



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTION DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD

“Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de
neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019.”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Moreno Medina Sheyla Veronika (ORCID: 0000-0002-0188-5475)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo de salud.

CHIMBOTE- PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía de amor y sabiduría, a mi esposo Andy por ser el motivador de mi progreso y a mis hijas Shandy y Abby, por la paciencia y amor incondicional, para llegar a culminar este logro profesional.

Sheyla

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme de conocimientos en su escuela de posgrado.

Al Servicio de Pediatría, del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, quienes me permitieron realizar la obtención de datos para la elaboración de esta investigación.

Así mismo, a mi familia por apoyarme con el tiempo necesario para culminar este plan académico.

La Autora

Página de Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Sheyla Veronika Moreno Medina, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad y Satisfacción de los Padres en el Servicio de Neonatología Área Crítica del Hospital Eleazar Guzmán Barrón nuevo Chimbote 2019.”, presentando en folios 86 para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado 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 2020



Sheyla Veronika Moreno Medina

DNI N°45125797

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de 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	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de las variables	15
2.3. Población, muestra	17
2.4. Técnica e instrumentos recolección de datos, validez y confiabilidad.	18
2.5. Procedimientos	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
VII. REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres.	20
Tabla 2	Nivel de la calidad de servicio del área crítica	22
Tabla 3	Nivel de Satisfacción de los padres del área crítica	23
Tabla 4	Relación entre la dimensión de aspectos tangibles y satisfacción de los padres	24
Tabla 5	Relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción de los padres	24
Tabla 6	Relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción de los padres	24
Tabla 7	Relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción de los padres	24
Tabla 8	Relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción de los padres	25
Tabla 9	Relación entre la dimensión de empatía y satisfacción de los padres	25
Tabla 10	Tabla de contingencia satisfacción de los padres y género	26
Tabla 11	Tabla de contingencia satisfacción de los padres y grado de estudio.	27
Tabla 12	Matriz de correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de los padres.	27
Tabla 13	Matriz de correlaciones entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres.	28

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Relación entre la satisfacción de los padres y la calidad de servicio mediante el análisis de correspondencia	21
Figura 2	Diagrama de dispersión de la calidad de servicio vs satisfacción de los padres.	22
Figura 3	Nivel de la calidad de servicio del área crítica.	23
Figura 4	Nivel de Satisfacción de los padres del área crítica.	24
Figura 5	Valoraciones de las dimensiones de calidad con satisfacciones del usuario.	26

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019. La investigación fue de enfoque prospectivo, analítico, con un diseño correlacional no experimental trasversa, sustentado en la teoría según Sánchez que refiere que la calidad de servicio presenta factores modificables que repercuten en la percepción del producto ofrecido. La población formada por 141 padres con neonatos hospitalizados en el área crítica de neonatología. La recolección de datos fue a través de un cuestionario compuesto con las dimensiones de las dos variables a estudio, estos resultados fueron procesados en el programa EXCEL Y SPSS Ver 25.00 y para establecer la correlación intraclase Alfa de Cronbach teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas. Los resultados determinaron calidad de servicio existente es considerada como Regular (61,0%) por los padres y el puntaje que recibió la satisfacción en global fue Medianamente satisfechos (64,5%), con un coeficiente estadístico de correlación de $r=0,752$ alto y $P= 0,000$ siendo significativo la relación entre ambas variables.

Palabras claves: *calidad, satisfacción, neonatología.*

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between the quality of service and parent satisfaction in the critical area of neonatology, Eleazar Guzmán Barrón Hospital 2019. The research was focused on a prospective, analytical, with a non-experimental cross-sectional correlational design, sustained in theory Sanchez states that service quality has modifiable factors that affect the perception of the product offered. The population consists of 141 parents with hospitalized newborns in the critical area of neonatology. The data collection was done with the dimensions of the two variables to study, these results were processed in EXCEL and the SPSS Ver 25.00 program and to determine the Cronbach Alpha intraclass correlation, resulting in the data presented in tables and statistical figures. The results determined that the quality of service is present and considered as Regular (61.0%) by the parents and the score that received the overall satisfaction was moderately satisfied (64.5%), with a statistical correlation coefficient $r = 0.752$ and $P = 0.000$ high being significant relationship between the two variables.

Keywords: *quality, satisfaction, neonatology*

I. INTRODUCCIÓN

La mortalidad neonatal es un indicador fundamental de calidad de la atención recibida del recién nacido. United Nations International Children's Emergency Fund, (2018) reporta "aproximadamente 15.000 niños y niñas perecieron diariamente antes de cumplir cinco años, de los cuales 46% murieron durante sus primeros 28 días de vida". Además se estima que la mortalidad en la niñez entre los años 2017 al 2030 sería que 60 millones de niños morirían antes de cumplir cinco años, y de estos serían recién nacidos, según (World Health Organization, 2019).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2018), señala que en América Latina y el Caribe el 52 por ciento de muertes de niños y niñas menores de 5 años se da en los primeros 28 días. Siendo Haití la que posee mayor tasa de mortalidad con 1 por cada 41 recién nacidos, y Cuba el país con la tasa de mortalidad neonatal más baja con 1 por cada 417 recién nacidos.

Perú - Banco Mundial, (2018). De acuerdo con datos del 2007 al 2017, la mortalidad neonatal en el Perú disminuyó de 11 a 7,3 por cada mil nacidos vivos. Esta cifra coloca al país en 9,2 por cada mil neonatos. Sin embargo, en la sierra y en la selva la cifra aún es elevada: 14 por cada mil nacidos vivos en la sierra y 12 en la selva.

El bienestar de los pacientes es la clave de la asistencia sanitaria, diferentes grupos de trabajo buscan instaurar medidas y protocolos, que minimicen las faltas producidas en la práctica clínica; siendo el neonato una prioridad para los sistemas sanitarios por las graves implicancias familiares, sociales, individuales y económicas relacionadas con un nacimiento más si este se encuentra patológicamente alterado. Ya que universalmente estas muertes neonatales son alarmantes, sobre todo en estados subdesarrollados. Los neonatos nacidos en lugares peligrosos poseen hasta 50 veces más riesgo de morir que aquellos que nacen en territorios seguros. Según Unicef (2018), más del 80% de las muertes de recién nacidos se deben a nacimientos prematuros, dificultades durante el nacimiento o diversas patologías durante la primera semana de vida; siendo estas muertes prevenibles con el acceso de personal bien capacitados y mejoras de salubridad. Sin embargo, la escasez de personal de salud y parteras preparadas representa que miles de individuos no reciben el apoyo vital que requieran para sobrevivir.

A fines del siglo XX, el Dr. Hees escritor de “Premature and congenitally diseased infants”, propone que el menor contacto con los recién nacidos, la intervenciones mínimas y las visitas restringidas de los padres beneficia la salud de los neonatos críticamente enfermos; desde ese momento en 1976 los Doctores Kennel y Halus comenzaron a demostrar que la separación del vínculo padre-hijo no aumenta el riesgo de infecciones, logrando permitir disminuir el sufrimiento de separación en los padres (Avery, 2001).

Actualmente la tendencia para la atención del neonato, está centrada en la familia, ya que este es el entorno natural y primordial donde el neonato crece y se desarrolla desde su nacimiento. Los recién nacidos prematuros o enfermos que se ven obligados a permanecer ingresados en Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) rompiendo el vínculo familiar para proteger y cuidar la vida de estos recién nacidos con patología. Las tendencias actuales buscan mejorar este vínculo familiar en las áreas de hospitalización críticas, de forma que su evolución y desarrollo se produzcan en una situación lo más natural y normal posible.

La atención centrada en la familia está encaminada a proteger el hábitat natural de desarrollo del neonato y, a su vez, comprometer e introducir a las madres y padres en los cuidados de sus hijos/as, así como a desarrollar su confianza y seguridad en la cooperación de sus cuidados, de forma que el ingreso del niño a UCIN impacte lo menos posible en el desarrollo de las interacciones y vínculos familiares. Carta Europea de los niños hospitalizados, (1986).

