



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo,
servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo
Chimbote - 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cano Herrera, Cirila Anastacia (ORCID: 0000-0001-8183-8873)

ASESOR:

Mg. Quiroz Díaz, Nicolás Augusto (ORCID: 0000-0002-0453-6318)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi señor Jesús, quien me extendió sus brazos cuando las fuerzas se me agotaron, sentí desmayarme y me extendió sus manos, me abrazo y lloré como una niña y pude decirle que sin él no puedo vivir, ayúdame.

Cirila

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por acogerme en su escuela de posgrado e incrementar mis conocimientos.

A mi asesor por tener paciencia y asesorarme en este trabajo de investigación.

A Roxana, Isel y Lucy, por haber contribuido con este estudio de investigación.

La autora

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Cirila ~~Anastacia~~ Cano Herrera, estudiante de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de neonatología. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019” presentado en 90 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, enero del 2020.



Cirila ~~Anastacia~~ Cano Herrera
DNI N°32952739

Índice

	Página
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MÉTODO	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2. Operacionalización de las variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
2.5. Procedimientos	14
2.6. Método de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	41
Anexo 3: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	48
Anexo 4: Base de datos	50
Anexo 5: Artículo científico	68

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Descripción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo	17
Tabla 2	Descripción de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo.	18
Tabla 3	Descripción de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo.	19
Tabla 4	Descripción de la seguridad y la satisfacción del usuario externo.	20
Tabla 5	Descripción de la empatía y la satisfacción del usuario externo.	21
Tabla 6	Descripción de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo.	22

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo	17
Figura 2	Fiabilidad y la satisfacción del usuario externo.	18
Figura 3	Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo.	19
Figura 4	Seguridad y la satisfacción del usuario externo.	20
Figura 5	Empatía y la satisfacción del usuario externo.	21
Figura 6	Elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo.	22

Resumen

El objetivo general de la investigación fue describir las variables de la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño transversal, descriptivo. La población estuvo conformada por 234 madres en trabajo de parto y púerperas inmediatas, se empleó la encuesta SERVQUAL modificada (expectativas y percepciones) para la recolección de datos, previa autorización del usuario mediante el consentimiento informado. Los resultados obtenidos fueron analizados en el aplicativo en Excel, el análisis de los datos está expresado en porcentajes para cada dimensión de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Los resultados determinaron que el 87.5% de las usuarias están satisfechas con la atención de enfermería, siendo la brecha el 12.5%. La satisfacción ha superado el estándar del 60% y para la insatisfacción aceptable (verde) porque los resultados son menores del 40%, según el aplicativo Excel. Concluyendo que las usuarias están satisfechas con la calidad de atención brindada por las enfermeras que laboran en la unidad de la atención inmediata del recién nacido del servicio de Neonatología del Hospital Eleazar Guzmán Barrón (H.E.G.B.).

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, usuario externo, enfermera.

Abstract

The general objective of the research was to describe the variables of the quality of nursing care and the satisfaction of the external user, neonatology service, Eleazar Guzmán Barrón hospital, Nuevo Chimbote - 2019.

The research had a quantitative approach, non-experimental type, transversal, descriptive and explanatory design. The population consisted of 234 mothers in labor and immediate postpartum labor, the modified SERVQUAL survey (expectations and perceptions) was used for data collection, prior authorization of the user through informed consent. The results obtained were analyzed in the application in Excel; the analysis of the data is expressed in percentages for each dimension of quality: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects.

The results determined that 87.5% of the users are satisfied with the nursing care, the gap being 12.5%. Satisfaction has exceeded the standard of 60% and for acceptable dissatisfaction (green) because the results are less than 40%, according to the Excel application. Concluding that the users are satisfied with the quality of care provided by the nurses who work in the immediate care unit of the Neonatal service of the Eleazar Guzmán Barrón Hospital (H.E.G.B.).

Keywords: quality of care, satisfaction, external user, nurse.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) a fin de lograr la calidad en salud refiere que el profesional debe ser competente, hacer uso de los recursos con eficiencia y eficacia, siendo el efecto la satisfacción del usuario (como se citó en Anónimo, 1). En España, el Sistema Nacional de Salud, estima la conceptualización para calidad de la doctora Palmer (como se citó en Contreras et al., 2000) como "el suministro de servicios alcanzables y equívocos con profesionales competentes, perfeccionando el uso de los recursos con el fin de alcanzar la adherencia y la satisfacción del cliente.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA), a través del sistema de gestión de la calidad se ha propuesto realizar hechos dirigidos a innovar la calidad de la asistencia, con realce, en los servicios de salud del MINSA del territorio peruano, con el fin de aportar, sumar a la calidad y seguridad en la atención de salud; así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, siendo el objetivo orientar, organizar y dirigir los procesos de garantía y mejora de la calidad destinados a una prestación segura y efectiva, por lo tanto se establece que calidad es una mezcla de características tecnológicas, tangibles y humanas presentes en la satisfacción del usuario. (MINSA, 2008, p. 5 y 6).

La calidad de atención de enfermería está de acuerdo con los conocimientos actualizados, utilizando la tecnología adecuada en su inicio del proceso hasta el final logrando la satisfacción del usuario externo. Por otro lado, evaluar la satisfacción de las madres de los recién nacidos en el momento de la atención inmediata del recién nacido, periodo que dura desde que nace el bebé hasta las dos primeras horas. (MINSA, 2014), permitirá valorar los procesos de enfermería y la aplicación de nuevas estrategias en el desarrollo del cuidado del neonato según el nivel de la institución de salud.

Las variables de la presente investigación fueron estudiadas a nivel internacional y nacional en los estudios que a continuación se mencionan:

A nivel internacional se mencionan a los siguientes investigadores:

Según, Schaffer, Vaughn, Kenner, Donohue, y Longo (2000) descubrieron que factores como la comunicación efectiva entre enfermeras y pacientes, el respeto mutuo y la seguridad y el placer del entorno físico del hospital contribuyeron significativamente a la satisfacción de los padres.

Velázquez et al. (2010) en su estudio realizado encontraron: en la dimensión de fiabilidad, el 87,7% de las enfermeras informaban a los padres sobre los procedimientos a ejecutarse en sus hijos, el 83,3% de los profesionales tienen disponibilidad para responder a las dudas en cualquier momento. En capacidad de respuesta, un 97,1% sopeso que las enfermeras continuamente resolvían los problemas de los niños con rapidez. Seguridad, el 93,5% de los padres manifiestan que las enfermeras son competentes. Empatía, el 91,3% de los padres opinaron que las enfermeras siempre trataron amablemente, por su nombre y con respeto a sus niños. Tangibilidad, un 65,2% de los padres consideraron que el ambiente era beneficioso para el patrón reposo-sueño del niño. Incluso opinaron sobre la limpieza adecuada de la habitación y los mobiliarios con el 82,6% y 66% respectivamente.

Borre y Vega (2014) el objetivo de su investigación fue “determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”, ellos encontraron que, el 78% de los usuarios demostraron tener un alto nivel de percepción, el 17% y 4% un modesto y bajo nivel de calidad percibida respectivamente, mientras que el 96,8% están satisfechos y el 97% aconsejan atenderse en el hospital.

Lenis y Manrique (2015), en su estudio “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados” concluyen, que el 93,22% y el 78,12% de los usuarios atendidos por las enfermeras obtienen una percepción alta acerca de la calidad, en las dimensiones de experiencia y de satisfacción del cuidado.

Hosseinian, Mirbagher, y Esalat (2015) en su investigación “de satisfacción con dos sistemas de atención a sus hijos hospitalizados” como resultado indican desarrollar e implantar programas para mejorar la comunicación de las enfermeras y las habilidades clínicas estos pueden mejorar tanto la calidad del servicio y la satisfacción de la usuaria.

Hamda (2016) con el propósito de “evaluar la calidad de los servicios de atención medica” demostraron que la satisfacción percibida de los pacientes con la calidad de los servicios prestados por médicos y enfermeras, también la calidad del entorno hospitalario, no varían significativamente en los hospitales públicos y privados. La dimensión de seguridad se calificó como la más alta, mientras que la capacidad de respuesta se percibió como la menos importante de las cinco dimensiones del SERVQUAL. Las cinco dimensiones del SERVQUAL son escalas consistentes y confiables que valoran los atributos de una institución de salud.

Kesuma y Chongsuvivatwong (2016) en su trabajo de “comparación de la satisfacción con los servicios de atención de la salud materna utilizando diferentes planes de seguro de salud en la provincia de Aceh, Indonesia” demuestran, que la condición física adecuada del bebé y los servicios de atención recibidos en el período posterior al nacimiento y los consejos dados por los trabajadores de la salud tienen un impacto en la satisfacción de las madres.

Jilan y Samar (2017) siendo el objetivo de su estudio “Evaluación de la satisfacción de la madre postnatal con los cuidados de enfermería en la maternidad El-Shatby” reportan que la satisfacción total de la madre en el periodo postnatal después de la atención de enfermería brindada menos de la mitad de los sujetos estaba mínimamente satisfecha y aproximadamente una cuarta parte de ellos estaban moderadamente satisfecho.

Jabraeili, Seyedrasouli, Ziba, Sadeghi-Bazrgani, y Jannatdoost (2017) en el estudio realizado sobre el “impacto del cuidado piel con piel en la satisfacción y la experiencia de las cesáreas” concluyeron que el contacto piel a piel de los bebés con sus madres mejoran la satisfacción de las madres y la atención posnatal.

Jaramillo, Osorio y Salazar (2018) en su trabajo buscó describir “la calidad de la atención de enfermería a partir de las percepciones de los padres de niños hospitalizados en una unidad neonatal” concluyen, que se debe reforzar la interacción de las personas y los procesos de comunicación en las dimensiones: explica, facilita y anticipa, también manifiestan que los padres valoran positivamente el trabajo de la enfermera en la atención de sus hijos en los servicios neonatales.

A nivel nacional se observa que:

Gallegos (2016) en su investigación se planteó como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el servicio de enfermería”. Encontrando que en la dimensión empatía, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad la satisfacción de los usuarios es más del 50% y las dimensiones que mayor insatisfacción presentan son en los aspectos tangibles y de fiabilidad con mayor del 30%, asimismo mediante regresión lineal, se encuentra una correlación directa entre la expectativa y percepción del usuario.

Trujillo (2016) con la finalidad de “determinar la relación entre la calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción de las madres”, estudio ambas variables llegando

al resultado que la calidad del cuidado de la enfermera es adecuada en un 70% y 30% inadecuado; el 70% de las madres presenta una satisfacción baja, 20% satisfacción media y 10% satisfacción alta. y concluye que hay relación estadística altamente significativa entre la calidad y satisfacción en el cuidado del enfermero manifestadas por las mamás de los prematuros”.

Aguilar (2017) su estudio tuvo como objetivo general, “determinar la relación entre el grado de satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con el nivel de calidad de atención de la enfermera” concluyendo que la mayoría de los usuarios se muestra satisfechos y el nivel de la calidad de atención de la enfermera es buena alcanzado una significancia estadística $p < 0.05$.

Cerdán (2017) en su investigación de “percepción y expectativas de las madres del recién nacido” concluye que las mamás de los recién nacidos hospitalizados opinan estar satisfechas parcialmente de la asistencia recibida de la enfermera.

Vargas (2017) en su estudio sobre el “cuidado de la enfermera para fortalecer el rol materno” reporta como resultado de su investigación realizada que el 69% y 90% de las enfermeras brindan cuidados adecuados en la dimensión afectiva, educativa y física respectivamente, concluyendo que la enfermera fortalece el rol materno en la dimensión afectiva y educativa.

