

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN AL NEONATO DESDE
LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES

TESIS

PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD

PRESENTADA POR

ELBA ANGÉLICA LINO CARBAJAL DE BARRAZA

ASESOR

CELSO VLADIMIR BAMBARÉN ALATRISTA

LIMA- PERÚ

2024



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE POSGRADO**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN AL NEONATO DESDE
LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

ELBA ANGÉLICA LINO CARBAJAL DE BARRAZA

**ASESOR
Dr. CELSO VLADIMIR BAMBARÉN ALATRISTA**

**LIMA, PERÚ
2024**

JURADO

Presidente: Rossana Andrade Chávez, maestra en Medicina con mención en Pediatría

Miembro: Carlos Ramiro Mariño Vigo, magister en Investigación y Docencia Universitaria

Miembro: Raúl Alberto De Lama Morán, maestro en Psicología

DEDICATORIA

A Nuestro Señor Dios

Por permitirme llegar a este importante momento de mi formación profesional, brindándome salud para alcanzar mis metas y objetivos, asimismo de conducirme siempre por el correcto camino.

A mi Esposo, Hijos y Nieto

Por haberme brindado todo su apoyo permanentemente, por los consejos y valores, así como la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y por todo su amor.

AGRADECIMIENTOS

Les doy gracias a mi Esposo, mis Hijos y Nieto, por ser el pilar central y fundamental en todo lo que soy, por su apoyo incondicional, por facilitarme poder crecer profesional y académicamente; agradezco de todo corazón que estén en cada paso que doy.

De igual manera, agradezco la orientación brindada por el Dr. Ronald Ayala Mendivil.

Agradezco a nuestra Universidad y mis profesores, por compartir sus conocimientos a fin de crecer día a día como profesional, por toda su paciencia, dedicación, apoyo y amistad durante este tiempo.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
FUENTES DE INFORMACIÓN	41
ANEXOS	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Figura 1. Distribución de la edad los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	24
Figura 2. Sexo de los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	25
Figura 3. Nivel de estudio de los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	26
Figura 4. Tipo de paciente de los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	26
Figura 5. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según dimensiones, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	28
Figura 6. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión fiabilidad, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	29
Figura 7. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión capacidad de respuesta, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	29

	Pág.
Figura 8. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión empatía, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	30
Figura 9. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión aspectos tangibles, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	31
Figura 10. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión seguridad, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019.....	31

RESUMEN

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción por la atención al neonato, desde la perspectiva de los padres, en el servicio de neonatología de una clínica privada en el distrito de San Miguel - Lima, en el período de Julio a diciembre del 2019. Es una investigación cuantitativa, de diseño observacional, descriptivo y de corte transversal. Se encuestaron a 202 padres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología en una clínica privada, mediante una encuesta Servqual de 22 preguntas para medir expectativas y percepciones. Se tabuló mediante el programa SPSS versión 25. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción general de los padres sobre el cuidado brindado por el personal del servicio de neonatología de la referida clínica fue de 58.7 %. La gran mayoría de encuestados eran pacientes continuadores, el 80 % de personas encuestadas eran del género femenino. La insatisfacción de los usuarios en lo que respecta a capacidad de respuesta (60.89 %) se debe a que los usuarios perciben que el médico u otro profesional de salud no les realizan un examen minucioso y completo. Se encontró un gran porcentaje de insatisfacción con la atención en la farmacia (56 %). En conclusión, el nivel de satisfacción por la atención al neonato, desde la perspectiva de los padres en el servicio de neonatología es media, siendo las expectativas catalogadas como altas en las dimensiones seguridad y empatía, y las percepciones son bajas en la dimensión capacidad de respuesta.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención, Neonatología, SERVQUAL

ABSTRACT

The objective was to determine the level of satisfaction with neonatal care, from the parents' perspective, in the neonatology service of a private clinic – district of San Miguel - Lima, in the period from July to December 2019. It is a quantitative, observational, descriptive and cross-sectional research. 75 parents of neonates hospitalized in the neonatology service of a private clinic were surveyed, using a 22-question Servqual survey to measure expectations and perceptions. It was tabulated using the SPSS program version 23. The results were that the level of general satisfaction of parents about the care provided by the staff of the neonatology service of this Clinic was average with 58.7 % of all parents. The vast majority of respondents were continuation patients, 80% of respondents were female. Users' dissatisfaction with regard to response capacity (60.89 %) is due to the fact that users perceive that the doctor or other health professional does not perform a thorough and thorough examination. A large percentage of dissatisfaction was found with the care in the pharmacy (56 %). In conclusion, the level of satisfaction with neonatal care, from the perspective of the parents in the Neonatology Service, is average, with the expectations classified as high in the dimensions of security and empathy, and the perceptions are low in the response capacity dimension.

Keywords: Satisfaction, quality of care, Neonatology, SERVQUAL

NOMBRE DEL TRABAJO

NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ATENCIÓN AL NEONATO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PADRES

AUTOR

ELBA ANGÉLICA LINO CARBAJAL DE BARRAZA

RECUENTO DE PALABRAS

12833 Words

RECUENTO DE CARACTERES

74500 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

66 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 23, 2024 11:46 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 23, 2024 11:47 AM GMT-5**● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

En tiempos actuales de modernidad, de competitividad y de búsqueda de excelencia académica y profesional, los servicios y los profesionales de salud deben ser capaces de responder a la realidad sanitaria del país, partiendo de sus propias necesidades así como de los deseos y expectativas de nuestros usuarios externos – los pacientes^{1,2}, así como del usuario interno – el personal de salud, que permita contribuir a la disminución de las altas tasas de morbi-mortalidad materna, infantil y con ello, la recuperación del estado de salud y de desarrollo del país^{3,4}. Uno de los elementos gravitantes radica en llevar adecuadamente procesos administrativos que garanticen la adecuada prestación de servicios de salud tanto a nivel público como privado a fin de garantizar la plena y total satisfacción de nuestros usuarios externos^{1,2}.

Por otro lado, en las instituciones de salud privadas con servicios de atención materno-perinatal, se han implementado unidades de cuidados neonatales para brindar atención especializada a los neonatos críticos que pudieran presentarse, acorde a las necesidades actuales y la demanda ya sea por neonatos prematuros, o con malformaciones congénitas, que poseen seguro privado^{3,4}.

Si bien en los tiempos actuales existe mucha competitividad en las instituciones prestadoras de salud privadas, se espera mínimamente el cumplimiento de un estándar básico de calidad en todos los procesos inherentes a la atención de sus pacientes³.

En la literatura, se identifican diversos autores que han procurado indagar sobre esta temática valiosa para el desarrollo gerencial en los establecimientos de salud, tal como lo manifiesta Clairat Y²; Rodríguez G, Castellanos R⁴; Ruales M, Ortiz N⁵; Harillo D, Rico J, López A⁶; Nunes BK, Toma E⁷; Ramírez J⁸; quienes se centran en la evaluación de la satisfacción de los padres en unidades de neonatología, a

través de diferentes dimensiones, tales como la información, empatía, accesibilidad, confidencialidad, manejo del dolor, trato, entre otros.

Es ampliamente conocida que la calidad es un logro que se busca en toda institución prestadora de servicios de salud, y una de las medidas de control administrativo que existen para lograrla es mediante el análisis de las percepciones que manifiestan los pacientes sobre la atención recibida^{4,6,7,8}. Existen estudios que han procurado abordar la evaluación de la calidad en los servicios de neonatología, tales como lo mostrado por Alvarón G¹, Clairat Y², Rodríguez y Castellanos⁴, Santana J¹⁰. En ese sentido, en los servicios de neonatología de nuestro país, continuamente el personal de salud y sobre todo el personal de Enfermería^{2,4,9}, está librando duras batallas por mantener el estado de salud y la recuperación plena y total de los Neonatos, por lo que resulta necesario medir las expectativas en la atención y las percepciones manifestadas por los padres de los neonatos atendidos en nuestros servicios de salud, que permita tomar acciones para superar las limitaciones y deficiencias que se presenten y contribuir a la mejora de la atención brindada.

Por ello, resulta de mucha importancia gerencial esta medición en una clínica privada a fin de contribuir a mejorar la prestación de servicios realizada.

1.2 Formulación del problema de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción por la atención al neonato desde la perspectiva de los padres, en el servicio de neonatología en una clínica privada del distrito de San Miguel, Lima, en el período de julio - diciembre del 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los padres de los neonatos atendidos en el servicio de Neonatología de una Clínica privada del distrito de San Miguel, Lima, en el período de Julio - diciembre del 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar las características socio - demográficas de los padres de los neonatos atendidos en el servicio de neonatología de una clínica privada del distrito de San Miguel, Lima, en el período julio - diciembre del 2019.

Medir las expectativas de la atención de los padres de los neonatos atendidos.

Medir las percepciones de la atención y sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que refieren los padres de los neonatos atendidos.

1.4 Justificación

1.4.1 Importancia

El presente estudio se sustenta en la necesidad de contar con las opiniones valiosas de los padres de los neonatos usuarios del servicio evaluado, a fin de implementar las medidas correctivas y preventivas que garanticen la plena y total satisfacción por el servicio brindado, toda vez que es un servicio muy ágil donde el personal de salud y sobre todo de Enfermería está expuesto al estrés propio de la atención y cada decisión tomada puede ir en contra de la salud de los neonatos, quienes muchas veces nacen con graves problemas de salud que requieren un monitoreo permanente y pormenorizado. Este estudio sirve por ello como patrón de referencia para la misma institución elegida, ya que no se cuenta con estudios previos en el servicio de neonatología de la clínica mencionada y como referencia para otras del mismo rubro a fin de mejorar procesos tendientes a agilizar la atención, minimizando riesgos que se da en las prestaciones en salud en general. A partir de este estudio se pueden proponer planes de mejora que busquen reducir aspectos administrativos que permitan mejorar la atención a los pacientes y minimizar los posibles eventos adversos ante los cuales el personal de salud está expuesto como producto de la atención realizada.

1.4.2 Viabilidad

Este estudio posee adecuada viabilidad puesto que se tiene el permiso de la máxima autoridad de la clínica en mención, así como del jefe del servicio de neonatología. Además, el presente estudio no requiere de aplicación de tecnología informática compleja, puesto que se aplicaron las normatividades existentes para la medición de la satisfacción de los padres de los neonatos.

1.5 Limitaciones

Una limitación importante es que al aplicarse un cuestionario autodesarrollado con preguntas cerradas, no se pueden profundizar sobre las opiniones, puntos de vista, formas de pensar, y experiencias vividas de los padres incluidos en la investigación, que se podrían obtener al aplicar instrumentos cualitativos, sin que ello desmerezca el trabajo ejecutado.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Santana J, en 2019, publicó una investigación que midió el grado de satisfacción que manifiestan los padres, referente al servicio ofertado, en el área de Neonatología del Hospital Matilde Hidalgo de Procel, en Guayaquil, Ecuador. Se trató de una investigación cuantitativa, de tipo correlacional y corte transversal. Se encuestaron 269 madres de neonatos hospitalizados. Sus principales hallazgos mostraron limitantes en el nivel de comunicación entre padres, con el personal de salud, así como en la educación del paciente sobre los cuidados a brindar al bebé. Por ello, se implementaron actividades destinadas a superar dichas limitaciones. Concluyó que si hay una relación estadísticamente significativa entre el nivel de calidad de atención con el nivel de satisfacción de los padres en el área de neonatología del hospital de estudio¹⁰.