La OMS junto a diversas organizaciones que protegen al niño, planteó sugerencias sobre las relaciones padre-madre-niño, en las unidades neonatales, estas modificadas en el tiempo no pierde la esencia de mejorar la salud del neonato siendo INFORMES, ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN, (2014), “primero facilitar y fomentar acceso ilimitado de los padres a la unidad y permanecer con su hijo/a las 24 horas, asimismo, a los familiares (abuelos, hermanos, etc.), según lo determine cada familia, segundo respetar y preservar la dignidad y privacidad de las familias, tercero ofrecer programas de formación y apoyo determinado a la familia en la patología del neonato, impulsando posteriormente su cooperación en los cuidados dentro de la unidad, cuarto beneficiar el establecimiento el vínculo de padres con el neonato en circunstancias de viable pérdida de su hijo. Suministrar, apoyo psicológico,

psiquiátrico y/o social. Y quinto favorecer la creación de grupos de apoyo a padres y apoyar su mantenimiento”.

Por ser un derecho de recién nacido que los padres participen de sus cuidados cuando este se encuentre críticamente enfermo, los cuidados centrados en la familia son un nuevo planteamiento, a base de un cambio de actitud de los profesionales y reconocer a la familia como pertinente en la evolución medica del bebe, traduciéndose así en la disminución de la ansiedad, aumento de la calidad e interacción con el recién nacido y satisfacción del padre al comprender la evolución de su hijo en una unidad neonatal. Cuidar el ambiente de la unidad, reduciendo factores estresantes (ruido, luz, actividad) favorece el neurodesarrollo en los neonatos enfermos y entender a la familia como eje primordial satisface grandemente la laboral del personal de salud. María Carmen Sellán Soto, Antonio Vázquez Sellán, (2017, págs. 36-50)

Es importante transmitir al equipo médico que vela por el recién nacido que estén comunicados entre sí, explicando los planes diagnósticos, terapéuticos y evolución a la familia; además de no realizar opiniones anticipadas sobre la familia sin llegar a conocer su estilo de salud. Las informaciones creadas sobre satisfacción de pacientes y familiares también ayudan al equipo a identificar las áreas para la mejora. Avery, (2001)

Usar un modelo integrado de salud es la tendencia para adoptar con mayor frecuencia en el ambiente único de la UCIN, lo cual, posiblemente, no modificará el desenlace de una patología neonatal, pero aumentará la satisfacción de los padres. Chistine A. Gleason, Sandra E. Juul, (2018)

El actual concepto de la intervención del cuidado neonatal centrado en la familia, es la guía desde hace años hasta la actualidad. Harrison, (2003)

Garrido, (2017). Señala que existe controversia en su asociación a pesar de si influenciar la hospitalización y el estar separado de su menor hijo en el stress de sus padres; se mostró satisfacción en el trato del personal médico para con los padres, el estudio sugiere implantar un programa de apoyo para padres con hijos ingresados en la UCIN.

Orive, (2017) Refiere que hubo una necesidad de adaptar el EMPHATIC-30 al español, concluyendo una adecuada satisfacción con los ítems planteados.

J. Sancez, C. Leal, J. Pastot, (2017) Explica que no existe una dependencia entre los aspectos relacionados al personal sanitario de las UCIN con el estrés general que padecen los progenitores que poseen neonatos ingresados, parece que un adecuado trato, mostrar empatía, respeto, etc., aumenta la satisfacción y la calidad asistencial percibida por los padres.

(Anwar Siani S, Dol J, Campbell-Yeo M, 2017) Se ha demostrado que la mejora de la comunicación, la educación y la cooperación de padres en el cuidado infantil mejora el bienestar de estos, generando resultados positivos en la experiencia de los padres en la UCIN.

Epstein EG, Arechiga J, y col., (2017) Señala que se realizó un análisis de trabajos en base de datos electrónicos. Evaluando la apreciación de los padres acerca del uso de tecnología, proveedores del cuidado médico y la ansiedad o el estrés durante la estancia de sus bebés. Los investigadores evaluaron las percepciones de los padres sobre aspectos en la experiencia de la UCIN (comunicación, satisfacción, confianza y las impresiones al ver a su bebé), siendo estos resultados positivos y el ver a su bebé periódicamente (video llamadas) les disminuye el stress y ansiedad a los padres.

Gaite., (2016) Presento un alto nivel de según la encuesta PPE-33 utilizada; el 100% de los padres se sienten satisfechos cuando se les brinda información, pero es grande el grado de insatisfacción cuando se habla de cosas intangibles (empatía, confiabilidad, accesibilidad), además que 100% de los padres se sienten mortificados porque sienten que su menor hijo presenta dolor durante la hospitalización.

Ramírez, (2016). Según el cuestionario PPE-33 usado en el estudio el 100% de las familias estuvieron satisfechas con el trato recibido para con su hijo (información de la enfermedad, tratamiento, recuperación, consentimiento informado, pruebas diagnósticas o la claridad de las respuestas recibidas por parte de los profesionales). La insatisfacción (20%) se obtuvo en las relaciones intangibles (empatía, accesibilidad y confidencialidad).

Boza, (2016) Refiere que la atención tangible brindada fue considerada de calidad, teniendo confianza para con los profesionales en el manejo de sus hijos, pero la intangible

fue considerada como deficiente (no contemplan necesidades emocionales y la mayor empatía fue dada por el personal médico que por enfermería).

M. Aguiñaga, L. Reynaga, A. Beltrán, (2016). Reporta que el promedio de estrés interpersonal fue escaso (2.04) y el de estrés extra-personal fue moderadamente estresante (2.51). Siendo la Conducta y comunicación los dos factores más estresantes que repercuten en insatisfacción, habiendo obtenido ítems como solicitud de información 38 %, acceso restringido exclusivamente a los padres 28.5 %, horarios de visita inaccesibles en turno noche 19 % y corta duración de tiempo de visita 14.5 %. Que repercuten directamente en estrés y satisfacción.

Rosenthal SA, Nolan MT., (2013) Se analizaron estudios de investigación, concluyendo los padres prefieren participar en disposiciones médicas, la percepción, comunicación y contacto con los prestadores de salud son factores importantes para estas decisiones, la necesidad de buena información, la necesidad de comunicación, el deseo de esperanza y la compasión transmitida por el equipo médico, da alta nivel de satisfacción y confianza

Butt ML, McGrath JM, y col, (2013) Se realizaron diferentes búsquedas en bases de datos electrónicas, bajo cuatro ítems siendo los resultados: la gran mayoría de los padres estaban muy satisfechos con la atención que ellos y sus bebés recibieron en la UCIN, a pesar de no ser óptima y no cumplir con expectativas de los padres.

E. Capdevilla, L. Sánchez, Y Col., (2012) Reporta que los padres de recién nacidos gravemente enfermos están principalmente preocupados por las horas de acceso y la comodidad ($p = 0,021$). Las horas de visita de los padres y la falta de ruido ($p = 0,036$) y luz ($p = 0,030$) y son parámetros importantes que predicen la satisfacción. La percepción sobre la información proporcionada a los padres por el pediatra ($p = 0,028$) y por enfermería ($p = 0,027$) peores valoradas.

Berns, S.D., Boyle, M.D., y col., (2007) Concluye que la participación en UCIN de los padres fue 78% a pesar de eso el 22% quería más información. Dimensión de comunicación el 80% tuvieron buena comunicación, el 60% de los padres estaban muy satisfechos con su

grado de aportación en la toma de decisiones; dimensión de Información 74.9% de los padres sintieron que se les dio la cantidad justa de información.

Kleberg A, y col (2007) La atención centrada en la familia según el programa de cuidado individualizado y evaluación del recién nacido (NIDCAP) influye positivamente en la función familiar. Se comparó aleatoriamente, las madres en el grupo NIDCAP percibieron más cercanía con sus bebés que las madres control ($p = 0.022$) y calificaron la capacidad del personal para apoyarlas en su papel de madre ($p = 0.066$).

Tran, C., Medhurst, A., and O'Connell, B. , (2009) Reporto que la puntuación de satisfacción de los progenitores con el apoyo del personal de enfermería fue 4.16 (DE = .72; escala 1–5 [menor a mayor]), correlación positiva moderadamente fuerte ($p < .001$) entre el apoyo y deleite de cada dominio del NPST: emocional ($r = .80$), informativo ($r = .82$), evaluación (.73) y apoyo instrumental (.69). A pesar de eso los padres querían que las enfermeras tengan más empatía y comprensión.