Jiménez (2018) en su trabajo de “satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería” encontró que del total de encuestados el 55.8% están satisfechos y el 73.5% refirieron el nivel del cuidado de enfermería es bueno.

Quijada y Nario (2018) en su investigación de "calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos" llegaron a la conclusión que a mayor nivel de calidad mayor nivel de satisfacción, existiendo relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las mamás de los recién nacidos del servicio de neonatología.

En los diversos estudios presentados, se observa que las conclusiones apuntan que es buena la atención de enfermería, razón por el cual se plantea el presente trabajo de investigación.

En el aspecto *teórico*, aporta el Colegio de Enfermeras (os) del Perú (CEP, 2008) sobre calidad, es la capacidad de realizar adecuadamente la entrega de un producto, servicio o proceso, para cubrir la necesidad del usuario. Siendo calidad total, hacer las cosas bien desde un inicio hasta el final del proceso y perfeccionarlo en cada uno de ellos. La calidad es dependiente por factores, objetivos y subjetivos, pero medibles por medios de procedimientos cuantitativos y cualitativos; de acuerdo con la óptica del sistema de salud según Donabedian (1984) la evaluación de la calidad comprende: Estructura: referente a recursos humanos, físicos y financieros. Proceso: respecto a la forma en que se ejecutan la asistencia de salud. Resultado: e impacto logrado con la asistencia.

Donabedian (como se citó en el CEP, 2008) plantea tres magnitudes que a continuación se describen: Dimensión técnico-científica, referidas a la efectividad, logro de cambios positivos; eficacia, logro de objetivos; eficiencia, resultados esperados con el recurso con que se cuenta; continuidad, prestación de servicios constante; seguridad, optimización de los servicios prestados disminuir los riesgos para el usuario; integralidad, prestación de servicios según caso o necesidad del cliente. Dimensión humana, se refiere al trato del sujeto expresada en el respeto a la persona, comunicación efectiva e interés hacia el cliente, amable, trato digno, acogedor y empático, con ética y principios de la comunidad. Dimensión del entorno, referida al bienestar, acomodación, aseo, reglas, reserva y la seguridad que capta por la asistencia entregada.

Crosby (1984) reporta “calidad, cumplimiento de criterios”. Juran (1970) define, calidad es productividad, como resultado satisfacción del cliente y lo enfoca mediante el proceso de planeación, control y la mejora de la calidad. Deming (1989) “Calidad es satisfacción del cliente”, centrado en el desarrollo en el progreso permanente de la calidad.

Parasuraman (1993) (como se citó en Vía Puente, 2017), plantea que la calidad de asistencia viene a ser las discrepancias del servicio imaginado y recibido, siendo la percepción que se adecua para el estudio, así mismo reporta que las percepciones son opiniones que tienen los clientes sobre la asistencia recibida.

CEP (2008), considera a la calidad que otorga la enfermera mediante una atención oportuna, diferenciada, humana, permanente teniendo como base a las normas que rigen el ejercicio profesional idóneo y seguro, mediante dos tipos de atención: directa, asistencia diferenciada de la enfermera de acorde a sus necesidades de salud y educación; y la

atención indirecta que son las funciones que ejecutan las enfermeras como: anotación de registros, coordinaciones, entre otros.

El “cuidado” conforma el foco primordial de la esencia del enfermero, sustentada en los modelos y teorías como: Nightingale (como se citó en Marriner y Raile, 2011) refiere que el “entorno, las condiciones y fuerzas externas influyen en la vida de las personas, su teoría consta de cinco elementos: ventilación, luz, calor, control de efluvios y ruidos”, para ella los cuidados de enfermería van más allá de la compasión y hace hincapié en la importancia de la observación y la experiencia. Reporta Peplau (como se citó en Marriner y Raile, 2011) que la enfermera debe comprender su comportamiento para poder ayudar a las otras personas y Henderson (como se citó en Raile, 2018) favoreció la comprensión empática, y afirmó que la enfermera “debe meterse en la piel de cada uno de sus pacientes a fin de conocer que necesitan”. Por otro lado, Faye. (como se citó en Cisneros, 2002) dice, que la enfermería es un servicio dirigido a las personas, familias, y comunidad, afirmada en la actitud, conocimientos, habilidades y destrezas con el fin de ayudar a la persona enferma, la teorista Travelbee (como se citó en Marriner y Raile, 2011) puso relieve en el cuidado en cuanto a la empatía, solidaridad, transferencia y los aspectos emocionales de la enfermera. Así mismo Hall (como se citó en Raile, 2018) hace referencia al círculo del cuidado que las enfermeras deben brindar al usuario actividades de aprendizaje, y deben desarrollar empatía con el paciente. También Orem (como se citó en Marriner y Raile, 2011) hace referencia que el cuidado debe estar dirigido hacia el individuo y su entorno con la finalidad de mantener su vida, salud y bienestar en forma constante. En su teoría Gordon (2007) hace referencia cómo el individuo percibe la salud y el bienestar así mismo, su manejo al mantenimiento y recuperación. Leninger (como se citó en Marriner y Raile, 2011) define el cuidado como manejo de asistencia, de apoyo que están dirigidos a otros individuos o familias con problemas actuales o que puedan presentar en el futuro, para mitigar la existencia humana. La teorista Watson (1988) refiere que el cuidado humano: guía a la enfermera en el que hacer día a día, y es de persona a persona, eficiente, ofreciendo un entorno adecuado para el usuario y el profesional tiene que ser competente para ofertar estos promocionar la salud y ofertar estos cuidados. Menciona Wiedenbach (como se citó en Raile, 2018) en su teoría que las enfermeras deben identificar las necesidades de ayuda de los pacientes mediante la observación y la exploración de los comportamientos, luego de brindar la ayuda comprobar si se ha satisfecho la necesidad. También King (como se citó en Cisneros, F. 2002) dice que la

enfermera aporta inteligencia y destrezas específicas y el usuario su autoconocimiento y sus apreciaciones. Considera Orlando (como se citó en Raile, 2018) que la función de la enfermera es descubrir las necesidades del paciente e inmediatamente resolverlas para satisfacerlas. Y Neuman (como se citó en Balderas, 2009). hace referencia que la enfermera debe cuidar a la persona en su totalidad. Entonces la atención de enfermería es una combinación de intervenciones realizadas al usuario fundamentados en una base científica, con compromiso, con ética, responsabilidad, arte de intuición y aceptación del otro (Molano, 2012) que se brinda oportunamente al recién nacido desde el momento del nacimiento hasta dos horas después. (MINSA, 2014).

El Instituto de Medicina (como se citó en Austin et al., 2014) define “una atención segura, efectiva, fundada en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa es calidad para la mamá y su bebé”.

Dimensiones de la calidad, el modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) es un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida: SERVQUAL, consta de cinco dimensiones las cuales son: 1) Fiabilidad (F): otorgar información real, confiable y seguro al usuario. 2) Capacidad de respuesta (CR): responder con asistencia rápida, oportuno en un tiempo aceptable. 3) Seguridad (S): dar fe al usuario mostrando capacidad intelectual, respeto a la persona y destreza en la comunicación. 4) Empatía (E): situarse en el espacio de otro individuo. 5) Elementos tangibles (T): que el paciente siente de su entorno.

En esta misma línea, Mira y Aranaz (2000), Seclén y Darras (2005), Cabello y Chirinos (2012) indican para discernir la calidad de la atención medica el factor clave es la satisfacción del cliente.

Enseguida, se describe la variable satisfacción del usuario, estudiada por los diversos autores. Hill (1996) conceptualiza que el cliente siente que el proveedor ha cumplido con sus objetivos y Gerson (1996) refiere, satisfacción es lo que el cliente manifiesta (como se citó en Anónimo, 2). Johnston (2001) (como se citó en Fernández y Ayaviri, 2016) la clave del éxito del cambio es la satisfacción del usuario. Lo definen como lo percibido por un grupo de gentes que concuerdan con las perspectivas del cliente (Kotler y Armstrong, 2012); y Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) mencionan, mediante la evaluación de los usuarios en conexión con la atención prestada estos entregan un juicio de

la satisfacción de las necesidades y expectativas, mientras que Torres y Miranda (2010) reportan, “la satisfacción de un servicio recibido tiene que ver con el estado anímico de la persona y que se ve compensado con sus expectativas”. Para Pérez (2013) la satisfacción es, cuando el individuo a través de una experiencia a complacido su deseo. Por lo tanto, Douglas y Baetson (2012) reportan que “se debe evaluar permanentemente la necesidad del cliente sin esperar quejas o problemas, la satisfacción de los usuarios es indispensable en una organización”.

En el plano afectivo de la definición de satisfacción se genera dos tipos de valoración: primero, en la valoración inicial se generan los términos de éxito o fracaso que provocan agrado o desagrado en el sujeto; y en la valoración secundaria se estudian las emociones como: ira, agradecimiento, enojo, entre otros. (Moliner, Gil y Ruíz, 2014).

La satisfacción del paciente se considera que él recomienda a otros para el uso de ese servicio de salud. Donabedian manifiesta que la satisfacción del paciente es medible, eficaz y sirve de control para comprobar la calidad de la prestación. (De Los Ríos y Ávila, 2004).

Niveles de la satisfacción según Kotler (se citó en Thompson, 2006) tenemos: Insatisfacción, es la aflicción del individuo que experimenta la utilización de un servicio que no ha colmado sus expectativas. Satisfacción, la persona es feliz del servicio recibido; y complacencia, cuando la persona se ha deleitado con el servicio recibido. MINSA (2011) refiere, que a través de un curso de estimaciones se determina la satisfacción del cliente.

Frente a lo descrito se establece el siguiente *problema*.

¿Cómo es la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote - 2019?

El estudio se *justifica* en las siguientes razones:

La investigación surge como respuesta a una realidad observada en el cuidado del recién nacido que se inician inmediatamente al nacimiento hasta las dos primeras horas de vida, y la satisfacción de la madre.

Se estima que la investigación tendrá aportes significativos en los siguientes aspectos:

En lo teórico, porque nos permite conocer la calidad de atención de enfermería que se oferta a las madres de los recién nacidos en la etapa inmediata al nacimiento que dura dos horas y la satisfacción de ellas frente a este acontecimiento, haciendo uso del modelo SERVQUAL para su análisis, evaluación y resultados.

En el aspecto práctico, los resultados de este trabajo permitirán fomentar nuevas estrategias en la capacitación del personal de enfermería a fin de favorecer una atención de calidad en el cuidado del neonato en sus dos primeras horas de vida.

En el aspecto metodológico, este estudio en el futuro será antecedente para otras investigaciones posteriores, así mismo se podrá extender el estudio de las variables mencionadas.

Para dar respuesta a la pregunta mencionada se plantean los siguientes objetivos.

Objetivo general

Describir la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.

Objetivos específicos:

Describir la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.

Describir la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.

Describir la seguridad y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología, H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.

Describir la empatía y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.

Describir los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.

II. MÉTODO

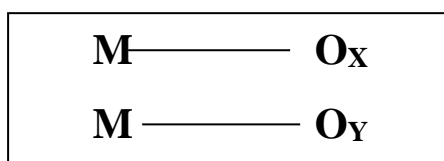
2.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo de estudio

Es cuantitativa, tipo no experimental. Las variables carecen de manipulación intencional (Carrasco, 2017).