Cañón A y Rubio D, en el 2018, realizaron una investigación cuyo objetivo fue Valorar cuán importante es la utilidad del modelo SERVQUAL, mediante la revisión sistemática de diversa literatura de tipo cualitativa, entre los años 2010-2016. Fue un diseño no experimental, de revisión sistemática de literatura de tipo cualitativa entre los años 2010-2016, revisando diversas bases de datos como Pubmed, Science Direct, SciELO, LILACS, Cochrane, Google Scholar entre otras. Para evaluar la calidad de los artículos se utiliza dos parrillas, la CASPe y THE JOANNA BRIGGS INSTITUTE. Como principales resultados, se encontró que en 29 artículos se evidencia que el Modelo SERVQUAL es una buena herramienta en evaluar calidad en comparación con otros modelos. Concluyeron que el modelo SERVQUAL, dentro de sus bases teóricas se puede destacar, calidad de servicio, calidad de servicios en salud. A partir de ello, se plantean sus dimensiones que sirven como indicadores: tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento y empatía, de las cuales se destaca esta última, seguida de la tangibilidad, según los reportado en la literatura en estudios que aplicaron el modelo¹¹.

Jaramillo et al, en 2018, condujeron un estudio que buscó medir la calidad del cuidado brindado por las Enfermeras, desde el punto de vista de los progenitores de neonatos hospitalizados en un hospital de Medellín - Colombia. Se trató de una investigación descriptiva y transversal. Se encuestaron 121 padres de neonatos hospitalizados, mediante el cuestionario CARE-Q. Sus principales hallazgos fueron: El 67.8% eran madres, cuya edad media fue 28 años y casi la mitad posee estudios secundarios. El 66.9% de neonatos eran prematuros y el 33.1% a término, y cuyo peso promedio fue de 2015 gramos. El puntaje promedio de valoración de los padres sobre el cuidado brindado a los neonatos fue de 88%. En cuanto a las dimensiones, se obtuvo: Monitoreo y seguimiento (95.2%), seguido de accesibilidad (90.8%), muestra relación de confianza (88.6%), confort (87.2%), explica adecuadamente (86.3%), se anticipa (86.0%). Llegaron a la conclusión que existe percepción positiva sobre el cuidado de las enfermeras sobre los Neonatos del servicio estudiado. Sin embargo, sobre las dimensiones estudiadas, deben fortalecerse aspectos como el nivel de relaciones interpersonales, así como los procesos de comunicación¹².

Rodríguez V, en el 2023, publicó una investigación sobre la evaluación de la calidad de servicio brindada en el área de Neonatología usando el método SERVQUAL, en un hospital del distrito de Pimentel, Provincia de Chiclayo, 2020 – 2021. Se realizó una investigación cuantitativa de diseño descriptivo, cuya población fue de 151 madres de neonatos hospitalizados. Los resultados afirmaron en 4 de las 5 dimensiones que el nivel en el área fue bajo. El 45,7% de los encuestados indica que la dimensión fiabilidad es de nivel medio. Además, el área de neonatología presenta diferentes aspectos que deben ser mejorados logrando el bienestar del cliente. Se concluye que la totalidad de los encuestados opinan que las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles se encuentra en nivel bajo, lo que amerita un proceso de intervención para mejorar dicha situación¹³.

Loza L y Lloclla Y, en el 2023, publicaron una investigación cuyo objetivo fue medir cuán satisfechas están las madres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología, del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2022. Se trató de una investigación descriptiva y corte transversal. Fueron encuestadas 50 madres de

neonatos. Se halló que el 54% de madres mostró satisfacción. Sobre sus dimensiones, la satisfacción en dimensión procedimental fue poco satisfecha en el 66%, en la dimensión humana fue poco satisfecha en el 60%, y en la dimensión entorno fue poco satisfecha en el 84%. Concluyeron que, existe poco nivel de satisfacción percibida respecto al cuidado de Enfermería por las Madres de los neonatos, en el referido servicio¹⁴.

Aguirre Y y Bocanegra Y, en el 2022, realizaron un estudio sobre cuán satisfechas se encuentran las madres de neonatos hospitalizados en el Hospital de Moyobamba, San Martín, año 2019. Fue un estudio descriptivo y corte transversal. Se encuestaron 36 madres de neonatos hospitalizados en el referido servicio, durante el mes de diciembre del año 2020. Sus principales hallazgos fueron: El nivel de satisfacción de las madres encuestadas fue Alta (69.4%) y de nivel medio (30.6%). Sobre sus dimensiones estudiadas, se aprecia que, en la dimensión técnica científica, la satisfacción fue Alta (77.8 %), el 80.6% están satisfechas en la dimensión humana, y el 63.9% están satisfechas en la dimensión Entorno. Concluyeron que las madres muestran un nivel de satisfacción Alto sobre el cuidado brindado a los neonatos por las enfermeras, mientras que, en sus dimensiones, se halló un nivel medio, siendo necesario mejorar el cuidado de enfermería¹⁵.

Condori L y Honore J, en el 2022, desarrollaron un estudio en la que midieron la satisfacción desde la perspectiva de las madres de neonatos hospitalizados en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en el año 2020. Se hizo una investigación descriptiva y corte longitudinal. En total, 54 madres de neonatos hospitalizados fueron encuestadas. Sus principales hallazgos fueron: Las madres de los neonatos estaban satisfechas en nivel alto (48,1%). Con respecto a sus dimensiones se obtuvo: Dimensión Accesibilidad fue de nivel medio (en 61,1%), la dimensión confort fue de nivel alto (en 55,6%). Sobre la dimensión explica y facilita fue de nivel medio (en 51,9%), en la dimensión monitoreo y seguimiento fue de nivel alto (63,0%), al igual que la dimensión anticipación (63,0%) y en la dimensión relación de confianza fue de nivel medio y alto (42,6%) y. Concluyeron que: Se obtuvo un nivel alto de madres satisfechas con el cuidado enfermero¹⁶.

Leyva G y Pacheco K, en el 2021, ejecutaron un trabajo para estimar la satisfacción de madres de neonatos sobre cuidado enfermero, en el Hospital de Ventanilla, en el año 2021. Se trató de una investigación descriptiva y corte transversal. Fueron encuestados 50 padres de neonatos, aplicando 2 cuestionarios, uno para medir satisfacción de usuario, y el otro para la calidad de atención. Además, se usó la teoría del cuidado humano de Jean Watson. Sus principales hallazgos fueron: La calidad de atención percibida fue Mala (48%), el 30% fue Regular y el 22% fue Buena. Sobre el nivel de satisfacción, el 42% fue Bajo, el 38% fue Medio y el 20% fue Alto. Concluyeron que la calidad de atención de Enfermería percibida fue mala, mientras que el nivel de satisfacción de los padres fue Bajo¹⁷.

Barrera D y Huapaya M, en el 2021, realizaron un estudio para medir cuán satisfechas están las madres de neonatos hospitalizados en relación a los cuidados recibidos. Fue una investigación observacional, analítica y transversal. Se incluyeron a 40 madres de neonatos hospitalizados, aplicándoseles un cuestionario de 50 ítems; previo consentimiento informado. Sus principales hallazgos fueron: El nivel de satisfacción percibido en la dimensión entorno fue medio (95 %), mientras que en la dimensión proceso fue medio (67.5 %), mientras que en la dimensión resultados fue medio (90 %). Con respecto a la dimensión confiabilidad, se encuentran satisfechas en el 72.5 % y solo el 27.5 % tienen poca satisfacción; el 55 % mostró poca satisfacción sobre la dimensión empatía, mientras el 35 % se encuentran satisfechas. Concluyeron que sí hay relación estadísticamente significativa con la satisfacción de las madres de neonatos, referente a los cuidados enfermeros¹⁸.

Robles M, en el 2021, realizó una investigación cuyo objetivo fue relacionar la calidad del cuidado brindado por las enfermeras con la medición de la satisfacción en madres de neonatos hospitalizados, en el Hospital "Víctor Ramos Guardia", Huaraz, año 2020. Es una investigación descriptiva y transversal. Se incluyeron a 56 madres de neonatos hospitalizados, aplicándoseles 02 cuestionarios: Mediante el primero se midió la calidad del cuidado brindado por las enfermeras con 16 ítems y el segundo midió el nivel de satisfacción, con 11 ítems. Sus principales hallazgos fueron: La Calidad del cuidado brindado por las enfermeras fue percibido como

regular (42.95 %) con un nivel de satisfacción medio. Concluyeron que existe una relación positiva alta entre la calidad percibida del cuidado enfermero y la satisfacción en las madres de neonatos hospitalizados¹⁹.

Agreda R y Prado G, en el 2021, hicieron un trabajo de investigación cuyo objetivo fue relacionar cuán satisfechas están sobre el cuidado humano, desde la perspectiva de las madres de los neonatos hospitalizados. Fue un estudio correlacional y de corte transversal. Se encuestaron 60 madres de neonatos hospitalizados, a quienes se les aplicó 2 cuestionarios para medir ambas variables en las madres de neonatos hospitalizados. El análisis inferencial fue mediante la prueba Tau C de Kendall. Sus principales hallazgos fueron: Se percibe cuidado humanizado en el 70% de encuestados, el 46.7% muestra satisfacción alta, el 30% fue satisfacción media y el 23.3% satisfacción baja. Concluyeron que sí hay relación estadística entre las variables estudiadas en las madres de los neonatos hospitalizados²⁰.

Begazo E, en el 2021, ejecutó una investigación cuyo objetivo fue relacionar el nivel de cuidado enfermero y la satisfacción de las madres de neonatos hospitalizados, en el Hospital Regional “Honorio Delgado Espinoza”, en el año 2019. Fue una investigación correlacional y corte transversal. Fueron encuestadas 50 madres de recién nacidos prematuros, aplicándose 02 instrumentos: Una ficha individual y cuestionario para medir ambas variables. Al aplicar el estadístico paramétrico Chi cuadrado, se halló relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero que resultó bueno y las madres se encuentran satisfechas y medianamente satisfechas²¹.

Valverde N, en el 2020, publicó una investigación para relacionar la calidad del servicio con la percepción sobre los cuidados humanizados de las enfermeras que manifiestan los padres de los neonatos prematuros, en el Hospital “Alberto Sabogal Sologuren” (HASS). Fue un estudio correlacional. Se encuestaron a 66 padres de neonatos hospitalizados en la Unidad de cuidados intensivos de Neonatología, del Hospital referido. Se les aplicó un cuestionario de 22 ítems que busca medir las percepciones de los padres, y se usó la encuesta SERVQUAL de Parasuraman,

para medir la calidad de atención, la cual posee 20 ítems que incluye 05 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad. Se obtuvo que sí hay relación directa entre las variables estudiadas²².