Ranchod, T.M., Ballot, D.E., y col., (2004), se describió las experiencias de los padres sobre el asesoramiento médico y su papel en toma de decisiones, siendo (41%) informaron que los médicos habían tomado decisiones sin consultarlos; (14%) toma fue en conjunto; los padres prefirieron mayor colaboración para las disposiciones médicas que habían sido administrados ($p < .01$), experiencia en UCIN El 57% de los padres estaban satisfechos con las comunicaciones durante la atención, además informaron que enfermeras eran más útiles que los médicos (47% frente a 37%) al hablar sobre el tratamiento y el estado de su bebé.

RIOS, (2018.) Reporta en el hospital regional de Loreto la eficacia del cuidado del personal sanitario ofrecida a familias es eficiente con un valor predictivo de 77,8%, por lo que su grado de satisfacción para con sus hijos (neonatos y pediátrico), es de 66.7%.

Ayque Rosas, (2010.) Explica que en la clínica Santa Isabel el 86.5% fue sexo femenino; el 82.7% grado de instrucción superior universitario, generalidad tenían de 2 y 3 hijos 67.3%. Nivel de satisfacción fue intermedio con 86.5% de los casos. En la dimensión comunicación tuvo satisfacción intermedia 75% y en la actitud hacia el paciente también fue intermedia con 71.2%.

Cajamarca Porras, (2016) Correlación alta y directa, coeficiente de correlación 0,770, los resultados del análisis de regresión lineal nos permiten concluir que el 59,2% de satisfacción del interesado es explicada por la variación de la calidad de atención y el principal predictor de complacencia del usuario es Técnico- Científico.

Jiménez Uribe, y Col., (2015) “Alfa de Cronbach 0.789 de variable X y 0.859 de variable Y, siendo una confiabilidad aceptable. El trabajo de calidad presenta significancia fuerte con la satisfacción del beneficiario externo, en el área de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza la correlación se encuentra en nivel fuerte (0.812.)”

López Varela, (2016) “Correlación de Pearson, el valor del coeficiente de correlación “r” =0.715, concluye la correlación directa significativa, determinando que, a mayores niveles de aptitud de atención y humanización, son mejores los estándares de satisfacción de los padres”

Provocar continuos lazos afectivos padre - hijo, lactancia materna exclusiva, verbalización de sentimientos positivos, contacto visual y táctil, expresa un vínculo afectivo perdurable entre ambos. El abordaje a la familia individualizadamente permite comprender sus necesidades de apoyo para mejoras de su neonato y la integración del cuidado del mismo. M. C. Sánchez Pérez, M. M. Arévalo Mendoza, M. F. Olea, (2014)

Los padres por lo general están satisfechos sobre la información médica recibida, aunque algunos se quejan de la forma de comunicación y sobre todo insistir constantemente para ser informado. M.Cuttini, P. Romito, M. Del Santo, (2004)

Las diferentes exposiciones (ruido, luz, manipulación) extrauterinas afecta el neurodesarrollo de los neonatos enfermos con mayor énfasis en los prematuros, por tal motivo las propuestas son tratar de reproducir lo más posible el ambiente intrauterino, ya que la UCIN es una fuente de estrés y daño agregado al neonato. H. W. Taeusch, R.A. Ballard, (2011).

Para definir la Calidad de Servicio, según OMS, (2018) Calidad “es la seguridad que sienten las personas, se considera también como una cualidad de la atención, las cuales

incrementa la salud de las familias y población como también permite tener a futuro una sustentabilidad en la atención de la salud.”

(Kotler, 1997, p. 656), refiere que los productos no pueden ser probados por el interesado anteriormente a adquirirlo, por lo que, no consiguen afirmar su calidad, convirtiéndose el suceso en un resultado (Lovelock, 1983). (Sánchez, *The service quality: A conceptual historical*, 2013), siendo indispensable entender por calidad de servicio que las diversas características proporcionadas por el servicio serán factores modificables y necesarios para valorar calidad; siendo el usuario el que defina a través de su percepción e interacción con el producto ofrecido, si este llega o no a cubrir sus expectativas. A pesar de todas estas recomendaciones internacionales, en la realidad sigue limitado el acceso y el involucrar al padre sobre los cuidados médicos del neonato.

Siendo la calidad de servicio un pilar esencial de todos los productos sanitarios modernos, por ser de interés identificar como esta se lleva dando en el área de neonatología ya el usuario indirecto (los padres) son los que perciben y en los diferentes servicios hospitalarios. Al investigar calidad de servicio e identificar sus resultados frente al cuidado del interesado, nos permite mejorar las modernas tendencias de salud.

Al calcular la calidad de servicio se piensa en discrepancias de percepciones y expectativas de los beneficiarios, proponiendo cinco dimensiones descritas por (Parasuraman, (1993,) como las dimensiones de la calidad de servicio:

Aspecto Tangible: todo lo que se percibe de forma clara y precisa; tales como infraestructuras físicas, dispositivos, y la presencia del personal.

Fiabilidad: Cuando el usuario percibe si el servicio es bueno o malo en la atención.

Capacidad de respuesta: Recurso y aptitudes que tiene una persona para desempeñarse en su área de trabajo.

Seguridad: ausencia de riesgo y capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía: comprender, compartir, sentir, mostrar afecto a una persona

Cuando se habla de satisfacción es toda sensación de felicidad, confort, seguridad obtenida de un producto. La definición de satisfacción del usuario ha presentado numerosas transformaciones y siendo enfocado desde diferentes panoramas a través del tiempo.

Hunt, S. D. y Morgan, R. M., (1994) “Considera la valoración de la experiencia de consumo es al menos buena como se esperaba, es decir, si consiguen o superan las expectativas.”

Johnson, M. D. y Fornell, C, (1991) Presentan un modelo en que la satisfacción del cliente consta de varias experiencias con un producto o servicio. “Muestra que la percepción de la satisfacción del cliente no es una idea estática en el tiempo, sino que la complacencia del cliente acumula la experiencia conseguida con la compra y uso de un determinado producto o servicio hasta ese momento de tiempo.”

En la actualidad la satisfacción del interesado se estima que se adquiere mediante percepciones del comprador, según necesidades e intereses. Estas ideas surgen de la hipótesis de elección del comprador, representada por peculiaridades de los mismos consumidores. Mora Contreras, (2011)

Siendo la satisfacción una definición multidimensional complicada, ya que depende de la variación de sus componentes en función al producto que se ofrece o se trate, cuando se habla de salud en su mayoría la satisfacción está directamente relacionado con el componente intangible de la actitud de las atenciones profesionales Fernández, (2016).

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

Confianza: definir confianza en base a satisfacción del usuario no es tarea sencilla ya que no existe consenso sobre ello, porque se basa en diferentes disciplinas que proponen diferentes puntos de vista en su análisis. Gilson (2003) propone tres tipos de características para definir confianza: credibilidad, honestidad y competencia relacionadas con el comportamiento de los individuos y su relación con la población.

Admitir a un niño en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal (UCIN) es un suceso complicado para los padres, a pesar de los diferentes logros tecnológicos, mayores avances médicos y mayor supervivencia neonatal; se desconoce cómo los padres afrontan y perciben el tener un hijo ingresado en esta unidad. La apreciación de los progenitores en las unidades

neonatales debe ser pieza clave al valorar características de los productos ofrecidos en la unidad. Además, el conocer el grado de satisfacción de los padres permite realizar mejoras para una atención de calidad; en nuestra región son varios los centros que brindan atención al recién nacido, pero se desconoce la satisfacción del padre por ello el nivel de calidad brindada. Algunos de los problemas como trato inadecuado y falta de sensibilidad del personal de salud, comunicación no asertiva, falta de insumos farmacéuticos, laboratoriales, etc. En el hospital, áreas de reposo para los padres no adecuados son variables comunes en los diferentes hospitales que trabajan con neonatos, no estando lejos de la realidad el área de hospitalización de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barrón. Por tal motivo es fácil entender que durante mucho tiempo en las UCIN se ha prestado más atención a garantizar la supervivencia de los neonatos que a tener en cuenta las necesidades psicosociales de sus familias.