Diseño de Investigación

Se utilizo diseño transversal: descriptivo (Carrasco, 2017).



Dónde:

M: Muestra: madres en trabajo de parto y puérperas inmediatas

O_x: Calidad de atención de enfermería,

O_y: Satisfacción del usuario externo.

2.2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de atención de enfermería	Procesos que efectiviza el profesional de enfermería de acorde con el avance de la ciencia implementado cuidados que solucionen los problemas de los usuarios garantizando la continuidad de los mismos (CEP, 2008).	Resultados de la atención de enfermería medibles expresadas en las dimensiones mencionadas. Se evaluará por medio del instrumento de SERVQUAL tipificado por el Ministerio de Salud.	Fiabilidad	Explicación clara	1,2,3,4 y 5	Escala ordinal
				Enfermera presente en el momento del nacimiento		
				Madre comprende la condición del nacimiento de su bebé		
				Comunicación efectiva		
				Madre comprende la explicación sobre los procesos de la primera hora de vida		
			Capacidad de respuesta	Identificación oportuna del bebé	6,7,8, y 9	
				Atención rápida en presencia de signos de alarma		
				Enfermera brinda los cuidados en el tiempo programado		
				Entrega de inmediato a su bebé cuando pasa a la unidad de alojamiento conjunto		
			Seguridad	Identificación correcta del bebé	10,11,12 y 13	
				Habilidades y destrezas		
				Examen físico completo		
				Respeto de privacidad		
			Empatía	Trato amable, respeto y paciencia	14,15,16,17 y 18	
				Interés por atender al bebé		
				Responde pregunta dudas respetando creencias y costumbres		
				Le llama por su nombre al usuario		
				Muestra interés en solucionar problemas		
			Elementos tangibles	Ambientes cómodos y limpios	19,20, 21 y 22	
				Material educativo apropiado para la enseñanza		
Equipos y materiales						
Vestimenta adecuada para la atención del bebé.						

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del usuario externo	Persona feliz del servicio recibido (Thompson, 2006)	Efecto de la valoración de la relación de la expectativa y la percepción del usuario. Se evaluará por medio del instrumento de servqual tipificado por em Ministerio de Salud.				
			Satisfacción	>60%		
			Insatisfacción	>60% Por mejorar 40 a 60% En proceso <40% Aceptable	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21 y 22	Escala ordinal

2.3 Población, muestra

Población:

Comprendida por 600 madres en trabajo de parto y puérperas inmediatas que tuvieron su bebé ya sea de parto vaginal o cesárea en la institución de salud mencionada.

Muestra:

Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N- 1) + z^2 pq}$$

¿Tamaño de la muestra	=	n	=	?
Proporción de pacientes que espera que estén insatisfechos	=	p	=	0.5
Proporción de pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	=	q	=	0.5
Error estándar	=	E	=	0.05
Valor de “Z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “z” es igual a 1.96	=	Z	=	1.96
Población atendida en el servicio De Neonatología	=	N	=	600
		n	=	234

Criterios de inclusión

Madres en trabajo de parto y puerperio inmediato, quienes voluntariamente participaron en esta investigación, firmando su consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Aquellas madres que no quisieron participar en este estudio, o llegaron en periodo expulsivo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Se utilizó la encuesta, modelo SERVQUAL modificada, herramienta utilizada por el sector salud con el fin de valorar la calidad de atención de los servicios de salud, mediante la comparación de las expectativas y las percepciones del servicio ofertado se evalúa la calidad de este servicio así mismo la brecha existente entre ellas es una señal para progresar, este cuestionario tiene (Simón, 1997) “validez y alta confiabilidad”, el MINSA (2011) lo ha implementado en todo el país.

Instrumento

Se empleó, un cuestionario que consta de 3 partes: Primero, se preguntó a la usuaria sobre sus expectativas es decir lo que ella opina sobre la atención que espera de la enfermera en el momento del nacimiento de su bebé, se formularon 22 preguntas y ella los valoró del 1 al 7 siendo el uno el puntaje más bajo y el 7 el más alto. En el segundo momento se recogió la percepción de la usuaria sobre la atención recibida brindada por la enfermera en la atención inmediata al recién nacido. En la otra sección se cuantificó y evaluó los momentos de los 5 indicadores, permitiendo analizar los resultados obtenidos. (MINSA, 2011).

En MINSA (2011) las 22 preguntas están comprendidas las cinco dimensiones de la valoración de la calidad, reunidas como sigue:

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

2.5 Procedimientos

Se usó para la digitación de las encuestas la herramienta informática del aplicativo en Excel. Si el usuario no respondió a alguna pregunta se consideró No Aplica (NA) y se anotó con los dígitos 99. El reporte se obtuvo del mismo aplicativo (MINSA, 2011).

2.6 Método de análisis de datos

MINSA (2011), el análisis de los datos para cada criterio estará en porcentajes teniendo en cuenta el orden como sigue:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y que se han obtenido de la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$. Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática del aplicativo en Excel, se ha seguido los siguientes pasos:

1. Se ha elaborado una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Se ha determinado el nivel de satisfacción global como indicador para cada categoría.

El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

3. Se ha priorizado las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles y porcentajes de las cuales se detallan para la insatisfacción se obtuvo los siguientes niveles: Por mejorar cuando es mayor que el 60%, en proceso cuando es del 40 a 60%, y aceptable cuando es menor de 40%.

4. Las intervenciones se han priorizado de acorde con los porcentajes obtenidos, siendo las celdas rojas que deben ser los primeros en solucionarse.

2.7 Aspectos éticos

Derecho de autor, la autoría es garantizada.

Veracidad, los datos recopilados del cuestionario son reales.

Anonimato, se ocultará los datos de las madres que participaron en este estudio.

Mora (2015) refiere “los profesionales de enfermería no solo se relacionan directamente con el usuario, sino que también se incluyen en equipos de investigación y desarrollo de nuevas ideas científicas y tecnológicas”.

En esta investigación se tuvo en cuenta los principios éticos de: autonomía, beneficencia, maleficencia y justicia. (Beauchamp y Franklin, 2001). Para la participación del usuario externo se hizo firmar el consentimiento informado. Mora (2015) concluye que se debe inculcar al enfermero valores éticos humanos para alcanzar la optimización de los servicios.

III. RESULTADOS

Del objetivo general:

Tabla 1

Descripción de la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

	Satisfacción	Insatisfacción
	%	%
Fiabilidad	81.3	18.66
Capacidad de Respuesta	86.6	13.45
Seguridad	92.2	7.82
Empatía	92.5	7.5
Aspectos Tangibles	85.0	15.04
Total Calidad de atención y Satisfacción del usuario	87.5	12.5

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

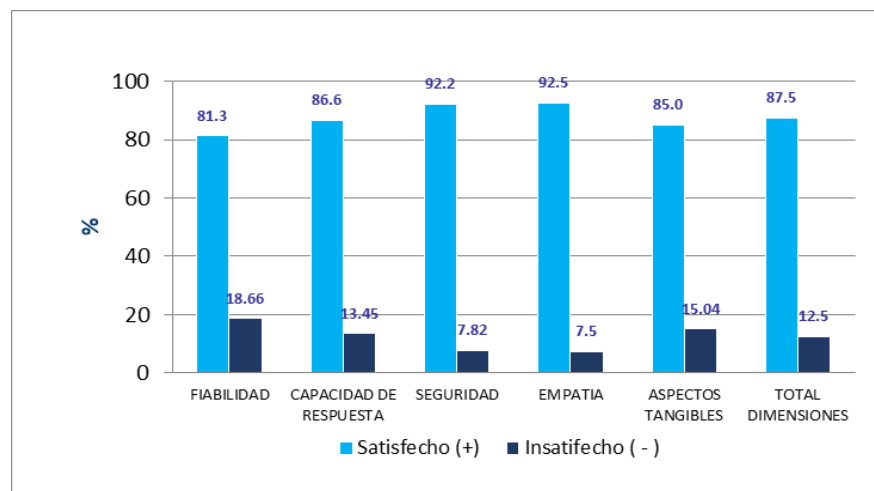


Figura 1: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de Neonatología

Interpretación: La tabla y figura 1 presentan los resultados de la encuesta realizadas a las madres en trabajo de parto y el puerperio inmediato que tuvieron sus bebés, obteniendo que el 87,5% de las madres púerperas están satisfechas, mientras que el 12,5% manifiesta no estar satisfecha con la atención de enfermería brindada a su recién nacido, según las dimensiones estudiadas. Siendo la dimensión empatía que obtuvo mayor satisfacción

(92,5%) en la percepción de las madres que participaron en la encuesta y la dimensión fiabilidad obtuvo el menor porcentaje de satisfacción (81,3%) Es decir, existe una brecha para lograr la satisfacción completa de las madres ya que según la encuesta no consideran fiable la atención de las enfermeras en dicho hospital.

De los objetivos específicos:

Tabla 2

Descripción de la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo

Fiabilidad	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
	%	%
P1	94.0	5.98
P2	84.5	15.45
P3	71.2	28.76
P4	84.6	15.38
P5	72.2	27.78
Total	81.3	18.66

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

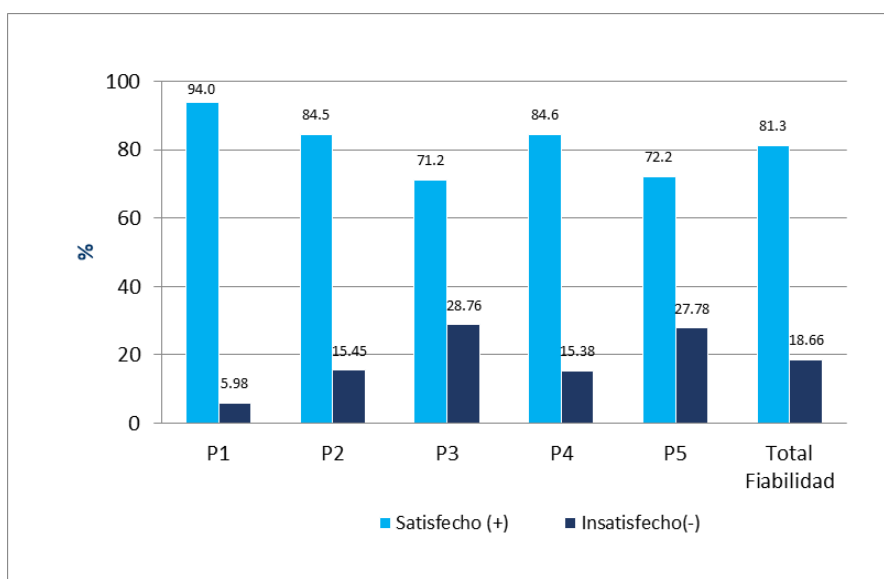


Figura 2: Calidad de atención de enfermería y la fiabilidad en la satisfacción del usuario externo

Interpretación: En la tabla y figura 2 se muestra que el 81,3% de las usuarias se muestran satisfechas y el 18,7% insatisfechas para la dimensión de la fiabilidad. Resultado superior al estándar para satisfacción y aceptable para la insatisfacción.