Paripancca E, en el 2019, realizó una investigación cuyo objetivo fue relacionar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de pacientes referidos de un hospital en asociación público-privada, en el periodo 2016 - 2017. Fue un estudio correlacional. La población de estudio fue de 261 pacientes, se empleó el cuestionario SERVQUAL. Sus principales hallazgos fueron: El nivel de calidad de atención hallado fue medio (93.9 %), siendo la dimensión humana en nivel medio (93.1 %), la dimensión técnico científica fue en nivel medio en 92.7 % y la dimensión entrono fue en nivel medio en 91.2 %. Se concluye que, existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos referidos del Hospital de estudio en el periodo 2016-2017²³.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción del usuario

Corresponde a uno de los conceptos de mayor importancia en el momento de prestar un servicio de mejor calidad, debido a que incide en el comportamiento de cada persona, así como en cómo percibe el servicio que ha recibido, es decir, una buena atención y un buen servicio^{2,4,24,25}.

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores que miden la calidad de atención en las diferentes instituciones hospitalarias, que pueden verse afectadas por factores diversos, tales como el maltrato al paciente, la insuficiente dotación de recursos humanos y de recursos materiales, la elevada demanda de atención de pacientes, la falta de trabajo en equipo, entre otras.^{26,27}.

El Ministerio de Salud (MINSA) del Perú menciona que la satisfacción del usuario es de vital importancia para las instituciones, por cuanto refleja la medida de la calidad de atención, al brindar información sobre el cumplimiento y superación de las expectativas del mismo, cuyos resultados conducirán al establecimiento de programas o proyectos de mejora continua^{28,29,30}.

De acuerdo a diversos autores, los factores que mayormente influyen en la satisfacción del usuario son:

- Cuando el usuario decide retornar para una atención secundaria.
- El lugar elegido para recibir su atención.
- La disponibilidad que posea el usuario cuando pague los servicios por una buena atención.
- Cuando el usuario recomienda a otras personas el lugar en el que ha recibido la atención.

En ese sentido, la satisfacción dependerá también de las expectativas que posea el paciente, es decir cuando quede satisfecho por los servicios recibidos. Si el usuario percibe inadecuadamente la calidad brindada, las expectativas pueden influenciar en el comportamiento que posee el personal del servicio, reduciendo la calidad de atención. Es ampliamente conocido que muchos pacientes solicitan que se les realicen pruebas, exámenes, procedimientos o tratamientos inadecuados, en la creencia errónea que ello constituye un servicio de Calidad^{3,5,8,9}.

Actualmente, es muy usual que se realicen mediciones de la calidad de nuestras atenciones desde la mirada de los pacientes. Con esta acción, se evidencia la forma en que los servicios de salud brindan la atención requerida por los pacientes y se puede evaluar cómo la organización responde ante las expectativas y necesidades de los pacientes^{34,35,36}.

Según Avedis Donabedian, la calidad resulta ser un concepto que merece una interpretación acorde a sus dimensiones: Una dimensión técnica, que permite aplicar el conocimiento y la búsqueda de alternativas de solución a los problemas que se plantea; y una dimensión interpersonal, la cual se da cuando interactúan el personal de salud con el paciente. Por ello, define a la calidad de atención como la manera de obtener el beneficio máximo para el usuario, por medio del uso del conocimiento y la tecnología pertinente, acorde a los requerimientos del paciente, sus capacidades y limitaciones, con énfasis en los valores sociales imperantes^{14,19,22}. La satisfacción se expresa en forma positiva o no, con

implicancias diversas, tales como las vitales, culturales, anímicas, entre otros, inclusive se ve influida por diversas circunstancias^{25,31}.

La referida medición de la satisfacción podemos dividirla en 3 niveles^{14,19}:

- Satisfecho: Sucede si lo que perciben los pacientes excede a los deseos o expectativas del mismo, siendo beneficiado el paciente con una atención con calidad, calidez, calidad técnica e información óptima.
- Poco satisfecho: En este caso, tanto las expectativas como las percepciones del paciente están al mismo nivel, siendo visto por el paciente como aspectos parciales que recibe en calidad, calidez, información, etc.
- Insatisfecho: Se da cuando las percepciones que posee el paciente no logran cubrir las expectativas que posee, por lo que no se cumple con recibir calidad, calidez, información, generando insatisfacción.

2.2.2 Características de la calidad de atención

Calidad en el cuidado enfermero

El cuidado enfermero reúne un conjunto de condiciones en las que el personal brinda atención acorde a sus conocimientos y procedimientos, por lo que debe garantizarse que el profesional que lo brinda posee los conocimientos suficientes que permitan ejecutar sus acciones que denoten una actitud positiva sobre los pacientes y contribuyan a su bienestar total^{25,30,31}.

En ese sentido, la calidad en el cuidado prodigado a los neonatos adquiere un componente muy importante, pues al estar ante seres indefensos, se deben tener los máximos cuidados que contribuyan su recuperación y bienestar, y que son evidenciados por los padres de los neonatos en su interacción a nivel hospitalario, constituyéndose en la esencia de la enfermería a fin de realizar acciones con oportunidad, pertinencia y continuidad en la atención^{32,33}.

2.2.3 Factores asociados al nivel de satisfacción

Mc Cornick et al. estudiaron la satisfacción de los padres en una unidad neonatal entrevistando a 677 pacientes de 10 hospitales en Estados Unidos, mediante una encuesta telefónica a los padres, 3 meses después del alta hospitalaria, aplicando 12 ítems de un cuestionario desarrollado por el Picker Institute que se puntuaban mediante una escala tipo Likert con valores comprendidos del 1 al 5. Se identificó que los mayores predictores del nivel de satisfacción de los padres fueron los factores sociodemográficos, la historia del tratamiento de infertilidad y el estado de salud del neonato en el momento de aplicar la encuesta^{19,33}.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes se constituye en un arma que permite valorar las debilidades que muestra nuestro accionar, y verificar los resultados que se obtiene de los cuidados que se brindan, con el objeto de mejorarlos y que se contribuya fehacientemente al bienestar integral de los pacientes^{16,33,37,38}. Esta evaluación es muy útil gerencialmente a fin de medir el desempeño de los servicios de salud, que contribuye a la identificación de problemas y al planteamiento de alternativas de solución^{37,38}.

2.2.4 Realidad en los servicios de neonatología

El servicio de neonatología en todo Hospital debe contar con ciertas condiciones que garanticen una calidad de atención adecuada, entre las cuales se destaca el contar con personal calificado y con experiencia, una accesibilidad pertinente dentro de la institución, así como contar con tecnología mínima y necesaria para garantizar los cuidados a los neonatos, tales como incubadoras, cunas, cunas térmicas, monitores, etc^{4,20,33}.

Para ello, debe garantizar la conservación de la vida del neonato, a partir de la reducción de riesgos ambientales e internos que pudiera afectar al neonato, minimizar la exposición a procedimientos sobre todo de tipo invasivo, dándole énfasis sobre los cuidados integrales, siguiendo estrictamente el tratamiento brindado, contribuyendo a una mayor interacción entre los padres y los neonatos^{1,3,35,38}.

Los neonatos constituyen una población de alta vulnerabilidad, por lo que los cuidados que se le brinde deben ser desarrollados con todo profesionalismo, ética y calidez, y para ello, debe lograr un canal de comunicación muy importante con las madres, y hacia ello se orientan los cuidados que se prodigan³⁸. El personal de enfermería centraliza sus acciones en los cuidados dirigidos a los recién nacidos, buscando satisfacer los requerimientos de las madres, en una concepción holística de ellas^{20, 21, 23,38}.

Para lograr la satisfacción de las madres, entrar en juego otros factores de importancia como los de índole físicos, espirituales, emocionales, informativos, comunicacionales, que contribuyen a reducir la ansiedad y la adaptación de los padres ante esta nueva situación, siendo en muchos casos necesario incorporar en los cuidados a los miembros de la familia, fortaleciéndose más dicho vínculo^{14,32}.

La Enfermera que labora en el servicio de neonatología debe cumplir las siguientes funciones^{1,6,8,9}:

- Examinar físicamente al neonato, registrándolo en su historia clínica.
- Evaluar al neonato en su horario laboral y anotarlo.
- Brindar los cuidados generales al neonato, tales como el baño diario, curación del cordón umbilical, vigilancia de los signos vitales, entre otros.
- Identificar las necesidades del recién nacido y plantear alternativas de solución.
- Realizar la aspiración de secreciones (de tipo oral, de zona nasofaríngea o de área traqueal).
- Cumplir las medidas de higiene básicas para un óptimo lavado de manos.
- Asegurar el control de la administración de oxígeno.
- Brindar información suficiente a la madre sobre la técnica adecuada de lactancia materna exclusiva.

2.2.5 Medición de la satisfacción del usuario

Si bien es cierto que la satisfacción del paciente es un indicador muy importante de la calidad de servicio, resulta una tarea muchas veces un tanto dificultosa. Para ello, la forma como se mide mediante instrumentos, métodos y técnicas tiene un valor sustancial en que dicho proceso se realice óptimamente y que permita dar

lectura real de las expectativas y necesidades que poseen los usuarios frente al servicio que se le brinda, siendo por ello necesario conocer la óptica que ellos poseen y que conlleve al análisis de los proveedores de la salud a identificar limitantes, barreras, problemas que garanticen la toma de decisiones necesarias para resolverlas^{18,19,31}.

A fin de realizar la medición objetiva de la satisfacción del usuario, se toma como patrón de referencia el Instrumento SERVQUAL (Quality Service), mediante un cuestionario que logra medir la calidad del servicio en diversas dimensiones. Este instrumento permite recoger información de lo que desea el paciente, de cómo quiere ser atendido por el personal de salud^{13,37,38}.

2.2.6 Instrumento SERVQUAL (Quality Service)

Este instrumento fue diseñado y validado por Parasuraman, Zeithaml y Berry⁴², a fin de lograr la medición de la satisfacción de los usuarios. Acorde a ello, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) emitió la RM N° 527-2011/MINSA que es la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, instrumento que desde el año 2011 viene siendo socializado, difundido a todas las instituciones del sector salud y se ha convertido a través de los años en el referente para realizar la medición de las Expectativas de los usuarios, es decir, antes de recibir el servicio ofertado, y las Percepciones, que mide la opinión de los usuarios por la atención ya recibida^{13,23,29,36,37,38}.

Para ello, dicho instrumento mide las expectativas y percepciones de los usuarios en 5 dimensiones, que están divididas en 22 ítems sobre Expectativas, y 22 ítems sobre Percepciones, tal como se muestra a continuación:

- Fiabilidad: Preguntas del N° 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del N° 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del N° 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del N° 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del N° 19 al 22.

En este instrumento, la diferencia existente entre las percepciones y expectativas indicará el valor de los déficits de calidad cuando la puntuación de las expectativas sea mayor que la puntuación de las percepciones. Para ello, se expresa con porcentajes el análisis hecho según criterio evaluado, debiendo considerar el orden siguiente:

- **Fiabilidad:** La atención brindada debe reflejar el interés del personal de atender las necesidades del usuario, además los registros deben ser entendibles y accesibles a todos los que participan en la atención.
- **Capacidad de respuesta:** La atención brindada que compete las acciones realizadas y las respuestas dadas deben evidenciar el deseo del personal de dar lo mejor.
- **Seguridad:** La base de la colaboración es obtener la confianza del usuario al expresarse, la manera en que se le atiende construye esta confianza.
- **Empatía:** Cuando se trata al usuario de manera holística, se da lo mejor desde la información brindada hasta la satisfacción de sus necesidades se trasmite una calidad óptima.
- **Aspectos tangibles:** Partes externas que influyen en la atención, tales como la apariencia, limpieza de ambientes físicos, equipo, personal y materiales de comunicación, entre otras.

