	5. La enfermera pide a ud. que la llame si observa algún signo de peligro en su bebe.				
EXPLICA Y FACILITA	6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para perfeccionar sus conocimientos sobre el cuidado de su bebe..				
	7. La enfermera le da información clara y precisa sobre la salud de su bebe				
	8. La enfermera le enseña cómo cuidar a su recién nacido				
	9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formular al doctor cuando lo necesite				
	10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a la condición médica de su bebe				
CONFORTA	11. La enfermera se esfuerza para que su bebé pueda descansar cómodamente.				
	12. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
	13. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
	14. La enfermera la escucha con atención				
	15. La enfermera involucra a su familia en el cuidado de su bebé.				
SE ANTICIPA	16. La enfermera le presta mayor atención a su bebé en las horas de la noche.				
	17. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre el estado de salud de su bebé.				
	18. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables en cuanto al cuidado de su bebé.				
	19. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en el estado de salud de su bebé.				
	20. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención a su bebé				
CONFIANZA	21. La enfermera se gana su confianza por la atención brindada a su bebé				
	22. La enfermera la anima para que le formule preguntas al médico de su bebe relacionado con la situación de salud.				
	23. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento de su bebé				

	24.La enfermera la identifica y trata a su bebé como una persona individual.				
	25.La enfermera pone a su bebé en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
SEGUIMIENTO Y MONITOREO	26.La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales				
	27.La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
	28.La enfermera es calmada.				
	29.La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar a su bebé				
	30.La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

## ANEXO N° 02

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

Estimada madre, el presente cuestionario tiene como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025, para la cual se requiere vuestra colaboración.

### INSTRUCCIONES

Lea detenidamente las preguntas y responda marcando con (X) las alternativas que usted crea conveniente. La información que proporcione será totalmente confidencial y anónima.

SATISFECHO	POCO SATISFECHO	INSATISFECHO
3	2	1

DIMENSIÓN	ITEMS	1	2	3
CONFIANZA	1. ¿Confía ud. en los médicos que cuidan a su bebé?			
	2. Cuál es tu impresión del contacto humano de los profesionales directamente con el neonato es:			
	3. Cuál es su impresión de la potenciación del vínculo madre-hijo de los profesionales en el servicio:			
	4. Usted considera que el personal de salud llevo a cumplir su función hacia su bebé.			
	5. ¿Considera eficiente la atención proporcionada por el personal de salud?			
LEALTAD	6. Cómo calificaría el horario de la disponibilidad del tiempo que permanece los padres en el servicio.			
	7. ¿La explicación que recibió sobre, charla educativa, lactancia materna exclusiva, signos de alarma, lavado de manos y consentimiento informado durante la hospitalización de su bebé fue?			
	8. ¿Cómo calificaría el trabajo conjunto de médicos y enfermeras?			
	9. ¿Usted sintió que los médicos y enfermeras que atendían su bebé comprendían su enfermedad y su tratamiento?			
	10. ¿Usted se siente segura cuando su bebé es atendido por el personal de salud?			

## **ANEXO N°03**

### **VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTAS MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)**

#### **INSTRUCCIONES:**

El presente documento, tiene como objetivo el de recoger informaciones útiles de personas especializadas en el tema:

#### **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA - 2025**

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación que significa lo siguiente:

1. Representa una ausencia de elementos que absuelven la interrogante planteada.
2. Representa una abolición escasa de la interrogante.
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios.
4. Representa estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida la interrogante planteada.
5. Representa el mayor valor de escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de manera totalmente suficiente.

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

### HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?.	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse? .....					

Firma del Experto

## PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**PRIMERO:** Se construye una tabla de doble entrada, como la mostrada a continuación; y se colocan los puntajes para cada reactivo o ítem de acuerdo al criterio establecido por el experto, además de sus respectivos promedios

### PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

Nº DE ITEMS	EXPERTOS			PROMEDIO
	A	B	C	
1	5	4	4	4,33
2	4	4	4	4,00
3	5	4	5	4,67
4	5	4	4	4,33
5	4	4	5	4,33
6	5	4	4	4,33
7	4	3	4	3,67
8	5	5	5	5,00
9	5	5	4	4,67

**SEGUNDO:** Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X - Y_1)^2 + (X - Y_2)^2 + \dots + (X - Y_8)^2}$$

Donde:

x = Valor Máximo en la escala concedido para cada ítem.

y = El promedio de cada ítem.