Tabla 3

Descripción de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo

Capacidad de Respuesta	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
	%	%
P6	91.8	8.15
P7	86.3	13.68
P8	95.3	4.70
P9	71.9	28.05
Total	86.6	13.45

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

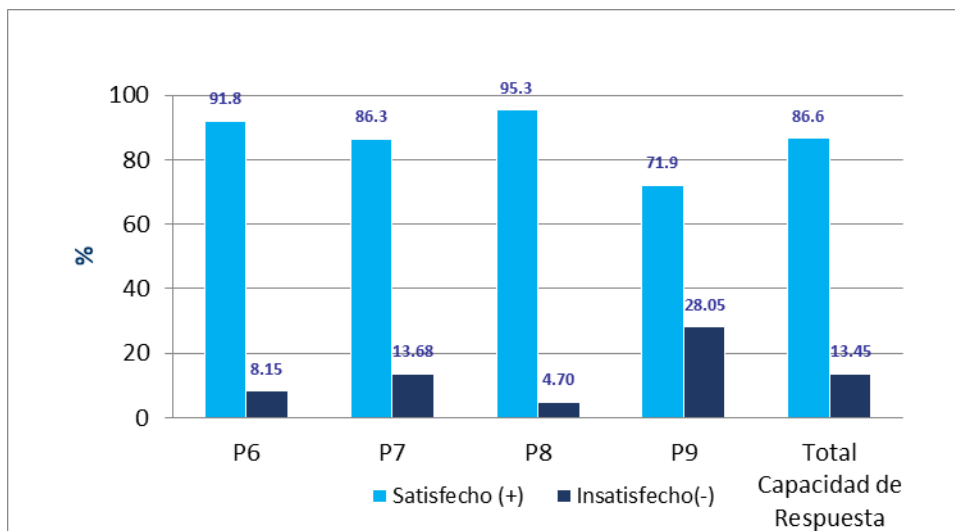


Figura 3: Calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 se observa en la capacidad de respuesta, el 86,6% de las usuarias manifiestan satisfacción mientras el 13,4% manifiesta insatisfacción por la atención recibida por la enfermera de la atención inmediata. Resultado superior al estándar para satisfacción y aceptable para la insatisfacción.

Tabla 4

Descripción de la seguridad y la satisfacción del usuario externo

Seguridad	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
	%	%
P10	89.7	10.26
P11	93.6	6.41
P12	93.1	6.87
P13	92.3	7.73
Total	92.2	7.82

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

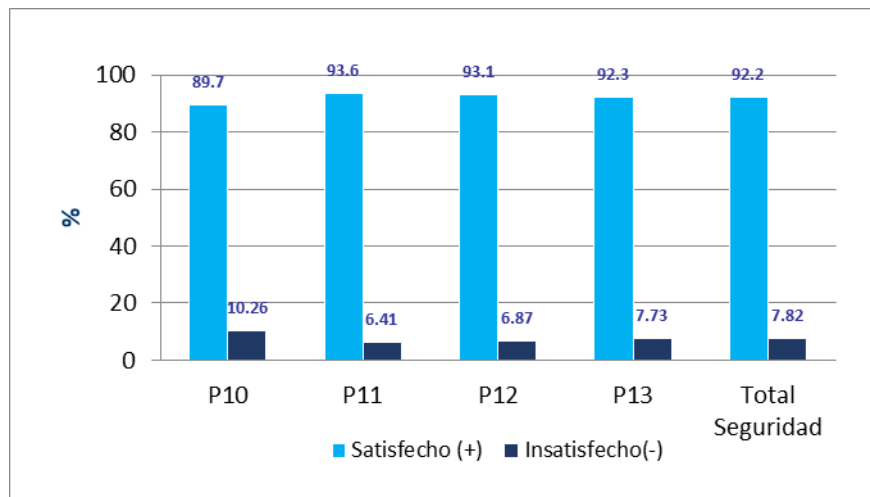


Figura 4: Calidad de atención de enfermería y la Seguridad en la satisfacción del usuario externo

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 se observa en la dimensión de seguridad, que el 92,2% de las usuarias opinaron estar satisfechas siendo la brecha de 7,8%. Resultado superior al estándar para satisfacción y verde para la insatisfacción.

Tabla 5

Descripción de la empatía y la satisfacción del usuario externo

Empatía	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
	%	%
P14	94.0	6.01
P15	96.6	3.43
P16	91.4	8.58
P17	88.4	11.59
P18	92.3	7.73
Total	92.5	7.47

Fuente: base de datos del instrumento de medición

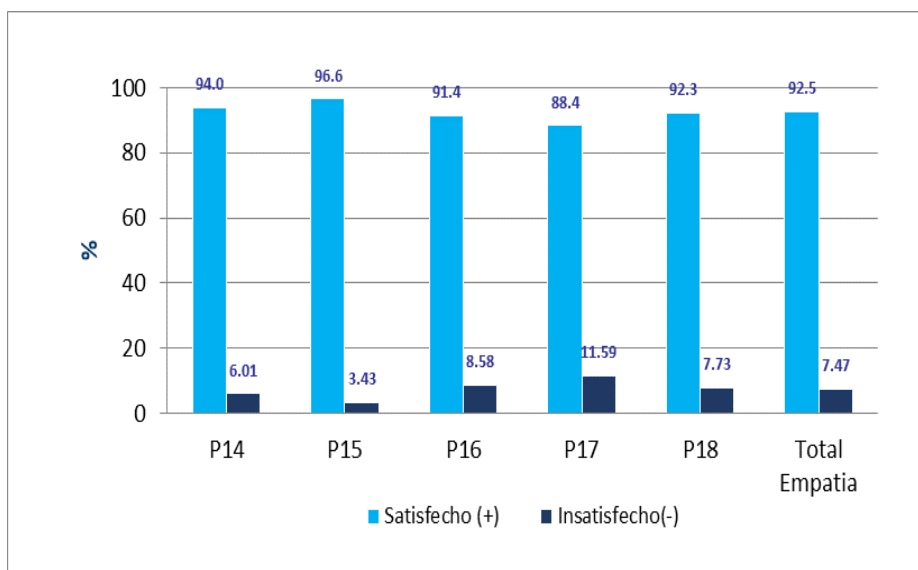


Figura 5: Calidad de atención de enfermería y la empatía en la satisfacción del usuario externo

Interpretación: En cuanto a la dimensión de empatía se observa en la Tabla 5 y figura 5 que el 92,5% de las usuarias refieren estar satisfechas y el 7,5% insatisfechas. Resultado superior al estándar para satisfacción y aceptable para la insatisfacción.

Tabla 6

Descripción de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo

Aspectos Tangibles	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
	%	%
P19	86.7	13.30
P20	62.9	37.07
P21	94.0	6.01
P22	96.1	3.86
Total	85.0	15.04

Fuente: base de datos del instrumento de medición

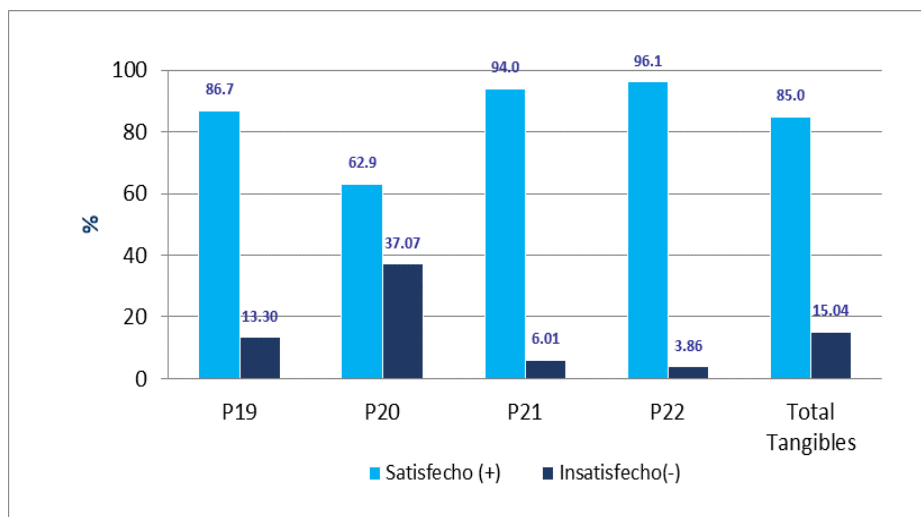


Figura 6: Calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles en la satisfacción del usuario externo

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6 referente a la dimensión de los aspectos tangibles, la satisfacción de las usuarias alcanzan el 85% y la insatisfacción el 15%. Resultado superior al estándar para satisfacción y verde para la insatisfacción.

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 1 de este estudio de investigación, se demuestra la satisfacción global entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo alcanzando un 87.5% y la insatisfacción del 12.5%. Según el aplicativo Excel corresponden al primero que ha superado el estándar y al segundo como aceptable (verde), es decir la calidad de atención de enfermería está en relación directa con la satisfacción del usuario por los porcentajes obtenidos superior a lo establecido por el MINSA. Resultados compartidos con las investigaciones de: Lenis y Manrique (2015) quienes llegaron a concluir que el 93,22% y el 78,12% de los usuarios atendidos tienen una percepción positiva sobre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de experiencia y de satisfacción respectivamente. Lo mismo reporta Gallegos (2016) sobre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería, es óptimo para el paciente, sugiriendo valorarse continuamente. También Trujillo (2016) refiere, que existe relación estadística altamente significativa entre la calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción de las madres de recién nacidos prematuros”; y Aguilar (2017) concluye que la mayoría de los usuarios está satisfecha y el grado de la calidad de atención de la enfermera es afable y la relación de ambos estadísticamente es significativa. Mientras Quijada y Nario (2018) reportan que “existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología, y a mayor nivel de calidad mayor nivel de satisfacción”. Sin embargo, Cerdán (2017) concluye que las madres de los recién nacidos hospitalizados opinaron que están satisfechas parcialmente de la asistencia recibida de la enfermera. Reporta, Ladha et al. (como se citó en Jabraeili et al., 2017) los estudios han demostrado que la insatisfacción de las madres puede llevar al incumplimiento de los proveedores de servicios y estar dispuesta a cambiar a otro proveedor de atención. A un nivel teórico, nuestros resultados corroboran la teoría expuesta por Hill (1996) quien conceptualiza a la satisfacción que el cliente siente que el proveedor ha cumplido con sus objetivos y Gerson (1996) reporta que satisfacción es lo que el cliente manifiesta. (como se citó en Anónimo, 2). Para Johnston (2001) (como se citó en Fernández y Ayaviri, 2016) la clave del éxito del cambio es la satisfacción del usuario.

En la tabla 2 se observa en la fiabilidad que el 81.3% de las usuarias están satisfechas con la atención de la enfermera ya que ella está presente y brinda los cuidados

al neonato desde el momento que es colocado en el vientre materno realizando el contacto piel a piel por una hora en parto vaginal y treinta minutos en el parto por cesárea, así mismo explica a la madre o a los padres, si está presente el papá, la importancia del periodo de adaptación de su recién nacido, etapa por lo que todos hemos pasado, finalmente desearle que su bebe se adapte favorablemente como lo hacen el 90% de los recién nacidos. Por otro lado, tenemos que el 18.7% de las madres están insatisfechas con la atención recibida, analizando los ítems de la encuesta para esta dimensión, aquí se tiene que fortalecer y mejorar las estrategias de las enfermeras en el conocimiento y la comunicación efectiva para que las usuarias comprendan la importancia del periodo de adaptación de su bebé y la identificación de los signos de alarma como: cianosis central, respiración rápida entre otros, si su bebé presentara algún signo de alarma ella estará en condiciones de comunicar oportunamente a la enfermera; esta estadística es compartida con: Morillo (2009), quien manifiesta que es la consecuencia de la experiencia de haber utilizado un servicio y este cumple con sus demandas y expectativas. También Borre y Vega (2014) encontraron, que el 78% de los usuarios demostraron tener un alto nivel de percepción. Así mismo, Jilan y Samar (2017) reportan sobre la satisfacción total de la madre postnatal después de recibir la atención de enfermería y Jabraeili et al. (2017) refieren que el contacto piel a piel de los bebés con sus madres mejoran la satisfacción de las madres y la atención posnatal. En un nivel teórico estos resultados se corroboran con la teoría de Peplau (como se citó en Marriner y Raile, 2011) “puso en relieve la importancia de la capacidad de la enfermera para comprender su comportamiento para ayudar a los demás a identificar las dificultades percibidas”. Así mismo el MINSa (2014) refiere que “la atención inmediata es un conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos que se realizan a todo recién nacido, y se inician inmediatamente al nacimiento, hasta las 2 primeras horas”. Por lo tanto, la enfermera debe ser competente, mostrar habilidades, destreza y actitud positiva para afrontar este acontecimiento del nacimiento de un bebé, por ende, lograr la satisfacción materna.