El área de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barrón es un servicio en crecimiento, sin embargo, no se cuenta con una percepción clara sobre la evaluación de calidad percibida por el usuario, si bien cuenta como muchas instituciones con buzones de sugerencias, estos no llegan a cumplir la función destinada, además de no contar con un instrumento diseñado para recoger información que permita optimizar la calidad de atención de usuarios directos e indirectos en el área de hospitalización. Considerando los antecedentes y las teorías encontradas se buscará responder a la sucesiva interrogante ¿Cuál es la relación de la calidad de Servicio con la Satisfacción de los Padres en el Servicio de Neonatología Área Crítica del Hospital Eleazar Guzmán Barrón nuevo Chimbote 2019?

El estudio se justifica a través de:

La satisfacción de los padres son interrogantes cambiantes en la actualidad, ya que diferentes estándares de calidad hacen que estos resultados no sean equivalentes en tiempo, además no encontrar datos en la localidad a pesar de contar tres Instituciones de Salud que ofrecen esta atención, por eso la investigación surge como respuesta a una problemática en relación a calidad de servicio y satisfacción de los padres del área crítica de hospitalización neonatal.

Se espera que la investigación lograra aportes significativos en los siguientes aspectos:

Teórico, aportara como dato estadístico y teóricos para valorar como se encuentra la relación de estos servicios a nivel local y nacional, logrando así contribuir o contradecir algún vacío informativo.

Aspecto práctico, los resultados ayudaran a replantear, fortalecer y/o mejorar la forma de cómo se brinda la calidad del servicio en nuestra institución, para intentar optimizar las expectativas de los padres en la unidad.

Aspecto metodológico: tiene como meta convertirse en un antecedente para futuras investigaciones y poder desarrollar investigaciones acerca de las variables expuestas.

Dando respuesta a las interrogantes anteriores se plantean lo siguiente:

Objetivo General

Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de área crítica de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barón.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de calidad de servicio del área de cuidados críticos del servicio de neonatología.

Determinar el grado de satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

Determinar la relación entre los Fiabilidad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

Determinar la relación entre Empatía y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

Determinar la relación entre seguridad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

Determinar la relación entre capacidad de Respuesta y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

Determinar la relación entre las características de los sujetos del estudio en cuanto a (Género y grado de instrucción) la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

Hipótesis General

Hi: Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del área crítica de hospitalización de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

H0: No existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del área crítica de hospitalización de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Hipótesis Específica

H1: Existe un buen nivel de calidad de servicio del área de cuidados críticos del servicio de neonatología.

H0: No existe un buen nivel de calidad de servicio del área de cuidados críticos del servicio de neonatología.

H2 Existe un buen grado de satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe un buen grado de satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H3: Existe relación significativa entre aspectos tangibles y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe relación significativa entre aspectos tangibles y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H4: Existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe relación significativa entre fiabilidad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H5: Existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe relación significativa entre empatía y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H6: Existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H7: Existe relación significativa entre Capacidad de Respuesta y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe relación significativa entre Capacidad de Respuesta y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H8: Existe relación significativa entre el Género y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe relación significativa entre el Género y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H9: Existe relación significativa entre el Grado de instrucción y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

H0: No existe relación significativa entre el Grado de instrucción y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados.

II. MÉTODO

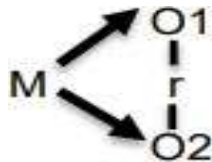
2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Se describirá su carácter correlacional, entre la determinación de la relación de calidad de servicio y satisfacción de los padres del área crítica, en el contexto natural sin manipularlos deliberadamente, con temporalidad transversal ya que los datos serán evaluados en un único momento de tiempo y de naturaleza cuantitativa por los resultados serán sometidos a análisis estadísticos. (Hernández Sampieri, 2010)

Diseño de Investigación

Se utilizó el diseño descriptivo correlacional mediante el cual se evaluará la correlación entre las calidades de servicio y satisfacción de los padres. (Vara 2012, p. 217). La representación esquemática se aprecia en el siguiente diagrama:



Dónde:

M : Muestra de estudio

O1 : Observación de la variable independiente (calidad de atención)

O2 : Observación de la variable dependiente (satisfacción del usuario)

R : Relación entre las variables

2.2 Operacionalización de las variables

Variable(s)	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicaciones	Ítems	Escala
CALIDAD DE SERVICIO	Es la calidad de servicio que se brinda.	La variable de calidad es independiente, y se mide a mediante cinco dimensiones.	Aspectos Tangibles	Instalaciones físicas, equipos, aspectos del personal	1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.	Ordinal: - Buena: [158 – 185] - Regular: [130-157] - Deficiente: [37 – 129]
			Fiabilidad	Habilidades técnicas par a percibir atención.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15.	
			Capacidad de Respuesta	Información clara, precisa de diagnósticos, planes terapéuticos, etc.	16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.	
			Seguridad	Honestidad y confiabilidad en la información brindada.	23, 24, 25, 26, 27 y 28.	
			Empatía	Habilidades de comunicación y comprensión de necesidades.	29, 30,31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37.	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es la satisfacción por la atención médica. Cuando se habla de satisfacción es toda sensación de felicidad, confort, seguridad obtenida de un producto	La variable de satisfacción de los padres es dependiente y se mide a través de sus dos dimensiones.	Confianza	Credibilidad, honestidad y competencia relacionadas con el comportamiento de los individuos.	1S, 2S, 3S, 4S 5S	Ordinal: - Satisfecho [46 – 55] - Medianament e satisfecho: [33 -45] - Insatisfecho: [11 – 32]
			Lealtad	Mantenimiento de las relaciones a largo plazo con el usuario	6S, 7S, 8S, 9S 10S y 11S.	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población total estuvo conformada por 441 padres que tuvieron hospitalizados durante el periodo de enero a diciembre del 2018, se trabajara con aquellos que sus hijos se hallen internados en el área critica de neonatología (Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) conformado por (39%): 172 y Unidad de Cuidados Intermedios (UCI)) conformado por (61%): 269, y accedieran a llenar la ficha de entrevista elaboración propia, en el hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019.

Criterios de inclusión:

- Padres con neonatos hospitalizados (encuesta al alta), en las áreas de cuidados intensivos neonatales y cuidados intermedios.

Criterios de exclusión

- Padres no biológicos, Cuidadores o apoderados legales.
- Padre de cuyos hijos hayan fallecido en las primeras 24 horas de vida

2.3.2 Muestra:

La Muestra fue de 141, se utilizó el muestreo estratificado, con afijación proporcional en sus dos servicios críticos:

UCI		UCIN	
n	%	n	%
86	61	55	39

A continuación, el procedimiento del uso de la fórmula:

N:	Población	441
n:	Tamaño de la muestra	x
p:	Probabilidad de éxito	0.5
q:	Probabilidad de Fracaso	0.5
e:	Precisión del error	0.05 (5%)
Z:	Nivel de confianza	1.96

Empleo de fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq} = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (441)}{(441) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{423.54}{2.0629} = 205.3$$

Además, se aplicó el Factor de corrección:

$$n1 = \frac{n}{1 + (n-1/N)} = \frac{205.3}{1 + (0.46)} = 140.6$$

MUESTRA: 141

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

2.4.1. Técnicas:

Encuesta: elaboración propia, serán proporcionadas a padres que tienen a sus menores hijos hospitalizados en las Áreas Críticas Neonatales del Hospital Eleazar Guzmán Barrón.

Análisis de Documentos: se analizará los datos recopilados en las encuestas a través del programa SPS Ver 25.00 y Excel.

2.4.2. Instrumentos:

Guía de la Encuesta: cuestionario de elaboración propia con interrogaciones para determinar cada dimensión según el problema de estudio. El cuestionario se dividió las preguntas según las variables a estudio, la variable de calidad de servicio consta de 37 ítems, distribuidos en sus cinco dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La variable de satisfacción de los padres consta de 11 ítems, distribuidos en sus dos dimensiones: lealtad y confianza. Además, se realizó 1 pregunta global para valorar la relación entre las dos variables, cada ítem fue respondido mediante cinco alternativas en escala Likert con valor numérico para efecto de tabulación, así los padres darán un valor de 1 al 5 según sus percepciones siendo: muy satisfecho/a: 5, algo satisfecho/a: 4, ni satisfecho/a ni insatisfecho/a: 3, algo insatisfecho/a: 2 y muy insatisfecho/a: 1.