Para el presente estudio tenemos:

X	Y	(X-Y) <sup>2</sup>
5	4,33	0,45
5	4,00	1,00
5	4,67	0,11
5	4,33	0,45
5	4,33	0,45
5	4,33	0,45
5	3,67	1,77
5	5,00	0,00
5	4,67	0,11
SUMA=		4,79

$$DPP = \sqrt{4,79} = 2,19$$

La DPP hallada es de: **2,19**

**TERCERO:** Determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia (0), con la ecuación.

$$Dmax = \sqrt{(X_1 - Y)^2 + (X_2 - Y)^2 + \dots + (X_8 - Y)^2}$$

Donde

x = Valor máximo en la escala para cada ítem. (5)

y = Valor mínimo de la escala para cada ítem. (1)

X	Y	(x-y) <sup>2</sup>
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
5	1	16
		144

$$Dmax = \sqrt{144} = 12$$

**CUARTO:** La Dmax se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de **2,40**.

**QUINTO:** Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a Dmax. Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

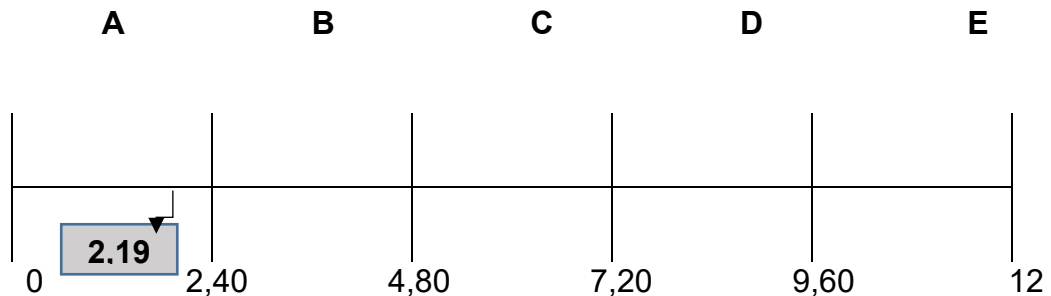
Siendo:

A y B : Adecuación total

C : Adecuación promedio

D : Escasa adecuación

E : Inadecuación



El punto DPP debe caer en las zonas A y B, en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.

En el caso nuestro, El valor DPP fue **2,19** cayendo en la zona “**A**” lo cual significa una **adecuación total** del instrumento y que puede ser aplicado en la recolección de información de este estudio.

## ANEXO N°03-A

**Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.**

### HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse?	..... ..... .....				

Firma del Experto

  
 LIC. ENFER. ANA MARÍA VARGAS V.  
 CIP: 4017 ESP-372  
 H.S.U.L.T. NEONATOLOGÍA

## ANEXO N°03-B

**Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.**

### HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?	1	2	3	4 ✓	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4 ✓	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?	1	2	3	4 ✓	5
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4 ✓	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?	1	2	3	4 ✓	5
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?	1	2	3	4 ✓	5
7. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.	1	2	3 ✓	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?	1	2	3	4	5 ✓
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?.	1	2	3	4	5 ✓
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse? ..... ..... .....					

Firma del experto

HAYDEE JIMENEZ MENESES  
COP N° 9247  
del Aislamiento  
H.H.H.H.  
8/12

## ANEXO N°03-C

Marque con una "X" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opción que le merezca el instrumento de investigación.

### HOJA DE PREGUNTAS PARA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento mide lo que se pretende medir?				✓	
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de ítems registrados en ésta versión son suficiente para tener una comprensión de la materia de estudio?				✓	
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en éste instrumento son una muestra representativa del universo material del estudio?					✓
4. ¿Considera Ud. que si aplicamos en reiteradas oportunidades éste instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?				✓	
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en éste instrumentos, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables?					✓
6. ¿Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en éste instrumento tiene los mismos objetivos?				✓	
7. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumentos es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones.				✓	
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					✓
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetivos materia de estudio?.				✓	
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, qué aspectos tendrá que incrementar o qué aspectos habría que suprimirse? ..... ..... .....					