En la tabla 3 referente a la capacidad de respuesta, el 86.6% de las madres de los recién nacidos están satisfechas por la atención brindada de la enfermera de la unidad de atención inmediata ya que ellas realizan los cuidados de rutina (aplicación de profilaxis ocular, del muñón umbilical y aplicación de la vitamina k, así como también la somatometría, vestido del bebe, colocación oportuna del brazalete a sus recién nacido) en

el tiempo programado y su bebé no está separado de la madre por mucho tiempo, y ante la presencia de un signo de alarma como quejido, tirajes intercostal, etc. la enfermera inmediatamente atendió al bebé; mientras que el 13.4% de las madres se muestran insatisfechas analizando los ítems de la encuesta su bebé no es entregado inmediatamente cuando la madre es trasladada al puerperio mediato, ocasionado angustia en los padres; estadística que es compartida con Velázquez et al (2010) quienes reportan en su estudio que el 97.1% de las enfermeras muestran disposición inmediata para resolver los problemas del usuario. En un nivel teórico los resultados corroboran con Faye (como se citó en Cisneros, 2002) quien manifiesta, la enfermería es un servicio dirigido a las personas, familias, y sociedad, afirmada en la actitud, conocimientos, habilidades y destrezas con el fin de ayudar a la persona enferma. Para Wiedenbach (como se citó en Raile, 2018) las enfermeras deben identificar las necesidades de ayuda de los pacientes mediante la observación y la exploración de los comportamientos luego de brindar la ayuda comprobar si se ha satisfecho la necesidad. Mientras Orlando (como se citó en Raile, 2018) considera que la función de la enfermera es descubrir las necesidades del paciente e inmediatamente resolverlas para satisfacerlas. Y el MINSA (2104) refiere que se debe trasladar al recién nacido junto a su madre y brindarle información sobre la lactancia materna, signos de alarma y cuidados de su bebé.

En la tabla 4 muestra en la seguridad que el 92.2 % de las madres que tuvieron sus bebés están satisfechas porque durante el nacimiento de su bebé las profesionales demostraron competencia al recepcionarlo y secarlo con toallas precalentadas para evitar la hipotermia en el recién nacido, así mismo mostro habilidades y destrezas en el manejo del recién nacido, respetando la privacidad de ambos, demostrando en todo momento amabilidad, respeto y paciencia, la brecha del 7.8 % de las madres que están insatisfechas probablemente es que durante la recepción del neonato no se comunica a las madres que se está secando al RN con toallas tibias, estadística que es compartida con Velázquez et al. (2010) quienes manifiestan que la preparación de las enfermeras es muy buena 93,5% y un 62,3% de los padres nunca observó dudas o inseguridad en sus actuaciones; mientras Schaffer et al. (2010) que factores como la comunicación efectiva entre enfermeras y pacientes, el respeto mutuo y la seguridad y el placer del entorno físico del hospital contribuyeron significativamente a la satisfacción de los padres. Respaldado con la teoría de Neuman (como se citó en Balderas, 2009) donde considera que la enfermera debe

cuidar a la persona en su totalidad. El Instituto de Medicina (como se citó en Austin et al. 2014) define a la calidad, como la atención segura, efectiva, centrada en el paciente, oportuna, eficiente y equitativa.

En la tabla 5 referente a la empatía el 92.5% de las usuarias encuestadas están satisfechas con la atención recibida por las enfermeras de la atención inmediata donde ellas recibieron trato amable, respetuoso, con paciencia, las enfermeras resolvieron sus dudas respetando sus creencias y costumbres de las usuarias, las madres percibieron el interés de la enfermera por solucionar los problemas presentados en sus bebés; por otro lado tenemos que el 7.5% de las usuarias están insatisfechas con la atención de enfermería brecha que mediante estrategias se debe disminuir al incorporar en el quehacer del enfermero la costumbre de llamar al usuario por su nombre; resultados que estadísticamente es compartida con Velázquez et al. (2010) donde el 91.3% de los padres expresaron que las enfermeras siempre se dirigen al niño por su nombre, y le trataban con amabilidad y respeto. Esta dimensión teóricamente se ve respaldada por Henderson (como se citó en Raile, 2018) quien manifiesta que favoreció la comprensión empática, y afirmó que la enfermera “debe meterse en la piel” de cada uno de sus pacientes a fin de conocer que necesitan”. Para Travelbee (como se citó en Marriner y Raile, 2011) puso relieve en el cuidado en cuanto a la empatía, solidaridad, transferencia y los aspectos emocionales de la enfermera. Mientras Hall (como se citó en Raile, 2018) menciona que al círculo del cuidado las enfermeras deben brindar al usuario actividades de aprendizaje, asimismo deben desarrollar empatía con el paciente.

En la tabla 6 sobre aspectos tangibles, el 85% de las usuarias están satisfechas mientras que el 15.% están insatisfechas con la atención entregada del profesional, evaluando los ítems para esta dimensión se observa que la enfermera no hace uso del material educativo para la enseñanza de la usuaria; estadística que es compartida con Velázquez et al. (2010) donde refieren que un 65,2% de los padres consideraron que el ambiente es beneficioso para el patrón reposo-sueño del niño, también manifestaron que la limpieza de la habitación y mobiliario eran adecuado expresados en el 82,6% y 66% respectivamente. Mientras que Vierta y Raghibi (como se citó en Jabraeili, et al., 2017) en el estudio realizado en Irán mostró que el 85.50% de la satisfacción de las madres se puede predecir por la atención médica, la atención de enfermería, el ambiente bueno y tranquilo; Kesuma y Chongsuvivatwong (2016) demuestran en el estudio realizado en la India que

la condición física adecuada del bebé y los servicios de atención recibidos en el período posterior al nacimiento y los consejos dados por los trabajadores de la salud tienen un impacto en la satisfacción de las madres. También Vargas (2017) reporta como resultado de su investigación realizada que el 69% y 90% de las enfermeras brindan cuidados adecuados en la dimensión afectiva, educativa y física respectivamente, concluyendo que la enfermera fortalece el rol materno en la dimensión afectiva y educativa. Sustentada con la teoría de Nightingale (como se citó en Marriner y Raile, 2011) la enfermera coopera para preveer “aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad”. Facilitando el mejoramiento de la salud de las personas y Donabedian (1984) manifiesta que la dimensión del entorno, referida al bienestar, acomodación, aseo, reglas, reserva y la seguridad que capta por la asistencia entregada.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados y el análisis de interpretación de los resultados en la investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Primero** El 87.5% de las usuarias están satisfechas con la atención de enfermería, siendo la brecha el 12.5%. La satisfacción ha superado el estándar del 60% y para la insatisfacción aceptable (verde).
- Segundo** En dimensión fiabilidad el 81.3% de las usuarias opinaron satisfacción por el servicio recibido mientras que el 18.7% están insatisfechas. Resultado superior al estándar para satisfacción y aceptable para la insatisfacción.
- Tercero** En dimensión de capacidad de respuesta el 86,6% de las usuarias mostraron satisfacción siendo la brecha de 13,4%. Resultado superior al estándar para satisfacción y verde para la insatisfacción.
- Cuarto** El 92.2 % de las madres están satisfechos en la dimensión seguridad y el 7.8 % no lo están con la atención entregada por la enfermera. Resultado superior al estándar para satisfacción y aceptable para la insatisfacción.
- Quinto** La dimensión de empatía el 92.5% de las madres encuestadas están satisfechas y el 7.5% insatisfechas de la atención ofertada. Resultado superior al estándar para satisfacción y verde para la insatisfacción.
- Sexto** Referente a los aspectos tangibles el 85% de las usuarias están satisfechos mientras que el 15% están insatisfechas de la atención otorgada. Resultado superior al estándar para satisfacción y aceptable para la insatisfacción.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero** A la coordinadora del servicio de Neonatología debe desarrollar programa de capacitación anual para fortalecer las capacidades del recurso humano, así levantar la brecha de insatisfacción.
- Segundo** A las enfermeras que trabajan en este servicio deben comprometerse en asistir a las capacitaciones programadas por su coordinadora. A fin de mantenerse y superar el porcentaje de satisfacción obtenido en esta investigación.
- Tercero** Se recomienda realizar las encuestas de satisfacción al usuario externo por lo menos una vez al año y plantearse estrategias en la mejora continua.

REFERENCIAS

Aguilar, F. (2017). *Satisfacción del usuario hospitalizado su relación con la calidad de atención de la enfermería en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente. Trujillo, 2013.* (Tesis de Maestría Universidad Católica los Angeles de Chimbote). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/88061>

Anónimo, 1. De la calidad de atención en salud. Capítulo 8. Recuperado de <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>

Anónimo, 2. La satisfacción del cliente. Recuperado de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Austin, A., Langer, A., Salam, R., y et al. (2014) Approaches to improve the quality of maternal and neonatal health care: an overview of the evidence. *Reprod Health* 11, S1 (2014) doi: 10.1186 / 1742-4755-11-S2-S1

Balderas, M. (2009). *Administración de los servicios de enfermería.* México. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Beauchamp, T., y Franklin, J. (2001). *Principles of Biomedical Ethics.* Oxford University Press.

Borré, Y., y Vega, Y. (2014.11.14). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Scielo. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php>

Cabello, E., y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php>

Carrasco, D. (2017). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú. San Marcos.

Cerdán, A. (2017). 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 de maestría de ULADECH -Piura. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Cisneros, F. (2002). Introducción a los modelos y teorías de enfermería. Recuperado de <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/Introduccionalasteoriasymodelosdeenfermeria.pdf>

Colegios de Enfermeros del Perú. (2008). *Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero*. Lima, Perú.

Contreras, E., Báez, A., Crossa, E., Guerrero, M., Marfil, A., Morales, J., y De Sisto, S. (2000). *Planes de Cuidados Enfermeros Estandarizados en Atención Primaria*, 18.

Crosby, P. (1984). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México. Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V

De los Ríos, J., y Ávila, T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *InvestEducEnferm* 2004; 22 (2): 128-13. Recuperado de <https://docplayer.es/>

Deming, W. (1989): *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, Díaz de Santos.

Donabedian, A. (1984). *La calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. Méjico. La Prensa Mexicana.

Douglas, K., y Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos*. México: International Thomson.