2.4.3. Validez confiabilidad del instrumento

Validez: Cada cuestionario fue evaluado mediante juicio de tres expertos, que utilizaron una matriz para valorar la congruencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y opciones de respuesta a fin de determinar la idoneidad del instrumento en función del objetivo propuesto. La validez del instrumento es el valor de evidencia acumulada que busca medir el instrumento. (Vara, 2012).

Confiabilidad: Se realizó a partir del 10% de la muestra. Los resultados estadísticos determinaron un coeficiente de Cronbach de 0,855 de calidad de servicio y 0,797 satisfacción

de los padres que representa un nivel muy alto y garantiza la consistencia interna del cuestionario. (Bernal, 200, p. 247)

2.5. Procedimiento:

La investigación se realizó a partir de la problemática de las variables en estudio en sus diferentes ámbitos, enfocándonos en la necesidad local donde se inicia la idea de investigación. Luego se realizó la investigación, selección de antecedentes, sustento teórico, elaboración del problema, hipótesis y objetivos de investigación; se procedió a detallar el método y obtención de resultados, la discusión del mismo, la elaboración de conclusiones y recomendaciones. Para la selección de la muestra, se dirigió un documento al jefe del servicio de neonatología y del hospital para permitir aleatoriamente interrogar al padre que acepte llenar la encuesta. Se entregará la encuesta a los padres cuyos hijos hayan pasado las 24 horas de atención en la unidad, serán analizadas y llenadas por el padre sin intervención del personal de salud. Los encuestados tendrán un tiempo de 20 minutos aproximadamente para terminar el cuestionario.

2.6. Método de análisis de datos

Una vez determinada la validez y confiabilidad, se procederá a la aplicación en el grupo de sujetos. Para el análisis estadístico se procederá a integrar los datos recolectados en la base del paquete estadístico de Microsoft Excel y /o SPSS Ver. 25.00 y establecer la correlación intraclass Alfa de Cronbach, los resultados serán presentados en estadística descriptiva a través de tablas y gráficos respectivamente.

2.7. Aspectos éticos

Durante el tratamiento de la investigación se consideraron los sucesivos aspectos éticos:

Derecho de autor, garantizando la autoría correspondiente

Veracidad ya que no se alterará ningún resultado.

Anonimato, se ocultará la identidad de las personas encuestadas.

Confidencialidad, porque los resultados obtenidos solamente tienen valor estadístico para esta investigación.

Beneficencia porque este trabajo ayudará a futuros profesionales a tener en cuenta los problemas de la sociedad.

III. RESULTADOS

Al analizar calidad de servicio, sus dimensiones, genero, grado de instrucción y la satisfacción de los Padres en el Área Crítica de Neonatología, Hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019, se demostró lo siguiente:

Tabla 1

Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres.

Calidad	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	0	0	30	21,3	0	0	30	21,3
Regular	12	8,5	55	39,0	19	13,5	86	61,0
Buena	19	13,5	6	4,3	0	0	25	17,7
TOTAL	31	22	91	64,5	19	13,5	141	100,0

$\chi^2 = 66,662$ $P = 0,000$ ($P < 0,05$) Significativo

Fuente: Cuestionario de investigación

Con el fin de probar la existencia de relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los padres, se utilizó la prueba de Independencia de Criterios o Prueba Chi Cuadrado, la misma que resultó significativa al nivel del 5%, la cual permite concluir que las variables Calidad de Servicio y Satisfacción de los padres están relacionadas (**$P < 0,05$**), encontrando que el 61% de los estudiados refieren estar medianamente satisfecho y califican como regular la calidad brindada, como se muestra en el Tabla N° 1.

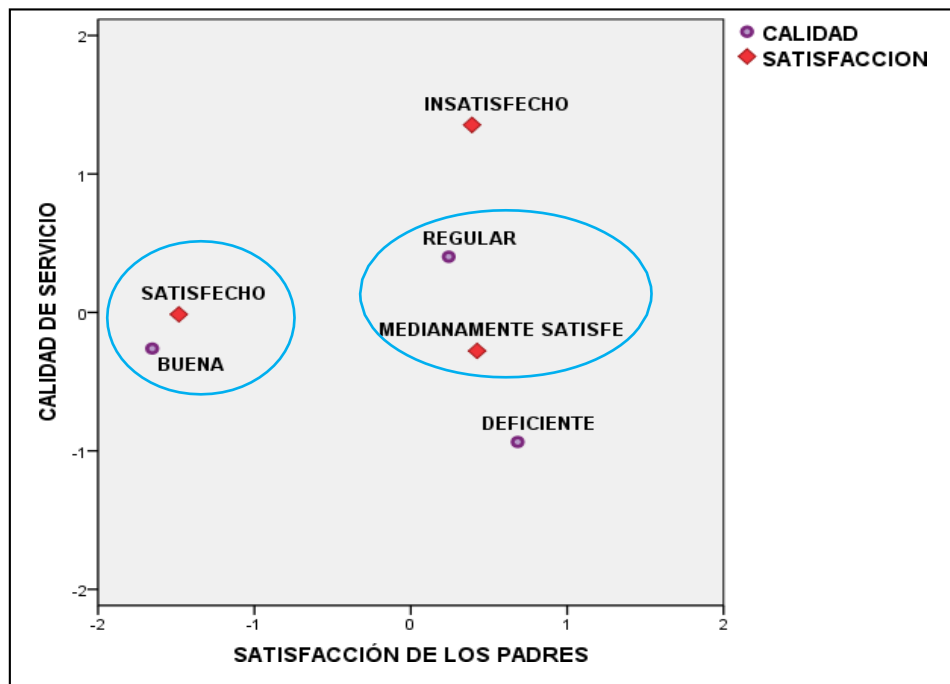


Figura 1. Relación entre la satisfacción de los padres y la calidad de servicio mediante el análisis de correspondencia. Fuente elaboración propia.

En la figura 1, se observan que la asociación de los niveles de la calidad de servicio y los niveles de la satisfacción de los padres.

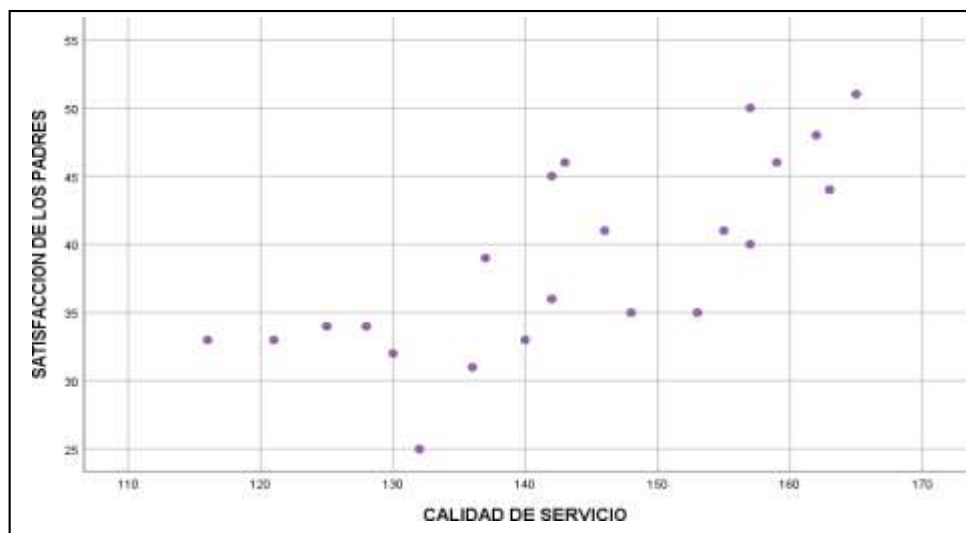


Figura 2. Diagrama de dispersión de la calidad de servicio vs satisfacción de los padres. Fuente elaboración propia.

En la figura 2, la tendencia positiva de relación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los padres; es decir guardan correspondencia entre ambas variables, comprobando que la calidad afecta a la satisfacción.