Firma del experto

  
 LIC. MARGARITA SOTELO A.  
 CEP: 9288  
 ENFERMERA

**ANEXO N°04**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

**PRUEBA PILOTO**

El presente instrumento de la investigación, **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, TACNA - 2025**, fue aplicado en el Hospital Regional de Moquegua, antes de la aplicación de los instrumentos se les hizo firmar el consentimiento informado a las madres del Servicio de Neonatología. El propósito de la prueba piloto es conocer la fiabilidad de los instrumentos, así como para proporcionar las bases necesarias para la prueba de validez y de confiabilidad

**CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO**

El criterio de confiabilidad se determinó aplicando la prueba piloto a 10 madres del Servicio de Neonatología, una vez aplicada la prueba piloto, se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, través de la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

“ $\alpha$ ” representa a coeficiente de confiabilidad

“K” representa a número de preguntas o ítems

“ $V_i$ ” representa a varianza de cada ítem

“ $V_t$ ” representa a varianza de los valores observados

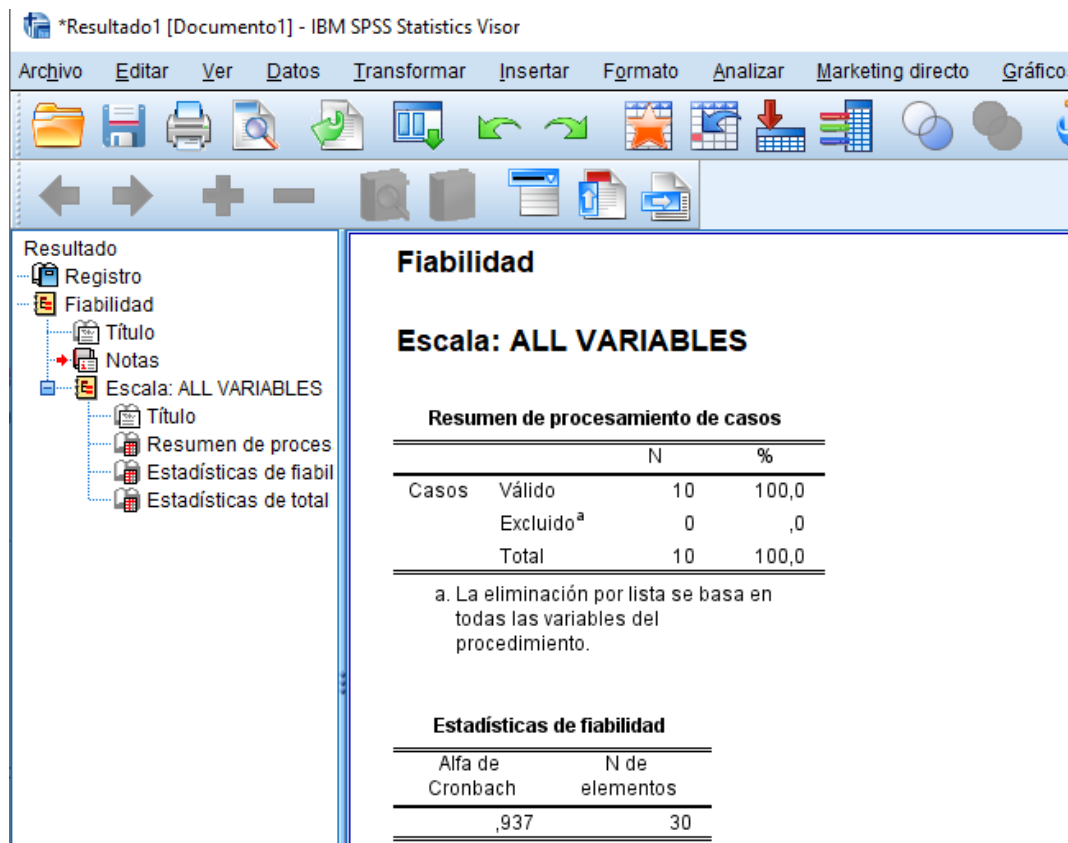
“ $\Sigma$ ” representa a Sumatoria

Considerando a Santiago Valderrama Mendoza propone una confiabilidad Despreciable o mínima es desde 0.00 a 0.20, Baja o ligera de 0.20 a 0.40 , Moderada de 0.40 a 0.60, Marcada de 0.60 a 0.80 y Muy alta de 0.80 a 1.00.