Fernández, G., y Ayaviri, N. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Hamda, A., Salam, A., y Mohsin, (2018) Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL, *International Journal of Healthcare Management*, 11:2, 96-105, DOI: 10.1080/20479700.2016.1266804

Hosseinian, M. ,Mirbagher, N., y Esalat, S. (2015). Satisfaction of mothers with two systems of care for their hospitalized children. *Iranian Red Crescent medical journal*, 17(2), e23333. doi:10.5812/ircmj.23333

Gallegos, G. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención en el servicio de Enfermería en el CAP II Macacona EsSalud, Octubre 2016. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo; Repositorio Institucional-UCV, Perú). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/558849>

Gordón, M. (2007). *Manual de diagnósticos de enfermería*. España. S.A. Mcgraw-Hill / Interamericana.

Jaramillo, L., Osorio, S., y Salazar, D. (2018). Quality of Nursing Care: Perception of Parents of Newborns Hospitalized in Neonatal Units. *Investigación y Educación en Enfermería*, 36(1), 8. <https://dx.doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e08>

Jilan, A., y Samar, H. (2017) Evaluation of Postnatal Mother's Satisfaction with Nursing Care. *IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*. e-ISSN: 2320–1959.p- ISSN: 2320–1940 Volume 6, Issue 6.(Nov.- Dec .2017), PP 69-80.www.iosrjournals.org

Jiménez, M. (2018). “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018”. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo; Repositorio Institucional-UCV, Perú). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/>

Juran, J. (1970) *Quality Planning and Analysis*, New York, New York: McGrawHill.

Jabraeili, M., Seyedrasouli,A., Ziba, K., Sadeghi-Bazrgani, H., y Jannatdoost, A. (2017)Impact of skin-to-skin care on the satisfaction and experience of caesarean sections: a randomized, double-blind clinical trial. Año: 2017 | Volumen: 10 | Edición: 6 | Página: 1756-1762.Recuperado de <http://www.atmph.org/article.asp>

Kesuma, M., y Chongsuvivatwong, V. (2016) Comparison of satisfaction with maternal health-care services using different health insurance schemes in aceh province, Indonesia. *Indian J PublicHealth*. 2016 julio-septiembre; 60 (3): 195-202. doi: 10.4103 / 0019-557X.189013.

Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México. Pearson Educación. Pp. 648

Lenis, C., y Manrique, F. (2015,3,9). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>

Marriner, A., y Raile, A. (2011). *Modelos y Teorías en Enfermería*. Elsevier Mosby, séptima edición, pp. 91- 105.

MINSA. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Lima, Perú.

MINSA. (2011). “*Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*”. Lima, Perú.

MINSA. (2014). *Norma Técnica de Salud para la Atención Integral de Salud Neonatal*. Lima, Perú.

Mira, J., y Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*. Recuperado de http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

Molano, M., y Guerrero, N. (2012). Características del enfermero que cuida y de la persona cuidada en un ambiente neonatal. *Revista Cubana de Enfermería*, 28(2), 169-180. Recuperado en 26 de diciembre de 2019, de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>

Moliner, B., Gil, I., y Ruíz, M. (2014). Determinantes de la lealtad de empresas turísticas según la heterogeneidad de los segmentos. *Papers de Turisme*, 55(1), 1-23.

- Mora, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana de Oftalmología*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. (2014). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pérez A. (2013). Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una Biblioteca Universitaria. Madrid: FESABID.
- Raile, A. (2018). *Modelos y Teorías en Enfermería*. Elsevier Mosby, novena edición, pp. 14.
- Schaffer, P., Vaughn, G., Kenner, C., Donohue, F., y Longo, A. (2000) Revisión de una encuesta de satisfacción de padres basada en la perspectiva de los padres. *J PediatrNurs*. 2000; 15 (6): 373–7. doi: 10.1053 / jpdn.2000.16713. DOI: 10.1053 / jpdn.2000.16713
- Seclen, J., y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Vol. 66 (2), 127 – 141. doi: <https://doi.org/10.15381/anales.v66i2.1361>
- Simon, L. (1997) SERVQUAL: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong, *Total Quality Management*, 8:4, 145-152, DOI: 10.1080/0954412979587

- Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf
- Torres, N., y Miranda, P. (2010). Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria. *Revista Universitaria*. 136.Cusco Perú.
- Trujillo, K. (2016). Calidad De Cuidado de la Enfermera y Satisfacción de las Madres. Hospital Belén de Trujillo. Tesis de Segunda Especialidad. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://190.223.54.254/bitstream/handle/UNITRU/14418/2E%20446.pdf>
- Quijada, E., y Nario, J. (2018) "Calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología del hospital de apoyo San José, Callao 2017". Tesis de maestría. Universidad Nacional de Callao. Repositorio unac. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3996>
- Vargas, P. (2017). Cuidado de la enfermera para fortalecer el rol materno en usuarias del servicio de Neonatología Hospital Daniel Alcides Carrión 2017 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Velázquez, R., Flores, J., Picallos, M., y Acosta, M. (2010). Calidad asistencial percibida por los padres en una Unidad de Preescolares y Hemato-Oncología Pediátrica. *Index de Enfermería*, 19(1), 34-36. Recuperado en 28 de diciembre de 2019, de <http://scielo.isciii.es/scielo.php>

Vía Puente, M. (2017). Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área. Lima: Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo.

Watson, J. (1988). Nursing Human science and Human Care: A Theory of Nursing. New York: National League of Nursing.

Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. México. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería v satisfacción del usuario externo. servicio de neonatología. Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote - 2019

Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco teórico	Método
¿Cómo es la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019	<p>Describir la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Describir la fiabilidad y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.</p>	Calidad de atención de enfermería	Fiabilidad	<p>Explicación clara</p> <p>Enfermera presente en el momento del nacimiento</p> <p>Madre comprende la condición del nacimiento de su bebe</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Madre comprende la explicación sobre los procesos de la primera hora de vida</p>	1,2,3,4 y 5	<p>Teoría de la calidad de atención.</p> <p>Teoría de satisfacción</p>	<p>Diseño</p> <p>Cuantitativa, tipo no experimental, diseño transversal, descriptivo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>M — O_x</p> <p>M — O_y</p> </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra: madres en trabajo de parto y púerperas inmediatas</p> <p>O_x: Calidad de atención de enfermería,</p> <p>O_y: Satisfacción del usuario externo.</p> <p>Población: 600 usuarios.</p> <p>Muestra: 234 usuarios</p> <p>-Técnicas de recolección de datos.</p> <p>Encuestas</p> <p>. Instrumentos:</p> <p>Cuestionario.</p>
	<p>Describir la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.</p>			<p>Identificación oportuna del bebé</p> <p>Atención rápida en presencia de signos de alarma</p> <p>Enfermera brinda los cuidados en el tiempo programado</p> <p>Entrega de inmediato a su bebé cuando pasa a la unidad de alojamiento conjunto</p>			
	<p>Describir la seguridad y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología, H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.</p> <p>Describir la empatía y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.</p>		Seguridad	<p>Identificación correcta del bebé</p> <p>Habilidades y destrezas</p> <p>Examen físico completo</p> <p>Respeto de privacidad</p>	10,11, 12 y 13		
	<p>Describir la empatía y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B. Nuevo Chimbote – 2019</p> <p>Describir los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.</p>		Empatía	<p>Trato amable, respeto y paciencia</p> <p>Interés por atender al bebé</p> <p>Responde pregunta dudas respetando creencias y costumbres</p>	14,15, 16,17 y 18		

				Le llama por su nombre al usuario Muestra interés en solucionar problemas			
			Elementos tangibles	Ambientes cómodos y limpios Material educativo apropiado para la enseñanza Equipos y materiales Vestimenta adecuada para la atención del bebé.	19,20, 21 y 22		
		Satisfacción al usuario externo	Satisfacción Insatisfacción	>60% Por mejorar 40 a 60% En proceso <40% Aceptable	1,2,3,4,5,6,7, 8,9,10, 11,12, 13,14, 15,16, 17,18, 19,20, 21 y 22		

Anexo 2:

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA – UNIDAD DE LA
ATENCIÓN INMEDIATA DEL RECIEN NACIDO HOSPITAL E.G.B.**

Estimados usuarios estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de atención que recibió del profesional de enfermería en la Unidad de Atención Inmediata del Recién Nacido del Servicio de Neonatología del Hospital E.G.B.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Edad de la madre.....
2. Grado de instrucción:
 - a) Analfabeto
 - b) Primaria
 - c) Secundaria
 - d) Superior técnico
 - e) Superior universitario
3. Tipo de seguro:
 - a) SIS
 - b) SOAT
 - c) Ninguno
 - d) Otro
4. Tipo de parto:
 - a) Cesárea
 - b) Vaginal
5. Tipo de paciente:
 - a) Nuevo
 - b) Continuador

CALIDAD DE ATENCIÓN

En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en la Unidad de la Atención Inmediata del Recién Nacido del Servicio de Neonatología del Hospital E.G.B.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que la enfermera esté presente en el nacimiento de su bebé.							
2	E	Que Ud. Comprenda la explicación de la enfermera sobre la atención de su bebé en el momento del nacimiento.							
3	E	Que Ud. Y su pareja comprenda la explicación de la enfermera sobre el periodo de adaptación del bebé durante las primeras 2 horas después del nacimiento.							
4	E	Que Ud. comprenda la explicación de la enfermera sobre la importancia del contacto piel a piel, lactancia materna precoz, corte tardío de cordón umbilical.							
5	E	Que Ud. Comprenda la explicación de la enfermera sobre los signos de alarma del recién nacido.							
6	E	Que la identificación de su bebé sea oportuna (brazalete)							
7	E	Que la enfermera atienda rápidamente a su bebé ante la presencia de un signo de alarma como quejido, respiración rápida, otros.							
8	E	Que la enfermera brinde los cuidados de rutina a su bebé en el tiempo programado.							
9	E	Que al pasar a la otra unidad (alojamiento conjunto) le entreguen de inmediato a subebé.							
10	E	Que la enfermera utilice toallas precalentadas para la atención su bebé.							
11	E	Que la enfermera muestre habilidades y destrezas durante la atención de su bebé.							
12	E	Que la enfermera realice el examen físico completo a su bebé.							
13	E	Que la enfermera respete la privacidad de Ud. y de su bebé.							
14	E	Que el trato de la enfermera sea amable, respetuosa y con paciencia.							
15	E	Que la enfermera identifique correctamente a su bebé.							
16	E	Que la enfermera preste atención ante sus preguntas, dudas respetando sus costumbres y creencias.							
17	E	Que la enfermera le llame por su nombre.							
18	E	Que la enfermera muestre interés en solucionar cualquier problema que presente subebé durante la atención inmediata.							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
20	E	Que el material educativo para su enseñanza sea apropiado.							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con material necesario para la atención de su bebé.							
22	E	Que la enfermera tenga la vestimenta (gorro, mascarilla, bata) adecuada durante la atención de su bebé.							