Como parte del análisis de los resultados, se considera un usuario satisfecho cuando tenga valores positivos (+), obtenidos por la diferencia entre percepciones (P) y expectativas (E), mientras que un usuario insatisfecho se consigna por los valores negativos (-) de dicha diferencia.

Para interpretar los resultados, se cuenta con una aplicación en Excel, que permite obtener rápidamente cuadros y gráficos que permiten agilizar el análisis por cada

dimensión estudiada, y en términos globales, distribuidos según servicio y/o categoría a la que pertenece el establecimiento de salud evaluado. Para esto, se debe seguir la siguiente secuencia:

- Se confecciona una tabla general en el que se incluyan los resultados de la diferencia P - E mostrando los 22 ítems, viéndose los valores absolutos y relativos que se traducen en el nivel de satisfacción e insatisfacción en forma general y por pregunta, y también se desagrega por servicio y categoría. Se espera un estándar superior al 60%, sujeto a variaciones de la medición basal ejecutada.
- Priorizar las preguntas por colores (usando colores del semáforo, que facilita su interpretación), acorde a los valores obtenidos del porcentaje de insatisfacción de mayor a menor.
- Insatisfacción (sujeto a variación, según la medición basal realizada).

2.3 Definición de términos básicos

- Satisfacción del usuario: refleja la medida de la calidad de atención, al brindar información sobre el cumplimiento y superación de las expectativas del mismo, cuyos resultados conducirán al establecimiento de programas o proyectos de mejora continua^{28,29,30}
- Modelo SERVQUAL: Modelo implementado a través de un instrumento diseñado y validado por Parasuraman, Zeithaml y Berry⁴², a fin de lograr la medición de la satisfacción de los usuarios, mediante 05 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.
- Homeóstasis: Es el conjunto de fenómenos relativos a la autorregulación, que llevan a mantener una relativa constancia en el nivel de composición, así como las propiedades del medio interno de cualquier organismo.

- Neonato: Recién nacido con edad hasta 28 día desde su nacimiento, ya sea mediante parto vía vaginal o cesárea.

2.4 Hipótesis

El presente estudio no necesitó formulación de hipótesis, debido a que es de tipo descriptivo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Según la intervención del investigador: Es una investigación Observacional o No experimental, pues el investigador no manipula las variables a estudiar³⁹.

Según el alcance: Es una investigación Descriptiva, pues no demuestra hipótesis de relación causal, solamente se describen las variables a estudiar, pero pueden generarse hipótesis de relación causal para ser probados en futuros estudios³⁹.

Según el número de mediciones de las variables de estudio: Es una investigación Transversal, pues mide la variable una sola vez sin implicar seguimiento posterior³⁹.

Según el momento de la recolección de datos: Es una investigación Prospectiva, pues recolecta datos en plena ejecución del estudio³⁹.

3.2 Diseño muestral

Población de estudio

Todos los padres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología de una clínica privada del distrito de San Miguel, en el periodo de julio a diciembre del 2019, siendo en total 425.

Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión

- Padre o madre de neonato hospitalizado en el servicio de neonatología, en el área de alojamiento conjunto.
- Tiempo de hospitalización en servicio: Mínimo de 05 días.
- Neonato hospitalizado por cualquier patología.
- Padre o madre que acepte participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Padre o madre de neonato que no acepte participar del estudio.

- Padre o madre con capacidad mental inadecuada para responder al cuestionario.

Tamaño de muestra

Fórmula para estudios descriptivos⁴⁰:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

Z: Es la confianza requerida (95% = 1.96)

p: Es la incidencia del evento, de la variable principal

q: Es el complemento de la incidencia (1-p)

e: Es el error de muestreo ($\pm 5\%$)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(0.05)^2} \quad n = 384.16$$

Para hallar el tamaño final de la muestra, se tiene:

$$Nf = \frac{n}{1+n/N}$$

Donde:

Nf = Tamaño final

n = Tamaño mínimo encontrado

N = Población

$$Nf = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{425}} \quad Nf = 201.77 = \boxed{202 \text{ neonatos}}$$

Muestreo

En este estudio se aplicó el muestreo de tipo no probabilístico por casos consecutivos, es decir, se han encuestado a los padres de los neonatos, acorde al orden de presentación de los mismos en el servicio de neonatología, hasta completar la totalidad del tamaño de la muestra calculada previamente, durante el

tiempo previsto para el estudio, en todos los horarios de atención, en el período de tiempo de julio a diciembre del 2019.

3.3 Técnica y procedimiento de recolección de datos

Se obtuvo el permiso respectivo al Director Médico de una Clínica privada, el cual es un establecimiento de salud de categoría II-2. Luego de obtener el permiso correspondiente, se coordinó con la enfermera jefa del servicio de neonatología para brindar las facilidades del caso para la toma de las encuestas a los padres de los neonatos que se encuentran hospitalizados en el área de alojamiento conjunto de dicho servicio durante el período de julio a diciembre del 2019, para ello se solicitó la autorización a los padres del neonato mediante un consentimiento informado (ver anexo 2).

La técnica utilizada para recolectar los datos fue la entrevista y el instrumento usado fue la encuesta modelo Servqual (Quality Service), la cual fue elaborada por Parasuraman, Zeithaml y Berry⁴², diseñada y validada para lograr medir la satisfacción de los usuarios, la misma que se encuentra oficializada por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) mediante la RM N° 527-2011/MINSA que es la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo, vigente en la actualidad. Para ello, dicho instrumento mide las expectativas y percepciones de los usuarios en 5 dimensiones, que están divididas en 22 ítems sobre Expectativas, y 22 ítems sobre Percepciones, tal como se muestra a continuación:

- Fiabilidad: Preguntas del N° 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del N° 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del N° 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del N° 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del N° 19 al 22.

En esta encuesta, la diferencia existente entre las percepciones y expectativas indica el valor de los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas es mayor al puntaje de las percepciones.

Se respetó la validez y confiabilidad del instrumento^{29,41}, debido a que es un instrumento usado a nivel nacional y establecido por el Ministerio de Salud, por lo que se respetará íntegramente su contenido.

Procedimiento

Se aplicó el instrumento descrito anteriormente. Para aplicarla, se coordinó previamente con la enfermera jefa del referido servicio, a fin de informarle el motivo de la investigación y permitiendo el acceso a las instalaciones del servicio para el mejor abordaje de los padres o madres de los neonatos hospitalizados durante el período de estudio y brindando las facilidades del caso a la investigadora para que pueda aplicar las encuestas anónimas y según orden de presentación de las unidades de estudio.

Luego de ello, se realizó la recolección de los datos, previo consentimiento informado de tipo verbal u oral, habiéndose respetado el anonimato de la persona encuestada. Se aplicó a razón de 10 encuestas por día, o según demanda de neonatos hospitalizados.

Procesamiento y análisis de datos:

Luego de obtenidos los datos respectivos, se construyó una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 26.0, mediante códigos pre-establecidos según las variables consignadas en el estudio. Posteriormente se mostraron los resultados mediante cuadros y gráficos, en forma organizada.

Se ejecutó el análisis descriptivo, calculando las medidas de tendencia central para variables numéricas: Media, moda, mediana, y las medidas de dispersión, tales como rango y desviación estándar. Para las variables cualitativas, se elaboraron gráficos de barra, detallando la distribución porcentual de los datos obtenidos.

Aspectos éticos

- *Confidencialidad:* Se garantizó mediante el anonimato de los padres de los Neonatos incluidos en el estudio.
- *Veracidad de la información:* Mediante el respeto íntegro de todos los datos referidos por los padres de los neonatos, sin alterarlos.

- *Consentimiento informado*: Se diseñó un modelo de protocolo del consentimiento informado que se aplicó a todos los sujetos incluidos en la investigación, previo a la ejecución de la encuesta. Todos los Padres de los neonatos participantes autorizaron la aplicación de la encuesta mediante su firma.
- Se aplicó el programa de evaluación de similitudes Turnitin, obteniéndose un valor de 17%.

IV. RESULTADOS

Se encuestaron 202 padres de neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología en una clínica privada, del distrito de San Miguel - Lima, durante el período de julio a diciembre del 2019, habiéndose obtenido los siguientes hallazgos:

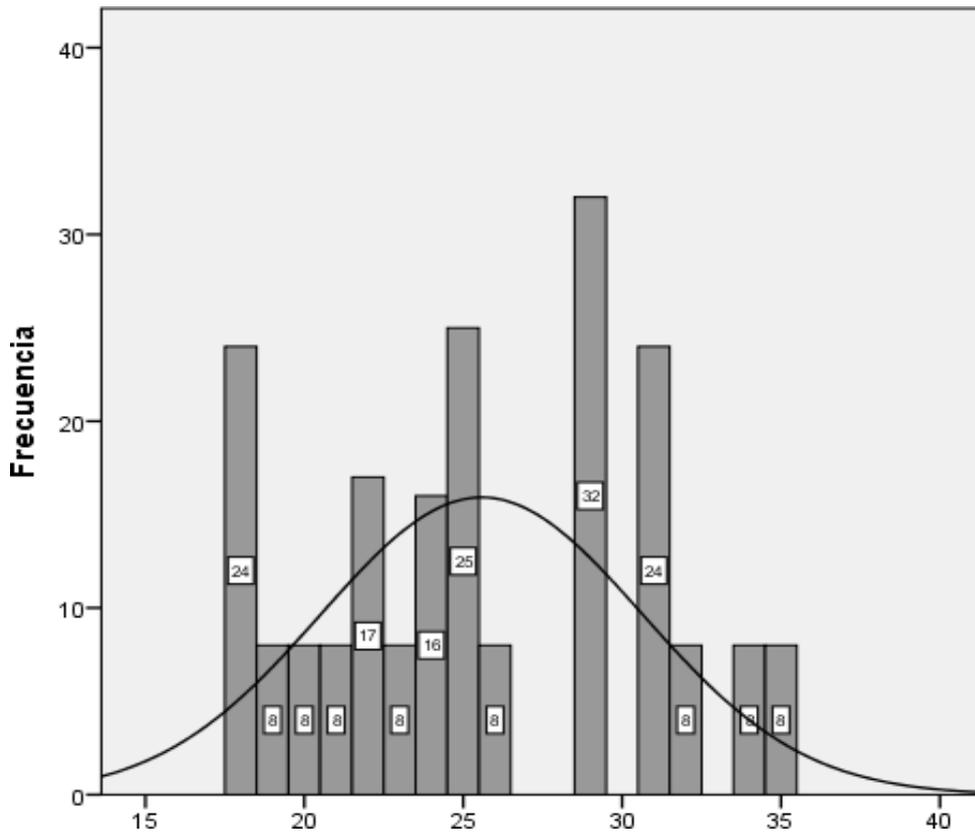


Figura 1. Distribución de la edad los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

Se aprecia que el promedio de edad de los padres de neonatos encuestados es de 25.58 ± 5.06 años, notándose que la mayor frecuencia de edades de los padres de neonatos se encuentra entre los 28 a 32 años y la menor frecuencia entre los 34 a 35 años.