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS Versión 26, donde se introdujeron los datos de las 10 encuestas aplicadas, sin exclusión alguna; haciendo una total de 40 preguntas o ítems que se llevaron a la prueba de confiabilidad.

El resultado obtenido para la confiabilidad del instrumento es el siguiente:

## a) CALIDAD DE ATENCIÓN



### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	30

El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) para este instrumento resultó 0.937 siendo equivalente a 93.7% lo que significa que el instrumento tiene una confiabilidad marcada por lo cual el instrumento puede ser aplicado a la población objetivo real.

Teniendo como resultado de su varianza

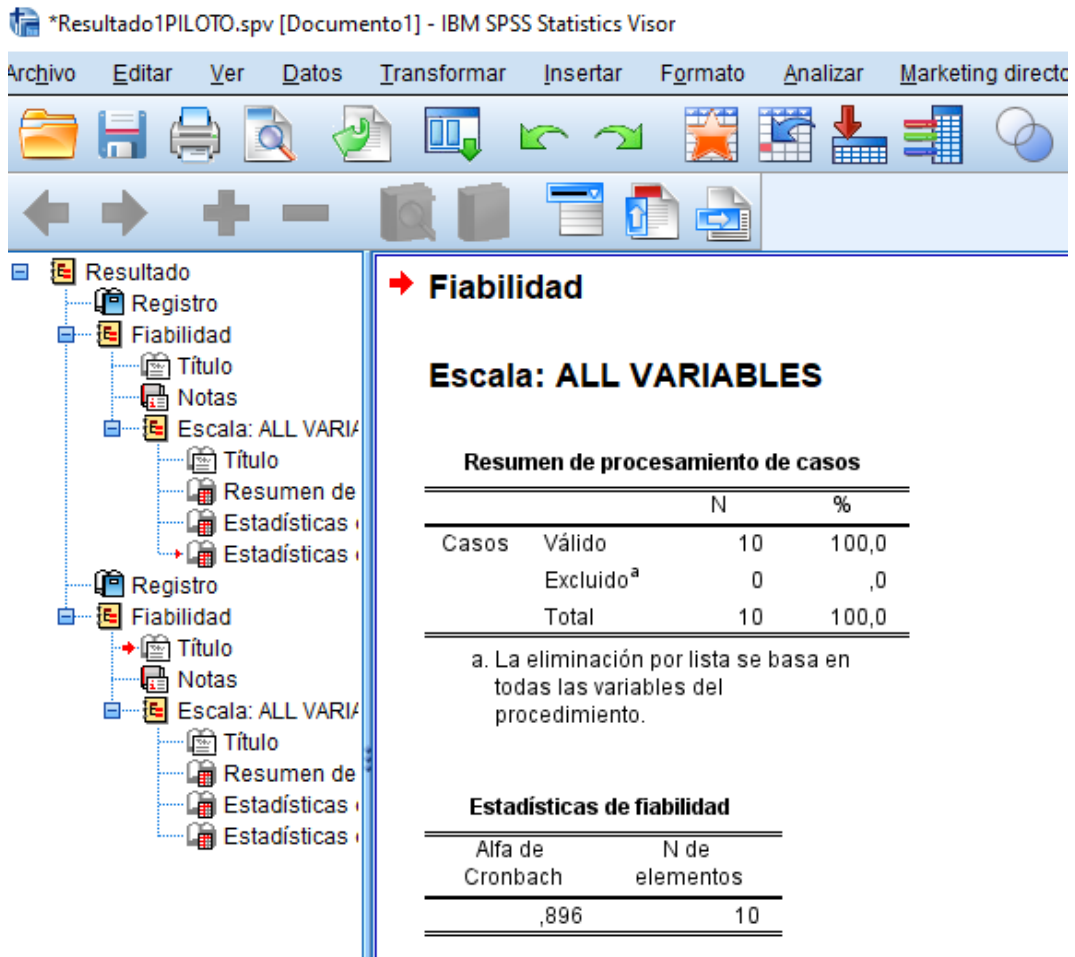
Estadísticas de total de elemento

	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
C1	53,20	249,733	,363	,938
C2	53,50	256,722	,249	,938
C3	53,20	264,844	-,035	,943
C4	52,50	253,167	,289	,938
C5	53,70	260,011	,195	,938
C6	54,00	265,556	-,056	,939
C7	53,50	269,167	-,189	,942
C8	53,90	265,878	-,074	,939
C9	53,90	254,322	,626	,935
C10	54,20	256,622	,807	,935
C11	53,70	254,011	,645	,935
C12	53,60	256,933	,499	,936
C13	53,80	255,067	,568	,935
C14	53,60	236,933	,927	,930
C15	53,60	244,267	,665	,933
C16	53,60	244,267	,665	,933
C17	53,50	247,389	,577	,934
C18	53,30	241,789	,758	,932
C19	53,60	241,378	,767	,932
C20	53,70	238,233	,863	,931
C21	53,30	238,678	,698	,933
C22	53,20	235,289	,841	,931
C23	53,10	238,100	,807	,931
C24	53,20	235,289	,841	,931
C25	53,10	236,100	,874	,930
C26	53,20	245,956	,576	,934
C27	53,20	241,733	,717	,933
C28	53,20	241,289	,732	,932
C29	53,20	237,067	,877	,930
C30	53,40	236,489	,804	,931

## b) SATISFACCIÓN DE LAS MADRES

\*Resultado1PILOTO.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo



**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	10

El Coeficiente Alfa de Cronbach (índice de consistencia interna) para este instrumento resultó 0.896 siendo equivalente a 89.6% lo que significa que el instrumento tiene una confiabilidad marcada por lo cual el instrumento puede ser aplicado a la población objetivo real.

Teniendo como resultado de su varianza

### 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
S1	15,80	31,733	,568	,891
S2	16,20	28,400	,870	,869