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que refieren a como Ud. ha recibido la atención por la enfermera en la Unidad de la Atención Inmediata del Recién Nacido del Servicio de Neonatología del Hospital E.G.B.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Durante el nacimiento de su bebé la enfermera estuvo presente?							
2	P ¿Ud. Comprendió la explicación de la enfermera sobre la atención de su bebé en el momento del nacimiento?							
3	P ¿Ud. ¿Y su pareja comprendieron la explicación de la enfermera sobre el periodo de adaptación del bebé durante las primeras 2 horas después del nacimiento?							
4	P ¿Ud. comprendió la explicación de la enfermera sobre la importancia del contacto piel a piel, lactancia materna precoz, corte tardío de cordón umbilical							
5	P ¿Ud. Comprendió la explicación de la enfermera sobre los signos de alarma del recién nacido?							
6	P ¿La identificación de su bebé fue oportuna (brazalete)?							
7	P ¿La enfermera atendió rápidamente a su bebé ante la presencia de un signo de alarma como quejido, respiración rápida, otros?							
8	P ¿La enfermera brindó los cuidados de rutina a su bebé en el tiempo programado?							
9	P ¿Al pasar a la otra unidad (alojamiento conjunto) le entregaron de inmediato a subbebé?							
10	P ¿La enfermera utilizó toallas precalentadas para la atención de su bebé?							
11	P ¿La enfermera mostró habilidades y destrezas durante la atención de su bebé?							
12	P ¿La enfermera realizó el examen físico completo a su bebé?							
13	P ¿La enfermera respetó la privacidad de Ud. y de su bebé?							
14	P ¿El trato de la enfermera fue amable, respetuosa y con paciencia?							
15	P ¿La enfermera identificó correctamente a su bebé?							
16	P ¿La enfermera prestó atención ante sus preguntas, dudas respeto sus costumbres y creencias?							
17	P ¿La enfermera le llamó por su nombre?							
18	P ¿La enfermera mostró interés en solucionar cualquier problema que presento subbebé durante la atención inmediata?							
19	P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P ¿El material educativo para su enseñanza fue apropiado?							
21	P ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con material necesario para la atención de su bebé?							
22	P ¿La enfermera estuvo con la vestimenta (gorro, mascarilla, bata) adecuada durante la atención de su bebé?							

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Encuesta para evaluar la calidad de atención de enfermería
2) Autor: Adaptación:	Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 Cano Herrera Cirila Anastacia
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	234 madres en trabajo de parto y puérperas
7) Finalidad	Describir la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
Codificación: <i>Este cuestionario evalúa cinco dimensiones: I. Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05. II. Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09. III. Seguridad: Preguntas del 10 al 13. IV. Empatía: Preguntas del 14 al 18. V. Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.</i>	
9) Propiedades psicométricas: Para el análisis de la validez y confiabilidad se obtuvo por Cabello y Chirinos (2012) quienes desarrollaron la validación de constructo el cual mostró como resultado de adecuación KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ($p < 0,001$). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. El alfa de Cronbach	

mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia.

10) Observaciones: Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles y porcentajes de las cuales se detallan para la insatisfacción se obtuvo los siguientes niveles: Por mejorar cuando es mayor que el 60%, en proceso cuando es del 40 a 60%, y aceptable cuando es menor de 40%.


**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
11) Nombre del instrumento	Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario externo
12) Autor: Adaptación:	Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 Cano Herrera Cirila Anastacia
13) N° de ítems	22
14) Administración	Individual
15) Duración	30 minutos
16) Población	234 madres en trabajo de parto y puérperas
17) Finalidad	Describir la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.
18) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
Codificación: <i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones: I. Satisfacción. II. Insatisfacción siendo los niveles: Por mejorar cuando es mayor que el 60%, en proceso cuando es del 40 a 60%, y aceptable cuando es menor de 40%.</i>	
19) Propiedades psicométricas: Para el análisis de la validez y confiabilidad se obtuvo por Cabello y Chirinos (2012) quienes desarrollaron la validación de constructo el cual mostró como resultado de adecuación KMO de 0,975 en la consulta externa y 0,957 en emergencia. La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ($p < 0,001$). Los 5 componentes o dimensiones de la calidad: fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T), explicaron el 88,9 y 92,5% de la varianza de las 22 preguntas de las encuestas en consulta externa y emergencia respectivamente. El alfa de Cronbach mostró un valor de 0,98 tanto para consulta externa como para emergencia.	
20) Observaciones: Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se	

agruparon en niveles y porcentajes de las cuales se detallan para la insatisfacción se obtuvo los siguientes niveles: Por mejorar cuando es mayor que el 60%, en proceso cuando es del 40 a 60%, y aceptable cuando es menor de 40%.

Anexo 3:

AUTORIZACIÓN

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

HOSPITAL U.E.
ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN - NUEVO CHIMBOTE
CENTRAL DIXIC/BAPTISTICO

Fecha: 12 DIC 2019 Hora: 9:04

RECIBIDO

"Año de la lucha contra la corrupción y la Impunidad"

Nuevo Chimbote, 23 de noviembre del 2019.

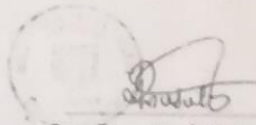
Mg.
Federico Martínez Taipe
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que lo estudiante Bach. CANO HERRERA, CIRILA ANASTACIA estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su Instrumento de Investigación en la madre trabajo de parto y puerpera del Departamento de Gineco-Obstetricia y el Departamento de Enfermería, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO- SERVICIO DE NEONATOLOGÍA. HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, NUEVO CHIMBOTE - 2019".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,


Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Av. Central Mz. H Lt. 1
Urb. Buenos Aires - Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx. 4090

fb.ucv.peru
@ucv_peru
#vayadelante



HOSPITAL REGIONAL "ELEAZAR GUZMAN BARRÓN"
CHIMBOTE



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CARGO

Nuevo Chimbote, 16 de diciembre del 2019

Nº 2019-HR-"EGB"-NCH-UADI/D.
N Sou OFICIO

Srta.
Dra. ROSA MARIA SALAS SÁNCHEZ
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CHIMBOTE.-

ASUNTO: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

Ref : EXPEDIENTE N°J4188

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente asimismo en atención al expediente de la referencia, comunicarle que previas coordinaciones con el Jefe del Departamento de Enfermería se da por aceptado a la Lic. Enf Cirila Anastacia Cano Herrera para el Trabajo de Investigación Titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO - SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN 2019" debiendo realizarlo en el Servicio de Gineco Obstetricia en la Madre trabajo de parto y puerpera.

Sin otro particular, es ocasión para reiterarle mi saludo y estima personal.

Atentamente,




FMT/  cc: Arco
ivo

Anexo 4:

BASE DE DATOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7
7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	7	7	6	6	7	7	7	7
7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	4	7	7
3	2	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
7	5	7	7	1	7	7	7	6	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
7	5	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	7	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	5	7	7	7
7	7	4	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	7	7	3	6	7	5	7	7
7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	7	1	7	2	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

7	1	1	6	2	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	7	7	5	6	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	3	7	1	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	7	7	6	6	1	7	6	6	7	7	5	6	6	7	7	6	7	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	2	6	7	7	5	6	7	7	3	7	7	6	7	7	7	5	7	7
5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	7	7	7	7	7	1	5	5	1	5	7
7	7	1	7	7	1	7	7	1	7	1	1	1	7	1	7	7	7	7	1	7	7
5	1	1	1	1	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7
5	5	4	7	5	7	5	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	5	6	5	5
7	1	1	6	1	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7
7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7
7	7	1	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7

7	5	5	5	5	7	1	7	5	5	7	7	5	7	7	7	5	7	5	5	7	7
7	7	1	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	1	7	7
7	4	4	1	1	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	3	1	7	1	7	7	7	1	7	7	1	1	7	7	1	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7
7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6
7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
6	7	7	7	2	6	6	6	5	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	1	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	1	7	7
7	7	1	7	6	7	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	1	1	7	1	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7
7	7	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	6	6	7	7	6

7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7
7	7	3	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	1	7	5	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	5	7	5	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	2	2	1	1	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	1	5	5	2	6	6
7	1	1	6	6	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	1	1	7	7	1	7	7
5	7	5	6	6	5	7	6	5	7	6	7	6	7	7	7	7	6	6	7	5	7
7	6	6	3	3	3	5	5	1	7	6	5	5	5	5	5	1	4	4	1	4	4
6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7
7	6	7	6	3	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	5	6	7	6	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	6	3	5	1	2	6	6	7	7	5	2	2	7	7	7	7	7	5	5	6	7
7	7	7	6	4	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7
7	7	7	7	7	5	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7
7	7	3	3	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	3	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	5	5	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	7	7	1	7	2	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	1	7	1	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	1	7	7
7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	2	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7
7	6	4	7	7	6	6	7	7	2	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	1	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	1	7	7
7	1	1	7	7	7	7	7	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	6	5	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	1	7	5	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	1	7	7
7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	1	7	7
7	7	1	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	1	7	1	7	1	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	1	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	1	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	2	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7
7	3	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	4	4	5	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	7	1	5	7	1	7	7
7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	1	7	7
5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7
7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	2	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	1	1	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7

7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	1	1	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7
7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7

Anexo 6:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de neonatología. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote - 2020

2. AUTORA:

Cirila Anastacia Cano Herrera, cirilay28@hotmail.com

3. RESUMEN:

El objetivo de la investigación fue describir las variables de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño transversal, descriptivo. La población estuvo conformada por 234 madres en trabajo de parto y puérperas inmediatas, se empleó la encuesta SERVQUAL modificada (expectativas y percepciones) para la recolección de datos, previa autorización del usuario mediante el consentimiento informado. Los resultados obtenidos fueron analizados en el aplicativo en Excel, el análisis de los datos está expresado en porcentajes para cada dimensión de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Los resultados determinaron que el 87.5% de las usuarias están satisfechas con la atención de enfermería, siendo la brecha el 12.5%. La satisfacción ha superado el estándar del 60% y para la insatisfacción aceptable (verde) porque los resultados son menores del 40%, según el aplicativo Excel. Concluyendo que las usuarias están satisfechas con la calidad de atención brindada por las enfermeras que laboran en la unidad de la atención inmediata del recién nacido del servicio de neonatología del Hospital Eleazar Guzmán Barrón (H.E.G.B.).

PALABRAS CLAVES: Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, usuario externo, enfermera.

4. **ABSTRACT:**

The general objective of the research was to describe the variables of the quality of nursing care and the satisfaction of the external user, neonatology service, Eleazar Guzmán Barrón hospital, Nuevo Chimbote - 2019. The research had a quantitative approach, non-experimental type, transversal, descriptive. The population consisted of 234 mothers in labor and immediate postpartum labor, the modified SERVQUAL survey (expectations and perceptions) was used for data collection, prior authorization of the user through informed consent. The results obtained were analyzed in the application in Excel, the analysis of the data is expressed in percentages for each dimension of quality: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects.

The results determined that 87.5% of the users are satisfied with the nursing care, the gap being 12.5%. Satisfaction has exceeded the standard of 60% and for acceptable dissatisfaction (green) because the results are less than 40%, according to the Excel application. Concluding that the users are satisfied with the quality of care provided by the nurses who work in the immediate care unit of the neonatal service of the Eleazar Guzmán Barrón Hospital (H.E.G.B.).

KEYWORDS: quality of care, satisfaction, external user, nurse.

5. **INTRODUCCIÓN**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) a fin de lograr la calidad en salud refiere que el profesional debe ser competente, hacer uso de los recursos con eficiencia y eficacia, siendo el efecto la satisfacción del usuario (como se citó en Anónimo, 1). El Ministerio de Salud del Perú (MINSA), a través del sistema de gestión de la calidad se ha propuesto realizar acciones dirigidos a innovar la calidad de la asistencia, con prioridad, en los servicios de salud del MINSA (MINSA, 2008). La calidad de atención de enfermería está de acuerdo con los conocimientos actualizados, utilizando la tecnología adecuada en su inicio del proceso hasta el final logrando la satisfacción del usuario externo. Así mismo la calidad es dependiente por factores, objetivos y subjetivos, pero medibles por medios de procedimientos cuantitativos y cualitativos; de acuerdo con la óptica del sistema de salud la evaluación de la calidad según, Donabedian (1984) comprende: Estructura: recursos

humanos, físicos y financieros. Proceso: forma en que se ejecutan la asistencia de salud. Resultado: Logros de la asistencia.