Tabla 1. Características generales de los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

Características generales	N	%
Condición del encuestado		
Usuario	202	100.0
Acompañante	0	0
Sexo		
Masculino	33	16.34
Femenino	169	83.66
Nivel de estudio		
Analfabeto	0	0
Primaria	0	0
Secundaria	57	28.22
Superior técnico	32	15.84
Superior Universitario	113	55.94
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	0	0
Ninguno	0	0
Otro	202	100.0
Tipo de paciente		
Nuevo	48	23.76
Continuador	154	76.24
Total	202	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se aprecian las características generales de los padres de los neonatos encuestados, que la totalidad de los encuestados son usuarios del servicio (100 %), el sexo predominante fue el femenino con 83.66 % (n=169), el nivel de estudio mayoritario fue: superior universitario con 55.94 % (n= 113), el tipo de seguro por el cual es atendido fue mediante otros tipos de seguro particulares en la totalidad de encuestados (100 %), y el tipo de paciente fue continuador en 76.24 % (n=154).

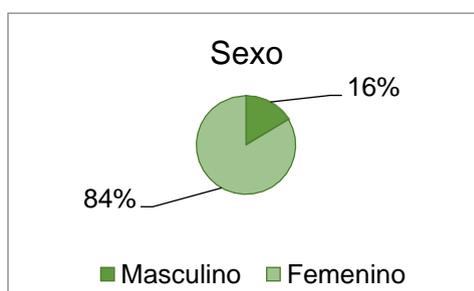


Figura 2. Sexo de los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 2, se aprecia que el sexo predominante de los padres encuestados fue femenino con 83.66 % (n=169) seguido del masculino en 16.34 % (n= 33).



Figura 3. Nivel de estudio de los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 3, se aprecia que el nivel de estudio predominante de los padres encuestados fue superior universitario con 55.94 % (n= 113), seguido de secundaria con 28.22 % (n= 57) y de superior técnico con 15.84 % (n= 32)

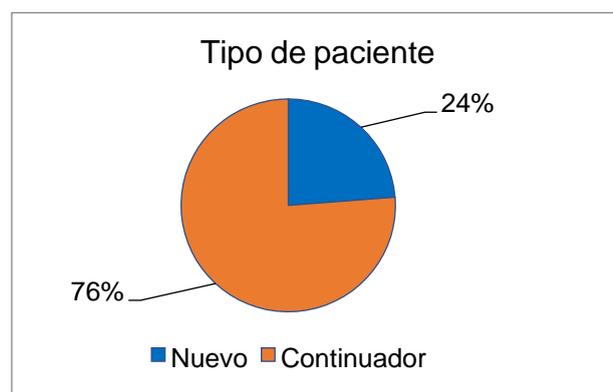


Figura 4. Tipo de paciente de los padres de neonatos encuestados, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 4, se aprecia sobre el tipo de paciente de los padres de neonatos encuestados fue continuador con 76.24 % (n= 154), seguido de nuevo con 23.76 % (n= 48).

Tabla 2. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según preguntas y dimensiones, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	121	59.9	81	40.10
P2	106	52.5	96	47.52
P3	105	52.0	97	48.02
P4	81	40.1	121	59.90
P5	106	52.5	96	47.52
Fiabilidad	519	51.4	491	48.61
P6	98	48.5	104	51.49
P7	73	36.1	129	63.86
P8	40	19.8	162	80.20
P9	105	52.0	97	48.02
Capacidad de Respuesta	316	39.1	492	60.89
P10	145	71.8	57	28.22
P11	129	63.9	73	36.14
P12	146	72.3	56	27.72
P13	145	71.8	57	28.22
Seguridad	565	69.9	243	30.07
P14	137	67.8	65	32.18
P15	113	55.9	89	44.06
P16	122	60.4	80	39.60
P17	162	80.2	40	19.80
P18	153	75.7	49	24.26
Empatía	687	68.0	323	31.98
P19	162	80.2	40	19.80
P20	154	76.2	48	23.76
P21	97	48.0	105	51.98
P22	113	55.9	89	44.06
Aspectos Tangibles	526	65.1	282	34.90
Porcentaje total	2613	58.8	1831	41.20

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, se aprecia que el porcentaje de padres de neonatos satisfechos es del 58.8 %, mientras que el porcentaje de padres de neonatos insatisfechos es del 41.20 %, y por dimensiones se obtuvo mayor nivel de satisfacción en las dimensiones: fiabilidad (51.4 %), seguridad (69.9 %), empatía (68 %) y aspectos tangibles (65.1 %), y mayor nivel de insatisfacción en la dimensión: capacidad de respuesta (60.89 %).

Tabla 3. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según dimensiones, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	51.4	48.61
Capacidad de respuesta	39.1	60.89
Seguridad	69.9	30.07
Empatía	68.0	32.0
Aspectos tangibles	65.1	34.90
Total dimensiones	58.8	41.2

Fuente: Elaboración propia

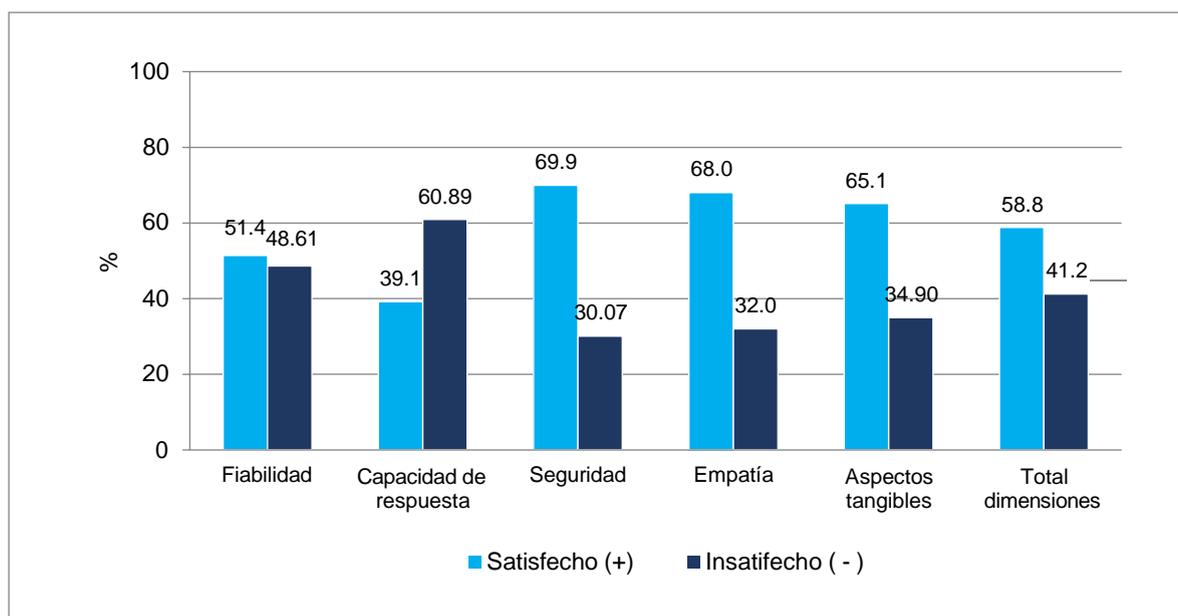


Figura 5. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según dimensiones, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la tabla 3 y figura 5, se aprecian solamente el porcentaje de satisfacción e insatisfacción por dimensiones en la que se corrobora que el mayor nivel de satisfacción fue obtenido en la dimensión seguridad (69.9 %) y el mayor nivel de insatisfacción fue en la dimensión capacidad de respuesta (60.89 %).

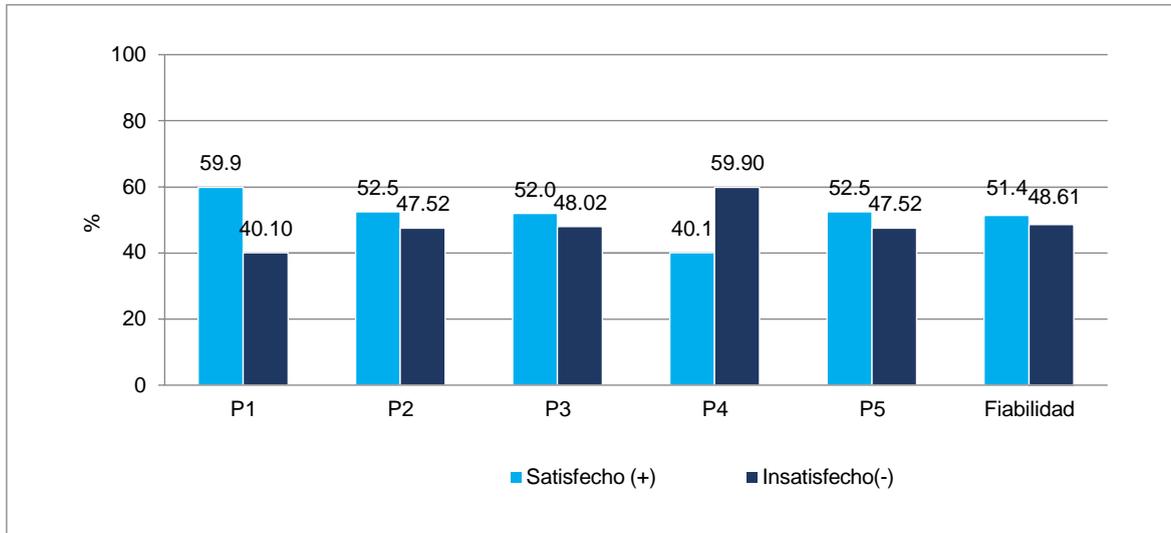


Figura 6. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión fiabilidad, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 6, se aprecia, en las preguntas de la dimensión fiabilidad, que el porcentaje de padres de neonatos satisfechos es del 51.2 %, mientras que el porcentaje de padres de neonatos insatisfechos es del 48.8 %, siendo mayor el porcentaje de satisfacción en la pregunta N° 1 (59.9 %), y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta N° 4 (59.9 %).

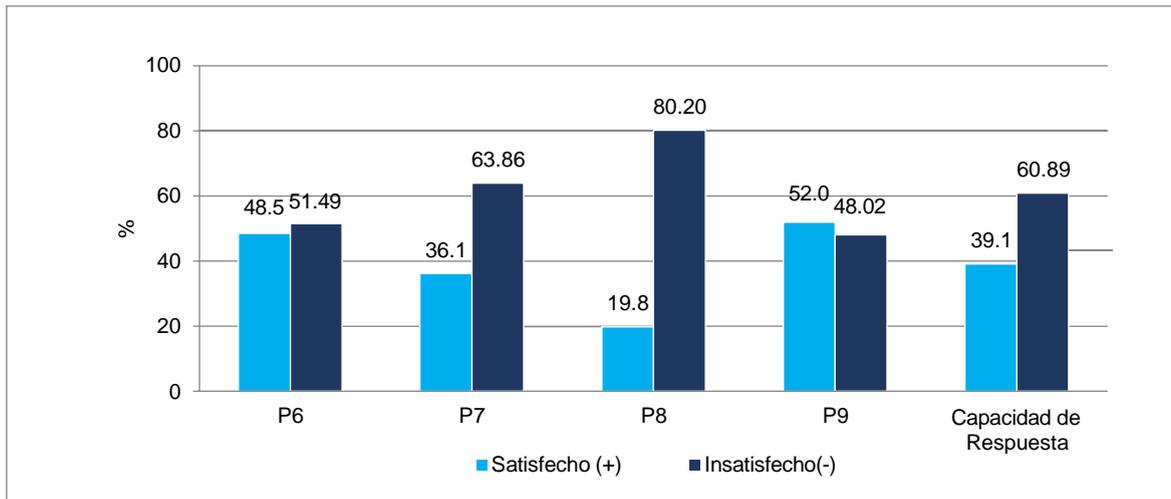


Figura 7. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión capacidad de respuesta, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 7, se aprecia en las preguntas de la dimensión capacidad de respuesta, que el porcentaje de padres de neonatos satisfechos es del 39.1 %, mientras que el porcentaje de padres de neonatos insatisfechos es del 60.89 %, siendo mayor el porcentaje de satisfacción en la pregunta N° 9 (52 %), y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta N° 8 (80.2 %).