Tabla 2

Nivel de la calidad de servicio del área crítica

Calidad de servicio	Número	Porcentaje
Deficiente	86	21,3
Regular	25	61,0
Bueno	30	17,7
Total	141	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

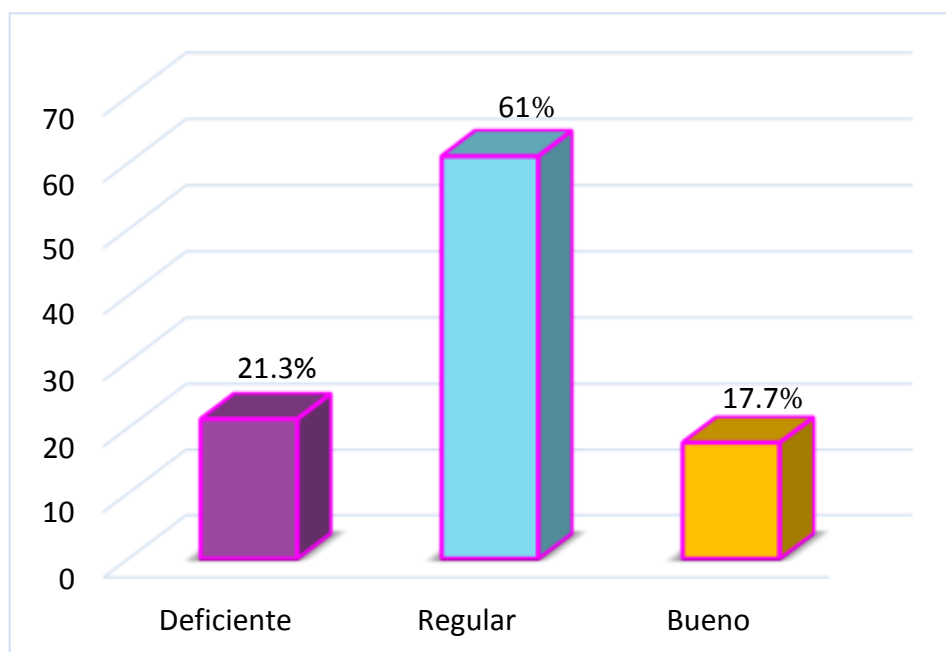


Figura 3. Nivel de la calidad de servicio del área crítica. Fuente elaboración propia

En tabla 2 y figura 3, se presenta el nivel de la calidad de servicio del área crítica del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, observándose que 61,0% lo valoraron en los niveles regular la atención brindada y un bajo porcentaje lo valora como buena y deficiente calidad en porcentajes de 17.7% y 21,3 respectivamente.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los padres del área crítica

Satisfacción de los padres	Número	Porcentaje
Insatisfecho	19	13,5
Medianamente satisfecho	91	64,5
Satisfecho	31	22,0
Total	141	100,0

Fuente: Cuestionario de investigación

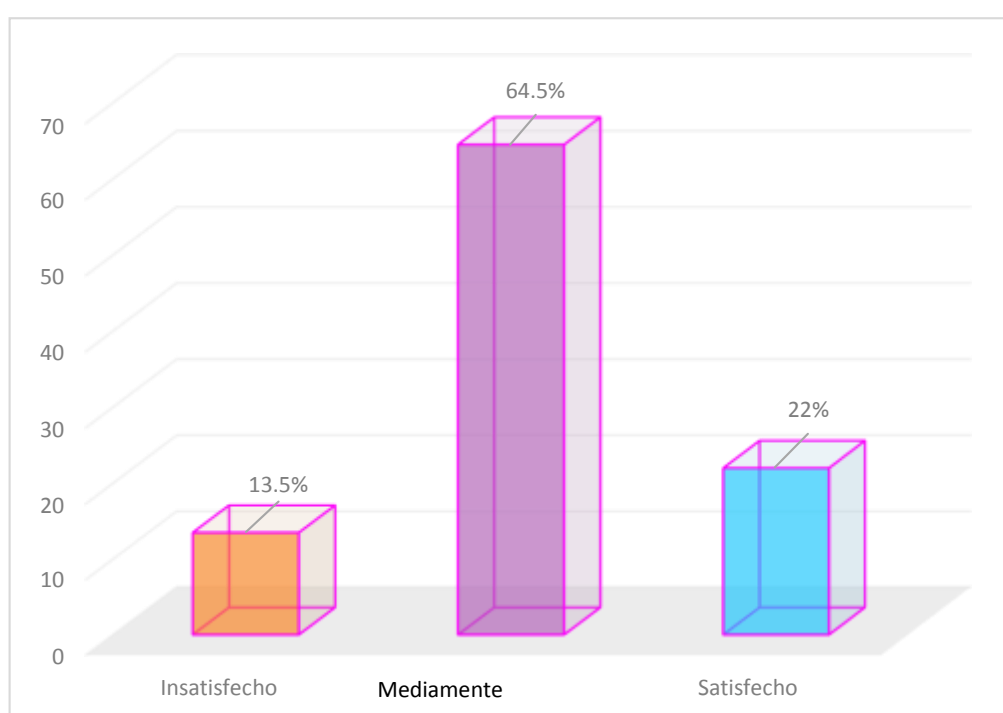


Figura 4. Nivel de satisfacción de los padres del área crítica. Fuente elaboración propia

En la valoración que realizaron los padres con neonatos hospitalizado en el servicio del área crítica del hospital Eleazar Guzmán Barrón, se encuentran medianamente satisfechos (64,5%), satisfechos (22,0%), seguido de un mínimo porcentaje (13,5%) de insatisfechos, descritos en la tabla 3 y figura 4.

Tabla 4

Relación entre la dimensión de aspectos tangibles y satisfacción de los padres

Dimensión Aspectos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho – Mala	36	25,6
Regular	93	65,9
Satisfecho - Buena	12	8,5

Fuente elaboración propia

En la tabla 4, se obtuvo como mayor puntaje de los padres la calificación de regular 65.9% en los aspectos tangibles ofrecidos en el hospital, seguido de insatisfechos 25,6% y satisfechos 8,5%.

Tabla 5

Relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción de los padres

Dimensión Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho – Mala	24	17,0
Regular	92	65,3
Satisfecho - Buena	25	17,7

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se obtuvo como mayor puntaje de los padres la calificación de regular 65,3% en la seguridad ofrecidos por el servicio del hospital, con igual proporción de satisfechos 17,7% e insatisfechos 17%.

Tabla 6

Relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción de los padres

Dimensión Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho – Mala	0	0
Regular	48	34,0
Satisfecho - Buena	93	66,0

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 6, se obtuvo como mayor puntaje de los padres la calificación de satisfechos 66,0% con la capacidad de respuesta ofrecida del personal de servicio de neonatología, seguidos de regular 34% y no se contó con insatisfechos.

Tabla 7

Relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción de los padres

Dimensión fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho – Mala	24	17,0
Regular	86	61,0
Satisfecho - Buena	31	22,0

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 7, se obtuvo como mayor puntaje de los padres la calificación de regular 61% en los aspectos fiabilidad ofrecidos por el personal del servicio de neonatología, seguido de satisfechos 22% e insatisfechos 17%.

Tabla 8

Relación entre la dimensión de empatía y satisfacción de los padres

Dimensión Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho – Mala	19	13,5
Regular	103	73,0
Satisfecho - Buena	19	13,5

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 8, se obtuvo el mayor puntaje en cuanto a las cinco dimensiones estudiadas, siendo la empatía calificada por los padres como regular 73.0%, con igual proporción de insatisfechos 13,5% y satisfechos 13,5%.