Velázquez et al. (2010) en su estudio realizado encontraron: en la dimensión de fiabilidad, el 87,7% de las enfermeras informaban a los padres sobre los procedimientos a ejecutarse en sus hijos, el 83,3% de los profesionales tienen disponibilidad para responder a las dudas en cualquier momento. En capacidad de respuesta, un 97,1% sopeso que las enfermeras continuamente resolvían los problemas de los niños con rapidez. Seguridad, el 93,5% de los padres manifiestan que las enfermeras son competentes. Empatía, el 91.3% de los padres opinaron que las enfermeras siempre trataron amablemente, por su nombre y con respeto a sus niños. Tangibilidad, un 65,2% de los padres consideraron que el ambiente era beneficioso para el patrón reposo-sueño del niño. Incluso opinaron sobre la limpieza adecuada de la habitación y los mobiliarios con el 82,6% y 66% respectivamente.

Dimensiones de la calidad, el modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) es un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida: SERVQUAL, consta de cinco dimensiones las cuales son: 1) Fiabilidad (F): otorgar información real, confiable y seguro al usuario. 2) Capacidad de respuesta (CR): responder con asistencia rápida, oportuno en un tiempo aceptable. 3) Seguridad (S): dar fe al usuario mostrando capacidad intelectual, respeto a la persona y destreza en la comunicación. 4) Empatía (E): situarse en el espacio de otro individuo. 5) Elementos tangibles (T): que el paciente siente de su entorno.

Niveles de la satisfacción según Kotler (se citó en Thompson, 2006) tenemos: Insatisfacción, es la aflicción del individuo que experimenta la utilización de un servicio que no ha colmado sus expectativas. Satisfacción, la persona es feliz del servicio recibido; y complacencia, cuando la persona se ha deleitado con el servicio recibido. MINSA (2011) refiere, que a través de un curso de estimaciones se determina la satisfacción del cliente.

Frente a lo descrito se establece el siguiente problema.

¿Cómo es la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote - 2019?

Para dar respuesta a la pregunta mencionada se plantean el siguiente objetivo.

Describir la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología H.E.G.B., Nuevo Chimbote – 2019.

6. MÉTODO

El estudio es cuantitativo, tipo no experimental, diseño transversal, descriptivo (Carrasco, 2017).

7. RESULTADOS:

Al realizar el análisis de este estudio según el aplicativo Excel la satisfacción ha superado el estándar del 60% y para la insatisfacción aceptable(verde) porque los resultados son menores del 40%. Obteniendo como resultado global que el 87,5% de las usuarias están satisfechas, mientras que el 12,5% manifiesta no estar satisfecha con la atención de enfermería brindada a su recién nacido, según las dimensiones estudiadas.

En cuanto a las dimensiones: en la fiabilidad el 81.3 % de las usuarias están satisfechas y el 8.7% insatisfechas; en capacidad de respuesta el 86.6% opinaron satisfacción y el 13,4% insatisfacción; en seguridad el 92,2% de las usuarias se muestran satisfechas y el 7,8% insatisfechas; en empatía el 92,5% de las usuarias están satisfechas y el 7,5% no lo están; y en los aspectos tangibles el 85% de las madres están satisfechas siendo la brecha del 15%. Siendo los resultados superiores al estándar para satisfacción y verde para la insatisfacción en todas las dimensiones.

8. DISCUSIÓN:

En este estudio de investigación, se han descrito las variables: la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, siendo la satisfacción global 87.5% y la insatisfacción del 12.5%. Según el aplicativo Excel corresponden al primero que ha superado el estándar y al segundo como aceptable (verde), es decir la calidad de atención de enfermería está en relación directa con la

satisfacción del usuario por los porcentajes obtenidos superior a lo establecido por el MINSA. Resultados compartidos con las investigaciones de: Gallegos (2016) sobre la satisfacción y la calidad de atención de enfermería, es óptimo para el paciente, sugiriendo valorarse continuamente, mientras que Quijada y Nario (2018) reportan que “existe relación directa y significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción de las madres en recién nacidos en el servicio de neonatología, y a mayor nivel de calidad mayor nivel de satisfacción”. A un nivel teórico, nuestros resultados corroboran la teoría expuesta por Hill (1996) y Gerson (1996) (como se citó en Anónimo, 2) quienes conceptualizan a la satisfacción que el cliente siente que el proveedor ha cumplido con sus objetivos y satisfacción es lo que el cliente manifiesta respectivamente. En la dimensión de la fiabilidad el 81.3% de las usuarias están satisfechas con la atención de la enfermera ya que ella está presente y brinda los cuidados al neonato desde el momento que es colocado en el vientre materno realizando el contacto piel a piel, así mismo explica a la madre o a los padres, la importancia del periodo de adaptación de su recién nacido. Por otro lado, tenemos que el 18.7% de las madres están insatisfechas con la atención recibida, estadística compartida con: Jilan y Samar (2017) quienes reportan sobre la satisfacción total de la madre postnatal después de recibir la atención de enfermería y Jabraeili et al. (2017) refieren que el contacto piel a piel de los bebés con sus madres mejoran la satisfacción de las madres y la atención posnatal. En un nivel teórico estos resultados se corroboran con la teoría de Peplau (como se citó en Marriner y Raile, 2011) “puso en relieve la importancia de la capacidad de la enfermera para comprender su comportamiento para ayudar a los demás a identificar las dificultades percibidas”. En la dimensión capacidad de respuesta, el 86.6% de las madres de los recién nacidos están satisfechas con la atención brindada de la enfermera de la unidad de atención inmediata ya que ellas realizan los cuidados a su bebé en el tiempo programado, no es separado de la madre por mucho tiempo, ante la presencia de un signo de alarma como quejido, tirajes intercostal, etc. la enfermera inmediatamente atendió al bebé; mientras que el 13.4% de las madres se muestran insatisfechas; estadística que es compartida con Velázquez et al (2010) quienes reportan en su estudio que el 97.1% de las

enfermeras muestran disposición inmediata para resolver los problemas del usuario. En un nivel teórico los resultados corroboran con Wiedenbach (como se citó en Raile, 2018) las enfermeras deben identificar las necesidades de ayuda de los pacientes mediante la observación y la exploración de los comportamientos luego de brindar la ayuda comprobar si se ha satisfecho la necesidad. Mientras Orlando (como se citó en Raile, 2018) considera que la función de la enfermera es descubrir las necesidades del paciente e inmediatamente resolverlas para satisfacerlas; y el MINSA (2104) refiere que se debe trasladar al recién nacido junto a su madre y brindarle información sobre la lactancia materna, signos de alarma y cuidados de su bebé. En la dimensión de seguridad el 92.2 % de las madres están satisfechas porque durante el nacimiento de su bebé las profesionales demostraron ser competentes en el manejo del recién nacido, respetando la privacidad de ambos, y en todo momento amabilidad, respeto y paciencia, siendo la brecha del 7.8 % de madres insatisfechas, estadística que es compartida con Velázquez et al. (2010) quienes manifiestan que la preparación de las enfermeras es muy buena 93,5% y un 62,3% de los padres nunca observó dudas o inseguridad en sus actuaciones; mientras Schaffer et al. (2010) dice, factores como la comunicación efectiva entre enfermeras y pacientes, el respeto mutuo y la seguridad y el placer del entorno físico del hospital contribuyeron significativamente a la satisfacción de los padres. Respaldo con la teoría de Neuman (como se citó en Balderas, 2009) donde considera que la enfermera debe cuidar a la persona en su totalidad. En la dimensión de empatía el 92.5% de las usuarias encuestadas están satisfechas con la atención recibida por las enfermeras, las usuarias recibieron trato amable, respetuoso, con paciencia, las enfermeras resolvieron sus dudas respetando sus creencias y costumbres, siendo la brecha del 7.5%; resultados que estadísticamente es compartida con Velázquez et al. (2010) donde el 91.3% de los padres expresaron que las enfermeras siempre se dirigían al niño por su nombre, y le trataban con amabilidad y respeto. Esta dimensión teóricamente se ve respaldada por Henderson (como se citó en Raile, 2018) quien manifiesta que favoreció la comprensión empática, y afirmó que la enfermera “debe meterse en la piel” de cada uno de sus pacientes a fin de conocer que necesitan”. En la dimensión de los aspectos tangibles, el 85% de las usuarias están satisfechas mientras que el 15. % están

insatisfechas con la atención entregada de la enfermera, estadística que es compartida con Velázquez et al. (2010) donde refieren que un 65,2% de los padres consideraron que el ambiente es beneficioso para el patrón reposo-sueño del niño, también manifestaron que la limpieza de la habitación y mobiliario eran adecuado expresados en el 82,6% y 66% respectivamente. Mientras Kesuma y Chongsuvivatwong (2016) demuestran en el estudio realizado en la India la condición física adecuada del bebé y los servicios de atención recibidos en el período posterior al nacimiento y los consejos dados por los trabajadores de la salud tienen un impacto en la satisfacción de las madres. También Vargas (2017) reporta como resultado de su investigación realizada que el 69% y 90% de las enfermeras brindan cuidados adecuados en la dimensión afectiva, educativa y física respectivamente, concluyendo que la enfermera fortalece el rol materno en la dimensión afectiva y educativa. sustentada con la teoría de Nightingale (como se citó en Marriner y Raile, 2011) la enfermera coopera para proveer “aire fresco, luz, calor, higiene, tranquilidad” y Donabedian (1984) manifiesta que la dimensión del entorno, referida al bienestar, acomodación, aseo, reglas, reserva y la seguridad que capta por la asistencia entregada.

9. CONCLUSIONES:

Se describió las variables de este estudio entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo alcanzando un 87.5% y la insatisfacción del 12.5%. Según el aplicativo Excel corresponden al primero que ha superado el estándar y al segundo como aceptable (verde), es decir la calidad de atención de enfermería está en relación directa con la satisfacción del usuario por los porcentajes obtenidos superior a lo establecido por el MINSA. En cuanto a las dimensiones: en la fiabilidad el 81.3 % de las usuarias están satisfechas y el 8.7% insatisfechas; en capacidad de respuesta el 86.6% opinaron satisfacción y el 13,4% insatisfacción; en seguridad el 92,2% de las usuarias se muestran satisfechas y el 7,8% insatisfechas; en empatía el 92,5% de las usuarias están satisfechas y el 7,5% no lo están; y en los aspectos tangibles el 85% de las madres están satisfechas siendo la brecha del 15%. Siendo los resultados superiores al estándar para satisfacción y verde para la insatisfacción en todas las dimensiones.

10. REFERENCIAS

- Marriner, A., y Raile, A. (2011). *Modelos y Teorías en Enfermería*. Elsevier Mosby, séptima edición, pp. 91- 105.
- MINSA. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Lima, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. (2014). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Thompson, I. (2006). La satisfacción del cliente. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Velázquez, R., Flores, J., Piccallos, M., y Acosta, M. (2010). Calidad asistencial percibida por los padres en una Unidad de Preescolares y Hemato-Oncología Pediátrica. *Index de Enfermería*, 19(1), 34-36. Recuperado en 28 de diciembre de 2019, de <http://scielo.isciii.es/scielo.php>

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTÍFICO

Yo, Cirila Anastacia Cano Herrera, estudiante, del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 32952739, con el artículo titulado:

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de neonatología. Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2020”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, enero 2020



Cirila Anastacia Cano Herrera
D.N.I 46974902