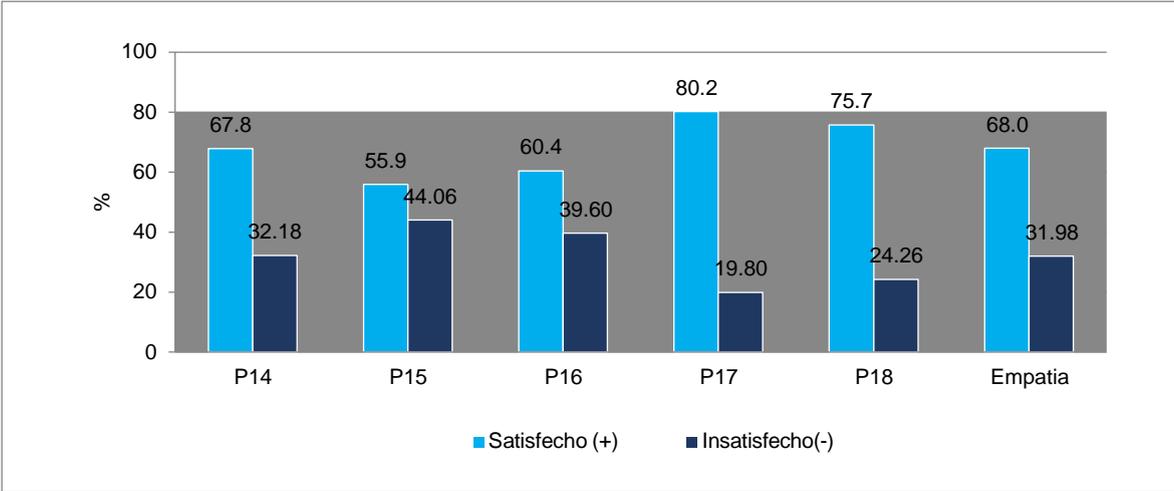


Figura 8. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión empatía, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 8, se aprecia en las preguntas de la dimensión empatía, que el porcentaje de padres de neonatos satisfechos es del 68 %, mientras que el porcentaje de padres de neonatos insatisfechos es del 31.98 %, siendo mayor el porcentaje de satisfacción en la pregunta N° 17 (80.2 %), y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta N° 15 (44.06 %).

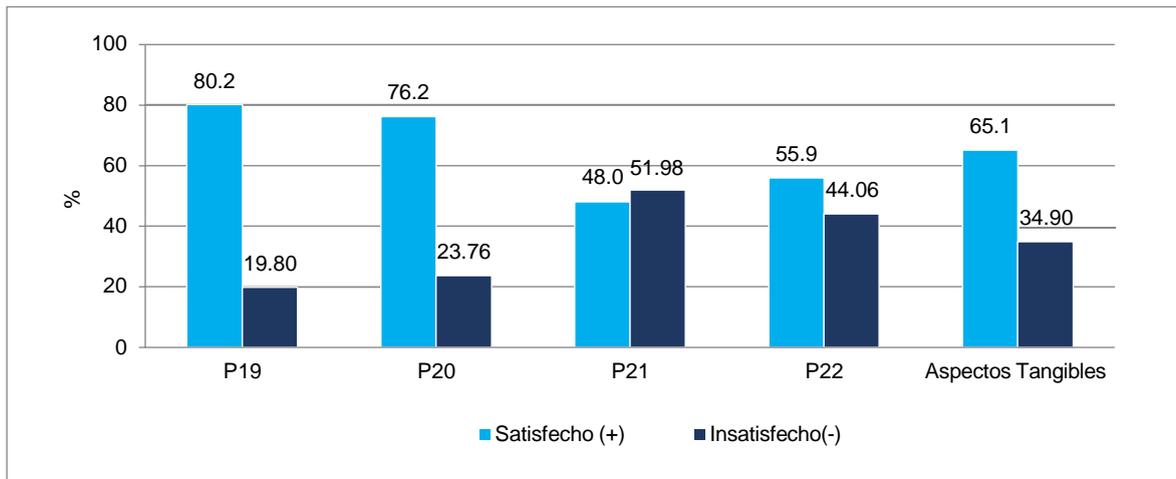


Figura 9. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión aspectos tangibles, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 9, se aprecia, en las preguntas de la dimensión aspectos tangibles, que el porcentaje de padres de neonatos satisfechos es del 65.1 %, mientras que el porcentaje de padres de neonatos insatisfechos es del 34.90 %, siendo mayor el porcentaje de satisfacción en la pregunta N° 19 (80.2 %), y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta N° 21 (51.98 %).

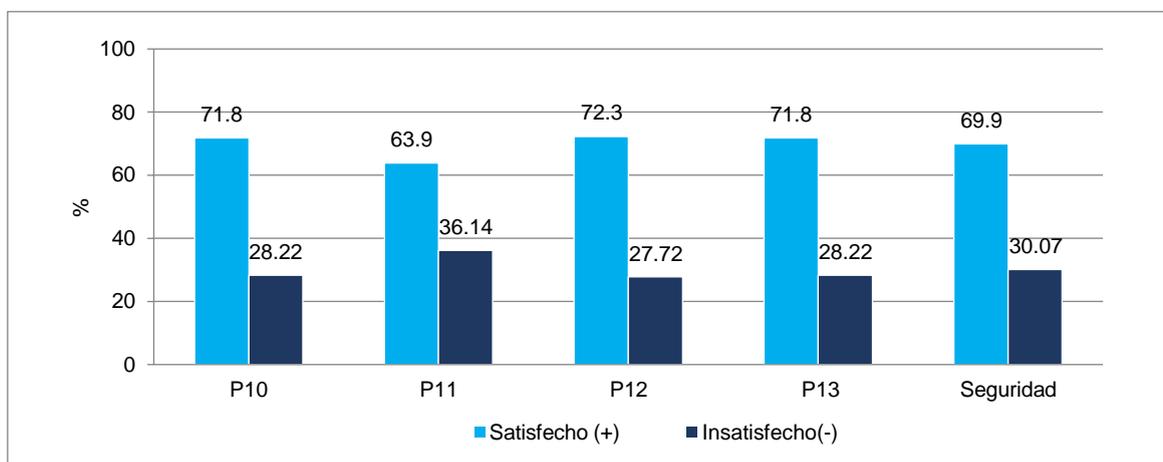


Figura 10. Porcentaje de padres de neonatos satisfechos e insatisfechos, según la dimensión seguridad, en el servicio de neonatología en una clínica privada - Lima, julio a diciembre del 2019

En la figura 10, se aprecia en las preguntas de la dimensión seguridad, que el porcentaje de padres de neonatos satisfechos es del 69.9 %, mientras que el porcentaje de padres de neonatos insatisfechos es del 30.07 %, siendo mayor el porcentaje de satisfacción en la pregunta N° 12 (72.3 %), y mayor porcentaje de insatisfacción en la pregunta N° 11 (36.14 %).

V. DISCUSIÓN

Siendo la satisfacción considerada un indicador muy confiable para medir la calidad, en la práctica no todos los servicios aportan a lograr la ansiada calidad de atención, pues dicho fenómeno es dependiente de algunos factores, tales como el trato al paciente, la disponibilidad de los recursos humanos, insumos y materiales, la demanda de pacientes, el trabajo en equipo, entre otros^{2, 5,11,34}.

Los resultados que se han obtenido del nivel de satisfacción general de los padres en relación al cuidado brindado por el personal del servicio de neonatología en una Clínica privada, lugar en el que se realizó el presente estudio encuestando anónimamente a 202 padres de neonatos hospitalizados en dicho servicio, puso en evidencia que el nivel de satisfacción que predominó fue medio con un 58.7 % de todos los padres. Este hallazgo es similar a las investigaciones realizadas por Alvarón G¹; Rodríguez G, Castellanos R⁴, Loza y Lloclla¹⁴, Condori y Honore¹⁶, Barrera y Huapaya¹⁸, Robles¹⁹, Begazo²¹, Medina³⁰, Barrientos y Raymundo³¹, Cabana³², Guarda³⁷ y Velásquez³⁸ en cuyos resultados mostraron un nivel de satisfacción media y baja con promedio de 40 – 60 %, difiriendo de otros autores tales como Ayque³, Jaramillo, Osorio y Salazar¹², Aguirre y Bocanegra¹⁵, Agreda y Prado²⁰, Valverde²², Pariapancca²³, Ríos y Calvo²⁴, Janampa G²⁵, Gómez²⁶, Navarro J²⁷, Rodas³³ y Delgadillo³⁶ en el que la satisfacción resulta ser alta (promedio mayor a 60 %).

En contraposición a lo anterior, hay estudios en donde la satisfacción global resulta ser inadecuada en promedio menor a 40 %, tales como lo reportado por Rodríguez¹³, así como Leyva y Pacheco¹⁷. Esto podría verse influenciado por el tamaño de muestra considerada para las mediciones realizadas, siendo en este estudio de un tamaño estadísticamente representativo, siendo en tamaño de sujetos de investigación similares a que consideraron Pariapancca²³ que incluyó a 261 padres, así como Barrientos y Raymundo³¹ que incluyeron a 163 padres de neonatos, mientras que hay estudios diversos donde el tamaño de la medición es en número de padres mucho más reducido, los cuales considerando un tamaño de muestra mayor puede verse más fehacientemente la satisfacción cercana a lo real. Además, un factor que podría influir en estos resultados tan diversos es en relación

al modelo teórico empleado para realizar dicha medición, pues además del modelo SERVQUAL mediante el cual en nuestro estudio se ha empleado, acorde a lo socializado mediante norma técnica desde el año 2011 por el Ministerio de Salud – MINSA del Perú²⁹, mientras que existen diversos estudios que consideran otras escalas y otros diseños que son igualmente útiles para realizar la medición del nivel de satisfacción. Estudios como los de Rodríguez¹³, Valverde²², Paripancca²³, Ríos y Calvo²⁴, Barrientos y Raymundo³¹, Guarda³⁷, se han basado en el empleo del Modelo SERVQUAL, usando las 5 dimensiones ya descritas.