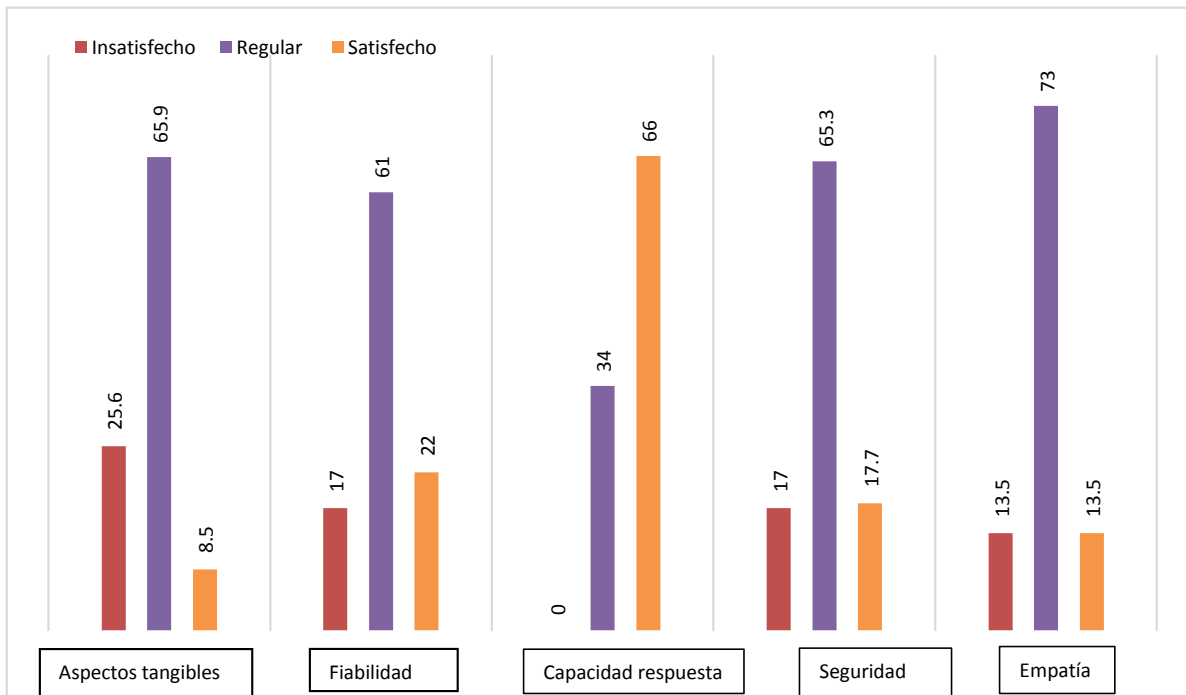


Figura 5. Valoraciones de las dimensiones de calidad con satisfacción del usuario. Fuente elaboración propia

En la figura 5, se puede observar las relaciones entre las dimensiones de la calidad con la satisfacción en sus porcentajes de escala de valoración; obteniendo aspecto tangible calidad regular (61.0%), fiabilidad calidad regular (61.0%), capacidad de respuesta calidad buena 66.0%, seguridad calidad regular (65.2%) y empatía calidad buena (73.0%).

Tabla 9

Los Tabla de contingencia satisfacción de los padres y género.

	Femenino		Masculino		Total	
	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	19	13,5	0	0	19	13,5
Medianamente satisfecho	73	51,8	18	12,8	91	64,5
Satisfecho	25	17,7	6	4,3	31	22,0
Total	117	83,0	24	17,0	141	100,0

$\chi^2 = 4.507^a$ P= 0,000 (P < 0,05) Significativo

En esta tabla 9, se puede observar que el género femenino y masculino se encuentran medianamente satisfecho 51.8% y 12.8% respectivamente, representando que si existe valor significativo.

Tabla 10

Tabla de contingencia satisfacción de los padres y grado de estudio

	Primaria		Secundaria		Superior Técnico		Superior Universitario		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	0	0	19	13,5	0	0	0	0	19	13,5
Medianamente satisfecho	24	17	55	39,0	6	4,3	6	4,3	91	64,5
Satisfecho	6	4,3	25	17,7	0	0	0	0	31	22,0
Total	30	21,3	99	70,2	6	4,3	6	4,3	141	100,0

$\chi^2 = 15.920^a$ P= 0,000 (P < 0,05) Significativo

En esta tabla 10, se puede observar que grado de instrucción primaria, secundaria, superior técnico y universitario se encuentran medianamente satisfecho 17%, 39%, 4.3% y 4.3 % respectivamente, representando que si existe valor significativo.

Tabla 11

Matriz de correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de los padres.

		Calidad de Servicio	
Satisfacción de los padres	Coefficiente de correlación de Pearson (r)	0,752**	
	Significancia (bilateral)	P = 0,000	
		(P < 0,05)	Significativo

**Correlación significativa el nivel de 0,01. Fuente elaboración propia

El coeficiente de correlación de Pearson r cuantifica el grado de relación entre las variables de la investigación, este coeficiente tiene un valor $r = 0,752$, y un valor $p = 0,000$ ($P < 0,05$) que indica que existe relación positiva alta significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los padres (tabla 11).

Tabla 12

Matriz de correlaciones entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres.

Dimensiones de la calidad de servicio	Correlación de Pearson (r)	Satisfacción de los padres
	Coeficiente de correlación	0,396**
Aspectos Tangible	Significancia (bilateral)	0,000
	Coeficiente de correlación	0,665**
Fiabilidad	Significancia (bilateral)	0,000
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,249**
	Significancia (bilateral)	0,003
	Coeficiente de correlación	0,715**
Seguridad	Significancia (bilateral)	0,000
	Coeficiente de correlación	0,705**
Empatía	Significancia (bilateral)	0,000

** Correlación significativa al nivel del 0,01. Fuente elaboración propia

Además, se analizaron, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, las correlaciones entre las cinco dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los padres. Los resultados obtenidos permiten concluir, al nivel del 1%, que las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangible, tienen correlaciones positivas bajas con la satisfacción de los padres, con coeficientes $r = 0,249$ y $0,396$ respectivamente. La dimensión seguridad y empatía, tiene correlación positiva alta con la satisfacción de los padres, con un coeficiente $r = 0,715$ y $0,705$ respectivamente, y la dimensión fiabilidad esta correlacionada con la satisfacción de los padres de forma positiva moderada $r = 0,665$ (tabla 12).

IV. DISCUSIÓN

Según lo expuesto, cuando se acepta a un recién nacido en una unidad crítica, el proceso de comprender la evolución de enfermedad de su menor hijo es complejo para los padres por lo que se crean ideales de cómo sus productos tienen que ser tratados y atendidos, llegando a ser complicado alcanzar las expectativas de los padres en las diferentes áreas hospitalarias. Cuando se habla del tema de calidad de servicio y repercusión en la satisfacción a base de lo ofrecido en un servicio del hospital, los resultados obtenidos nos ayudan a saber cómo el trabajo diario del equipo médico es valorado y juzgado por el usuario. En nuestra localidad no existen trabajos del tema a desarrollar a pesar de tener varias instituciones que velan por el bienestar del neonato.

Igualmente, es atrayente observar que la empatía como dimensión de la calidad, tiene un protagonismo esencial para evaluar el lado humano de los procedimientos hospitalarios; siendo esta la clave de la relación médico-paciente con repercusión en la satisfacción de los padres.

Por tal razón, la investigación se justifica al ejecutar el análisis de las variables de calidad de servicio y satisfacción de los padres en el hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote 2019.

En el presente estudio, se ha encontrado (tabla 1) es que existe correlación muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres ($r= 0,752$ y $P =0,000$ ($P < 0,05$)), considerada como regular con 61.0% en 86 padres encuestados, indicando que la satisfacción de los padres llega a ser proporcional a la calidad de servicio ofrecida. de RIOS (2018.), encontró una correlación ($p < 0,05$) en su investigación en el hospital de Loreto. E. Capdevilla y col (2012) en su investigación realizada se valoró la satisfacción de los padres sobre aspectos humanos y físicos de su unidad, estudiando si esta se afectó por la gravedad del neonato; obteniendo la satisfacción en general elevada, con un resultado significativo ($p \leq 0,05$), datos estadísticos muy parecidos al del presente estudio, López Varela, (2016) encontró una correlación de “ r ” =0.715 entre las dos variables. Como se manifiesta teóricamente en Avery (2001), la comunicación médica – familiar resulta en la complacencia del padre y ayuda al equipo médico a identificar las áreas críticas para mejora, revirtiéndolo en nuestro trabajo lo obtenido en nuestra población es que los padres se encuentran mediamente satisfechos, ayudando a identificar puntos críticos y mejorarlos.

Cuando hablamos de valorar la calidad (tabla2) lo hallado en nuestro trabajo fue de Regular con 61,0% por 86 padres encuestados, semejante a lo obtenido en Ríos 2018 calidad buena de 77,8%; y por Sánchez, (2013), que teóricamente reconoce la calidad de servicio que posee factores modificables y necesarios para que el usuario la valore según su percepción e interacción con lo ofrecido.