S3	16,30	34,456	,384	,900
S4	15,80	31,733	,568	,891
S5	16,20	28,400	,870	,869
S6	16,30	34,456	,384	,900
S7	15,80	31,733	,568	,891
S8	16,20	28,400	,870	,869
S9	16,30	34,456	,384	,900
S10	16,20	28,400	,870	,869

## **ANEXO N° 05**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimada Madre de Familia:

Reciba un saludo cordial, me encuentro en la fase de aplicación y recolección de datos del proyecto de investigación, titulado: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA, 2025”, el cual tiene como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.

Contando con los permisos respectivos por parte de la institución, le solicitamos su apoyo respondiendo de forma veraz las preguntas del cuestionario que se adjunta a este consentimiento informado. La información recabada será de carácter estrictamente anónimo; asimismo los resultados obtenidos gracias a su participación permitirán tomar las acciones necesarias para lograr la calidad de nuestro servicio en beneficio de los pacientes.

Agradecemos de ante mano su colaboración.

Tacna, ..... del año 2025

---

Firma

## ANEXO 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025..</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las características generales de las madres que acuden al servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025</li> <li>• Identificar el nivel de calidad de atención en el servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.</li> <li>• Determinar la relación de las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H1: La relación es significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025.</p> <p>H0: La relación no es significativa entre la calidad de atención y satisfacción de las madres del servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2025</p>	<p><b>Variable 1.</b> Calidad de atención</p> <p><b>Variable 2</b> Satisfacción de las madres</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Corte transversal.</p>	<p><b>Población:</b> Total de ingresos de neonatos al servicio de Neonatología en los meses de abril a junio.</p> <p><b>Muestra:</b> 100% de la población siendo 50 madres de neonatos, el muestreo fue no probabilístico y por conveniencia</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>