Debemos remarcar que el modelo SERVQUAL es un modelo que evalúa la calidad en la prestación de un servicio y se ha aplicado no solamente al área de la salud sino en otras áreas. Existen otros modelos que evalúan calidad, pero según la literatura el más utilizado es el modelo SERVQUAL, además, porque otros modelos que existen se han basado en el modelo SERVQUAL para su desarrollo^{11,29}. Se puede destacar entre las dimensiones la empatía, como elemento clave al momento de evaluar la calidad de los servicios, según lo reportado en la literatura, ya que, en este, el usuario es visibilizado como el foco de cuidado, al cual se le debe acompañar, respetar, es decir, mantener su dignidad en todo momento, más no ser contemplado como un objeto de valor para incrementar ingresos^{4, 6, 9, 11}. Cuando se habla de calidad en los servicios, se tiene que tener en cuenta siempre varios aspectos para quienes están hasta ahora conociendo tanto la calidad en salud, al igual que los fundamentos como futuros gerentes en salud. Es importante recordar que hay que tener presente la calidad del servicio y en este caso de salud, porque resulta que cuando se trabaja en una institución sea cual sea, es importante mantener el equilibrio, es decir, qué se hace para mantener el equilibrio hacemos referencia en el sentido de que hay que mantener un buen servicio y una fidelización de las personas que acceden a ese servicio^{7, 11, 35}.

Al respecto, los resultados obtenidos en nuestro estudio nos muestran mayores valores en el desagregado en dimensiones tales como Seguridad (69.9 %) y Empatía (68 %), lo cual coincide con los datos de Paripancca²³ cuyos datos obtenidos en Seguridad fue 85.1 % y en empatía fue 86.6 %, pero obtuvo resultados

mucho mayores en Elementos tangibles (88.9 %), Fiabilidad (87.7 %) y capacidad de respuesta (87.4 %); por otro lado concuerda con el hallazgo de Valverde²² cuya empatía fue del 69.7 %; asimismo, son similares a lo obtenido por Ríos y Calvo²⁴ que obtuvieron valores de Seguridad del 66.76 % y Empatía del 76.2 %, y además resultados altos en Fiabilidad 73 %, Aspectos tangibles en 69.8 %, Capacidad de respuesta en 68.3 %; en adición a ello, son similares a lo obtenido por Barrientos y Raymundo³¹ pues hallaron valores de la dimensión Seguridad en 56 % y Empatía en 67 %, y además valores importantes en Fiabilidad 63.4 % y Aspectos tangibles en 59.2 %.

Por otro lado, se ha hallado que el menor valor identificado fue en la dimensión Capacidad de respuesta, siendo del 39.5 %. Esto concuerda con los hallazgos de Rodríguez¹³ 0 %, Valverde²² en 36.4 %, Barrientos y Raymundo³¹ en 29.6 %, Guarda³⁷ con valores en 46 %. Esto se relaciona con la percepción que tienen los padres sobre cuán acertados están los procesos inherentes al tiempo de espera en la hospitalización, así como la toma de acciones frente a lo que le sucede al neonato y lograr su bienestar, control, monitoreo y supervisión, lo cual considerando la propia ansiedad y angustia que poseen los padres por seres indefensos, es que esta percepción se ve claramente afectada.

La Capacidad de respuesta es la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable²⁹. Ello se condice con los elevados niveles de insatisfacción de los usuarios en lo que respecta al tiempo promedio de espera para ser atendidos en el servicio de neonatología en la clínica privada del estudio. Este tópico resulta ser de gran importancia ya que, de mejorarse el ahorro en tiempo de espera para los usuarios, debido a una atención más rápida en las áreas administrativas de admisión, menor tiempo de espera para la atención por el médico y menor tiempo de espera para la atención en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, generará un impacto en la hora producción de la población económicamente activa^{10,12}.

En relación a los datos sociodemográficos, en este estudio la gran mayoría de encuestados eran pacientes continuadores, es importante resaltar esta característica de la muestra ya que la opinión de los encuestados está fundamentada en las veces que han hecho uso de los servicios tanto del Servicio de Neonatología como de los servicios ofertados en general en la Clínica privada estudiada. Los padres encuestados pertenecen a la etapa de vida Adulto joven, y siendo prioritariamente de sexo femenino, pues por lo general se aprecia que son las madres que están mayoritariamente al lado de los hijos, mientras que los varones realizan actividades laborales de sostén a la familia^{3,8,10,21,22}. En cuanto al grado de instrucción predominante fue superior universitario y el tipo de seguro que poseen es particular, lo que difiere de otros estudios realizados en hospitales públicos^{25,26,28}. En nuestros hallazgos, en relación al tipo de ocupación, la gran mayoría son amas de casa, y trabajadores dependientes, similar a otros estudios reportados^{30,31,36,37}. Un aspecto relevante es que el 83.66 % de personas encuestadas eran del género femenino, esto puede corresponder a que el servicio de neonatología estudiado, está orientado a la atención neonatal especializada y por lo general son las madres quienes están permanentemente en la atención de los neonatos en la etapa de puerperio.

En este estudio se obtuvo un nivel de Satisfacción del 58.8 %, siendo la insatisfacción del orden de los 41.2%, y las dimensiones más valoradas fueron: Seguridad (69.9 %) y Empatía (68 %), mientras que la de mayor Insatisfacción fue la Capacidad de respuesta (60.89 %). Estos resultados se condicen con los estudios de Rodríguez¹¹ cuyo valor de Empatía fue del 65.6 %, y son contrarios a lo reportado por Rodríguez¹¹ cuyo valor de Seguridad fue del 100 % de Insatisfacción. La dimensión empatía permitió obtener la valoración del servicio brindado desde la opinión de la madre del neonato¹¹. La empatía es un elemento considerado como clave en la atención en salud y por ende en la calidad de servicio en salud, por cuanto implica que se preste atención de manera activa al paciente, reconociendo sus experiencias y formando una conexión auténtica fundamentada en la sensibilidad y la comprensión¹¹, lo cual se evidencia en gran magnitud en la encuesta aplicada.

Por otro lado, una de las consideraciones generales para la evaluación del nivel de insatisfacción del usuario externo es la seguridad, la cual evalúa la confianza que genera en los usuarios, el personal de salud en el ámbito actitudinal que incluye: Conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza¹¹.

La insatisfacción de los usuarios en lo que respecta a seguridad se debe en mayor medida a que los usuarios que se atienden en el Servicio de Neonatología de la Clínica privada estudiada perciben que el médico u otro profesional de salud no les realizan un examen minucioso y completo, estando los padres presentes cuando realizaron dicha evaluación. Este ámbito es de gran importancia ya que de mejorarse podrían detectarse patologías de forma precoz y a su vez esto podría influir en el usuario generándole un mayor grado de confianza. De la misma forma en el año 2014 se aplicó una encuesta en el Hospital Santa Rosa – MINSA y los datos de forma general son similares a los obtenidos en el Servicio de Neonatología de la Clínica privada estudiada, en esa oportunidad se encontró un porcentaje de insatisfacción de 48 % sin embargo el mayor porcentaje de insatisfacción (53.4 %) se encontró en la pregunta 12 referida al tiempo para contestar dudas o preguntas sobre su salud que le brinda el médico al usuario^{6,9,10}.

Por otro lado, a nivel nacional en algunos trabajos se puede observar que los porcentajes de satisfacción en cuanto a la dimensión de empatía resultaron aproximadamente de 30 a 40 % en establecimientos de salud ubicados en la zona sur y centro del departamento de Lima^{5,10}.

Los aspectos tangibles son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, material de comunicación, limpieza y comodidad. Dentro de este componente el MINSA estandarizó las normas de identificación y señalización dentro de los establecimientos de salud con la finalidad de brindar un mejor servicio de salud a la población, facilitándole la ubicación, el acceso e identificación a los establecimientos de salud del Ministerio de Salud y brindar al usuario los elementos necesarios de señalización, orientación a información dentro del establecimiento².

En el servicio de neonatología de la clínica privada estudiada, el nivel de satisfacción del usuario fue “En Proceso” lo que muestra que los usuarios logran orientarse dentro de la clínica, sin embargo, el mayor nivel de satisfacción se encuentra en el rubro de materiales y equipos disponibles para la atención en consultorio, siendo de vital importancia para la confiabilidad del paciente respecto a su adecuado diagnóstico y al abordaje de su tratamiento. Por esta razón en el artículo 35 del Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo se menciona que al director médico o al responsable de la atención clínica le corresponde entre otras materias, garantizar la existencia, en la cantidad y calidad necesarias, de los insumos y materiales requeridos para la adecuada prestación de los servicios de salud^{2,6}.

De acuerdo con Donabedian, el concepto de calidad en el ámbito de la asistencia sanitaria se refiere a la capacidad que puede tener una organización para satisfacer la necesidad de los consumidores de los servicios de salud²². Es por este motivo que se resalta la importancia de la evaluación de la satisfacción del usuario externo. El servicio de neonatología de la clínica privada estudiada, en sus resultados en general se encuentra en el rango de “En Proceso” de mejora de la calidad de atención y los servicios brindados al usuario. Siendo entre los aspectos más rescatados por los usuarios, el nivel de la infraestructura y el adecuado equipamiento de los servicios, así como la adecuada explicación del profesional de la salud respecto a los tratamientos a seguir. Según Ramírez-Sánchez entre los conceptos asociados a la calidad de atención cobran importancia los aspectos relativos al proceso de atención, el cual se encuentra relacionado con el trato personal, al diagnóstico y a la información recibida durante la consulta^{2,3,6}.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción desde la perspectiva de los padres de los neonatos atendidos en el servicio de neonatología de la clínica privada – San Miguel, Lima, durante el período de julio a diciembre del 2019, es media.
2. Las características sociodemográficas de los padres de los neonatos encuestados son: Sexo femenino, predominantemente continuador, nivel de estudio predominantemente superior universitario.
3. Las expectativas de la atención que manifiestan los Padres de los neonatos incluidos en el estudio son altas, predominantemente en las dimensiones seguridad y empatía.
4. Las percepciones de la atención que refieren los Padres de los neonatos incluidos en el estudio son bajas, predominantemente en la dimensión capacidad de respuesta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Elaborar y ejecutar un plan de mejora para elevar la calidad de la atención percibida en el servicio de neonatología de la clínica privada estudiada, incidiendo en las dimensiones: Capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles.
2. Las intervenciones pueden orientarse a la capacitación del personal perteneciente a esta área, asimismo brindarle cursos de actualización además de talleres para poder optimizar sus conocimientos en el área de atención neonatal.
3. Se sugiere un análisis después de las actividades orientadas a la mejora del servicio de esta área y así poder evaluar el nivel de avance comparado al actual y analizar si se ha mejorado en el desarrollo de las buenas prácticas en la primera atención neonatal.
4. Deben implementarse otros instrumentos similares al SERVQUAL con la finalidad de poder aplicarlo también a otras realidades o en circunstancias culturales diferentes.
5. Se recomienda implementar una escala de medición gráfica para puntuar las expectativas y las percepciones, debido a que de esta forma se pueden obtener resultados más confiables independientemente del nivel educativo del usuario.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Alvarón G. Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de Enfermería al recién nacido en el servicio de Neonatología – Hospital Nacional dos de Mayo – 2018. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela Profesional de Enfermería. Lima-Perú, 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18107/Alvaron_PGV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. Clairat Y. Calidad de la atención en el Servicio de Neonatología del Hospital General Docente “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso”. MEDISAN 2014; 18(12): 1725-35. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014001200013
3. Ayque F. Satisfacción de los padres por la atención en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales Clínica Santa Isabel, año 2010. Tesis para optar Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana, Sección de Posgrado. Lima-Perú, 2012. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2227/ayque_ff.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Rodríguez G, Castellanos R. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el servicio de Neonatología. Rev. Cubana de Enfermería, 2017; 33(4):654-668. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93672>
5. Ruales M, Ortiz T. La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para

optar el título de Especialista en Perinatología. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Médicas, Posgrado en Perinatología. Quito - Ecuador, 2015. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4782>

6. Harillo D, Rico J, López A. La filosofía de los cuidados centrados en el desarrollo del recién nacido prematuro (NIDCAP): Una revisión de la literatura. *Enfermería Global*, 2017; (48):577-89. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000400577
7. Nunes BK, Toma E. Dimensionamiento de personal de enfermería de una unidad neonatal: Utilización del Nursing Activities Score. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 2013; 21(1):01-08. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/Xmym97qywgW7qdSHSKjhN3L/?format=pdf&lang=es>
8. Ramírez J. Estudio de Satisfacción de los padres de una unidad de Neonatología. Tesis para optar el Grado de Doctor. Universidad de Cantabria, Facultad de Medicina, Departamento de Ciencias Médicas y Quirúrgicas. Cantabria, España, 2012. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399724/Tesis%20JHRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Zepeda K. Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales. Tesis de Máster Universitario en Enfermería de Urgencias y Cuidados críticos. Universidad de Oviedo, Centro Internacional de Postgrado. Mayo 2021. Disponible en: https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60277/TFM_KamilaFrancheskaZepedaPerez.pdf?sequence=5
10. Santana J. Evaluación de la satisfacción de los padres en función de la calidad del servicio del personal sanitario en el área de Neonatología del

Hospital Matilde Hidalgo de Procel de la Ciudad de Guayaquil. Tesis para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud. Guayaquil-Ecuador, 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14054/1/T-UCSG-POS-MGSS-271.pdf>

11. Cañón A, Rubio D. Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud – FUCS. Bogotá-Colombia, 2018. Repositorio digital. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Jaramillo L, Osorio S, Salazar D. Calidad del cuidado de Enfermería: Percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en unidad neonatal. Invest. Educ. Enferm. 2018; 36(1):e08. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/331949/20787940>
13. Rodríguez V. Evaluación del nivel de calidad de servicio brindada en el área de Neonatología a través del método SERVQUAL en un Hospital del distrito de Pimentel, Provincia de Chiclayo, 2020 – 2021. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios y Marketing. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, Carrera de Administración de Negocios y Marketing. Chiclayo-Perú, 2023. Disponible en: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6932/V.Rodriguez_Tesis_Titulo_Profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. 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. Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería.

Pucallpa-Perú, 2023. Disponible en:
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6568/B8_2023_UNU_ENFERMERIA_2023_T_LOTTY-LOZA_YANINA-LLOCLLA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. 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 para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional “Área del cuidado profesional: Especialista en Enfermería en cuidados críticos con mención en Neonatología”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Enfermería, Unidad de Posgrado. Lambayeque-Perú, 2017. 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
16. Condori L, Honore J. Nivel de Satisfacción de las madres frente al cuidado neonatal de Enfermería en el área crítica del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2020. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Cuidado Enfermero en Neonatología. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias de la Salud, Unidad de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería. Tacna-Perú, 2022. Disponible en:
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4948/221_2022_condori_orocollo_It_honore_cachicatari_jv_fac5_2da_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Leyva G, Pacheco K. Calidad de atención de Enfermería y grado de satisfacción de los padres del recién nacido en el Hospital Ventanilla – 2021. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Privada Franklin Roosevelt, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería. Lima-Perú, 2021. Disponible en:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/492/Tesis%20Leyva-Pacheco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

18. Barrera D, Huapaya M. Satisfacción de las madres del recién nacido hacia los cuidados de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos Hospital Materno Infantil El Carmen. Huancayo I Trimestre 2020. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, Facultad de Enfermería. Huánuco-Perú, 2018. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7175/2EN.NEO044B25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres del recién nacido hospitalizado en el Servicio de Neonatología del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. Trabajo académico para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales. Universidad Peruana Unión. Escuela de Posgrado. Unidad de Posgrado en Ciencias de la Salud. Lima-Perú, 2021. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Agreda R, Prado G. Percepción del cuidado humanizado de la Enfermera y nivel de satisfacción de las madres del neonato hospitalizado. Hospital Belén de Trujillo, 2020. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería con mención en Cuidados Intensivos - Neonatología. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias de la Salud, Segunda Especialidad Profesional de Enfermería. Trujillo-Perú, 2020. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8504/1/REP_ROSMERY.AGREDA_VIVIANA.PRADO_PERCEPCION.DEL.CUIDADO.HUMANIZADO.pdf
21. Begazo E. Cuidado enfermero al recién nacido prematuro y satisfacción de las madres, Servicio de Neonatología del H.R.H.D.E – 2019. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en:

Neonatología. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería, Segunda Especialidad de la Facultad de Enfermería. Arequipa-Perú, 2021. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cce2e5e2-b460-4200-9857-69e409823339/content>

22. Valverde N. Percepción de los padres de neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de la Enfermera y la calidad del servicio de Neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Tesis para optar Grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Escuela de Posgrado Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán. Lima-Perú, 2020. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5665/TESIS_V_ALVERDE%20ROMERO.pdf?sequence=2&isAllowed=n

23. Paripancca E. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Unidad de Post-grado. Lima-Perú, 2019. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

24. Ríos C, Calvo C. Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. Hospital Regional de Loreto-2018. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima-Perú, 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33613/rios_m_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y

25. Janampa G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Pediatría en el Hospital General de Huacho 2016. Trabajo de investigación para optar

el Título profesional de Especialista en Enfermería Pediátrica. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Postgrado. Lima-Perú, 2016. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5270>

26. Gómez I. Nivel de satisfacción del familiar responsable de neonatos hospitalizados, sobre el cuidado de enfermería brindado en la UCIN del INMP, 2016. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Unidad de Posgrado, Programa de Segunda Especialización en Enfermería. Lima, Perú, 2017. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6465/Gomez_si.pdf?sequence=3&isAllowed=y
27. Navarro J. Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, servicio de UCIN Neonatal, HNDAC, Setiembre 2012. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Obstetricia y Enfermería, Escuela Profesional de Enfermería. Lima-Perú, 2012. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2433>
28. Capdevila Cogul E. et al. Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal. An Pediatric (Barc). 2012; 77(1):12-21. Disponible en: <https://www.analesdepediatria.org/es-pdf-S1695403311005571>
29. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
30. Medina D. Satisfacción de la madre del recién nacido hacia los cuidados de Enfermería, Servicio de Neonatología de una clínica privada. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Lima-Perú, 2016. Disponible en:

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/763/medina_s_d.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Barrientos C, Raymundo J. Satisfacción de los cuidados de enfermería neonatal percibido por las madres en UCI del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima, 2015. Tesis para optar Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Lima-Perú, 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41382/Barrientos_UCM-Raymundo_UJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Cabana C. Calidad de cuidado de Enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido. Ayacucho. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería mención: Cuidado del Neonato en terapia intensiva. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería, Unidad de Segunda Especialidad. Ayacucho-Perú, 2018. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11798/2E523.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Rojas E. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la Enfermera del servicio de Neonatología del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2018. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería. Huánuco-Perú, 2019. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1831/ROJAS%20ESTACIO%2C%20Evelyn%20Higinia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Cerdán A. Percepción y expectativas de las madres del recién nacido sobre el cuidado de Enfermería en el Servicio de Neonatología de Hospital Público - Sullana, 2016. Tesis para optar Grado de Maestro en Ciencias de Enfermería. Universidad Católica Los Ángeles – Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Post grado, Maestría en Ciencias de Enfermería. Piura-Perú, 2017. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5785/ENF>

[ERMERIA PERCEPCION CERDAN VARGAS ANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-pdf-S1696281814701702)

35. Pallás C. Cuidados centrados en el desarrollo en las unidades neonatales. *Anales de Pediatría Continuada*. 2014, 12(2):62-67. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-pdf-S1696281814701702>
36. Delgadillo D. Satisfacción de la madre del recién nacido hospitalizado sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal-2013. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-grado. Lima-Perú, 2014. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13167/Delgadillo_Morales_Doris_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Guarda M. Percepción de las madres sobre la calidad de atención en el Servicio de Neonatología del Hospital Félix Mayorca Soto – Tarma 2013. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-grado. Lima-Perú, 2015. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13630/Guarda_Barrios_Maria_del_Rosario_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Velásquez C. Percepción de los padres sobre calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal 2014. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería en Neonatología. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de Post-grado. Lima-Perú, 2015. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13630/Guarda_Barrios_Maria_del_Rosario_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

39. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill [Internet], 2014 [acceso 02 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
40. Reyes O, Espinosa R, Olvera R. Criterios para determinar el tamaño de muestra en estudios descriptivos. Congreso Internacional de Investigación [Internet], 2013 [acceso 02 de mayo de 2024]; 5(3): 2919-2924. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Octavio-Lopez/publication/331687597_Criterios_para_determinar_el_Tamano_de_Muestra_en_Estudios_Descriptivos/links/5c880965299bf14e7e7820d9/Criterios-para-determinar-el-Tamano-de-Muestra-en-Estudios-Descriptivos.pdf
41. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. 2012 Abr [acceso 02 de mayo de 2024]; 23(2):88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es
42. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, 1988; 64 (1):12-40

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA VALIDADA

N° Encuesta: _____		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___ Hora Final: ___/___/___	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value="1"/>	
	Acompañante <input type="text" value="2"/>	
	Padre <input type="text" value="1.1"/>	
	Madre <input type="text" value="1.2"/>	
	Otro <input type="text" value="1.3"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 100%;" type="text"/>	
3. Sexo	Masculino <input type="text" value="1"/>	
	Femenino <input type="text" value="2"/>	
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior	3
	No sabe	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	0
	SOAT	1
	Ninguno	2
	Otro	3
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____	
7. Tiempo de hospitalización en días	_____	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica						
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado						
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos						
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio						
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa						
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos						
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido						
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido						
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos						
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud						
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica						
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza						
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad						
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia						
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia						
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia						
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia						
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización						
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios						
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios						
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención						
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados						

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?						
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?						
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?						
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?						
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?						
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?						
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?						
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?						
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?						
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?						
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?						
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?						
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?						
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?						
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?						
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?						
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?						
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?						
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?						
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?						
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?						
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?						

2. Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PADRES DE FAMILIA DE NEONATOS

La presente investigación es conducida por la Lic. Elba Angélica Lino Carbajal de Barraza, de la Sección de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. La meta de este estudio es realizar la medición de las expectativas y percepciones de la atención brindada a los neonatos, recibida en el servicio de Neonatología de la Clínica "San Judas Tadeo" de San Miguel. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una entrevista a profundidad lo que le tomará 45 minutos de su tiempo. La conversación será grabada, así el investigador o investigadora podrá transcribir las ideas que usted haya expresado.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las encuestas serán totalmente confidenciales, por lo que no se le pedirá identificación alguna.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

¡¡¡Muchas gracias por su participación!!!

Yo, _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con la Lic. Elba Angélica Lino Carbajal de Barraza al Cel. 999661213.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales, a partir de la Universidad de San Martín de Porres.

Nombre completo del participante

Firma

Fecha

Nombre de la Investigadora

Firma

Fecha