Lo obtenido como resultado en nuestro trabajo acerca de la satisfacción del padre (tabla3) fue que 91 padres se encuentran medianamente satisfechos (64,5%), con el servicio ofrecido por el personal de salud en los cuidados de su hijo. Semejante a Ramírez, (2016), hallando que el 100% de las familias estuvieron satisfechas con el trato y calidad recibo; solo el 20 % estuvieron insatisfechos a base de resultados en relaciones intangibles (empatía, accesibilidad y confidencialidad). En Ayque Rosas (2010) la satisfacción obtenida fue de intermedia con un 86.5%, igual al de nuestro trabajo. Semejante a lo descrito teóricamente por Jhonson, M. D. y Fornell (1991) que refiere la base de la satisfacción de un cliente (en nuestro caso los padres) en recibir varias experiencias del producto o servicio ofrecido; ya que la calidad servicio es uno de los pilares esencial para que los resultados sanitarios modernos puedan observar como su desempeño repercute en sus pacientes.

En el estudio de las dimensiones (tabla 4), los resultados en los aspectos tangibles fueron de calidad regular con 61.0% lo analizado bajo los parámetros de confort, insumos con el que se atienden a los recién nacidos (incubadoras, ruido, equipos y materiales, uniforme del personal adecuado, otros) e infraestructura de la unidad. Comparándolo con RIOS (2018), lo encontrado fue una calidad eficiente con 70% para esta dimensión, siendo alta comparada con nuestro trabajo, Según Boza (2016) esta dimensión fue considerara de calidad buena, lo que repercutió en la seguridad para el manejo de sus hijos. Pero nuestro coeficiente de relación positivo bajo (0,396) encontrado, comparando con la realidad minimiza lo requerido por los estándares de calidad según las normativas de salud, ya que los padres en nuestro trabajo no consideran como factor indispensable evaluador para su satisfacción a pesar que esta dimensión presenta importancia para los indicadores de salud.

En la dimensión de seguridad (tabla 5), lo encontrado fue calidad regular con 65.2%, demostrando que la cortesía, el conocimiento teórico-práctico medico frente a las patologías cumple parcialmente con las expectativas de los padres para confiar los cuidados de su menor hijo en el personal a estudio. A diferencia de RIOS (2018), que considero esta dimensión como deficiente con un 66,7%. Según la Carta Europea de los niños hospitalizados (1986),

recomienda que, para incrementar la confianza y seguridad de los padres, los cuidados del neonato en área crítica deben basarse en aspectos multidisciplinarios con participación activa de la familia. Además, Anwar Siani y col (2017), pudo demostrar que, a mejor comunicación y participación con los padres, los resultados son positivos en la satisfacción de estos en la UCIN.

En la Capacidad de Respuesta (tabla 6), nuestro resultado encontrado fue calidad buena con 66% de padres satisfechos, demostrando que la información de la salud de sus hijos, la respuesta clara del personal ante sus dudas llega a cubrir parcialmente las expectativas de nuestros padres a similitud con datos encontrados como antecedentes en nuestro trabajo; Berns S.D. y col., (2007) el 60% de los padres se encontraron muy satisfechos y RIOS (2018) Eficiente el 68,3%. Gaité (2016), también reporto un alto grado de satisfacción 100% cuando se les brinda información a los padres. A diferencia de E. Capdevilla, y col (2012) reporta que la percepción sobre la información proporcionada a los padres por el pediatra ($p = 0,028$) y por enfermería ($p = 0,027$) son las peores valoradas al correlacionarlas con la calidad. A pesar de que la correlación estadística obtenida nuestro trabajo fue de $r = 0,249^{**}$ y $p = 0,003$, concluyendo que no existe una correlación entre esta variable y la satisfacción de los padres; a pesar de esto ellos valoran la capacidad del personal para responder a las incertidumbres acerca de la enfermedad y evolución de su hijo. Según la literatura los padres están totalmente satisfechos cuando reciben información médica, aunque la mayoría lamenta la forma y la insistencia constante para recibir esta información por M.Cuttini y col. (2004)

En la dimensión de fiabilidad (tabla 7), lo hallado fue calidad regular con 61.0 % y buena 22 %, demostrando que la atención, cordialidad y preocupación del personal médico para con los neonatos es satisfactoria para el padre, resultados iguales al de RIOS (2018), con 73% de satisfacción en la dimensión descrita, a diferencia comparandolo con Garrido (2017), el hecho de ser hospitalizado y estar separado de sus hijos el estrés e insatisfacción de los padres es alto, ellos encontraron que el trato y preocupación del personal médico para con los padres fue satisfactorio hasta recomendar que los programas de apoyo entre padres e hijos que ingresan a la UCIN repercuten positivamente en el bienestar de estos.

Por último, lo hallado en la dimensión de Empatía (tabla 8), fue de calidad regular con 73%, el más alto en nuestro trabajo, demostrando que contacto humano, calmar el dolor, sensación de apoyo, tranquilidad y confianza del personal médico para con los neonatos es de satisfacción para los padres cubriendo las expectativas de ellos para la recuperación y manejo

de sus hijos. Lo encontrado en nuestro estudio se asemeja a Ramírez (2016), con una satisfacción de 80% en las relaciones intangibles (empatía, accesibilidad y confidencialidad). En RIOS (2018), califico de eficiente con 76,2% a la empatía encontrada en su estudio. Los estudios que no se relaciona con nuestros resultados son de Boza (2016) que hallo en esta dimensión un resultado deficiente refiriendo que el “personal de salud no contemplan necesidades emocionales y que la mayor empatía fue dada por el personal médico que por enfermería”. Al igual que Gaité (2016), encontró un grande grado de insatisfacción en variables intangibles (empatía, confiabilidad, accesibilidad), y que el 100% de los padres se sienten mortificados por la posibilidad de dolor que pueden presentar sus hijos. Al mostrar un grado de compasión a los padres que se desprenden de sus hijos críticamente enfermos genera confort y complacencia en ellos, ya que estos entienden la posibilidad de no modificarse el desenlace de la patología neonatal, pero aumenta su satisfacción a pesar de no cumplir con expectativas de calidad idealizadas.

Referente al Género (tabla 9), se obtuvo que el femenino 51.8% se encuentra medianamente satisfecho; y el grado de instrucción (tabla 10), hallado fue secundaria 39%. Semejante a Rosas (2010), el género femenino se relaciona con nuestro trabajo ellos encontraron el 86.5% en sexo femenino, pero en grado de instrucción sus pacientes presentaron mayor grado de instrucción siendo superior universitario el 82.7% las 2 variables con un nivel de satisfacción intermedia igual al nuestro.

En la gran mayoría de los antecedentes encontrados el grado de satisfacción de los padres es entre satisfecho a medianamente satisfecho con la calidad de servicio brindada hacia sus hijos en la unidades de área crítica, a pesar de que en varias dimensiones no llegan a cumplir las expectativas requeridas para ellos, a diferencia con lo hallado en nuestro trabajo la percepción de los padres con la calidad de servicio ofrecido en el hospital Eleazar Guzmán Barrón, la realidad está parcialmente adecuada a la idealización para la atención de sus hijos. Es de importancia saber que los resultados obtenidos ayudaran a la mejora de estos en el hospital, permitiendo primero identificar la carencia y /o cambio en equipos biomédicos, áreas para trabajar con neonatos, medicamentos, etc. y segundo que al modificar la relación médico- paciente se podrá hacer más participativo cualquier decisión para beneficio de la salud neonatal. No obstante, es imprescindible que las dimensiones en nuestro trabajo, presenten una continua mejora; ya que se ha demostrado que la satisfacción de los padres presenta relación proporcional a la calidad de servicio brindada no estática en tiempo.

V. CONCLUSIONES

En base a los objetivos trazados y análisis de interpretación de resultados del estudio, se obtuvieron a las sucesivas conclusiones:

Primero: Existe una relación significativa ($P= 0,000$) y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres según lo obtenido en el coeficiente de Pearson de $0,752^{**}$, obteniendo la relación entre ambas variables de medianamente satisfecho (61,0%).

Segundo: La calidad de servicio hallada fue de nivel regular (61,0%).

Tercero: La satisfacción de los padres fue de grado medianamente satisfecho (64,5%).

Cuarto: La relación entre aspectos tangibles y satisfacción de los padres fue de regular (61.0%) con un coeficiente de relación positivo bajo (0,396), siendo este el segundo más bajo encontrado en el estudio determinando que no es un factor indispensable como evaluador para la satisfacción de los padres a pesar que esta dimensión presenta importancia para los indicadores de salud.

Quinto: La relación entre fiabilidad y satisfacción de los padres fue de regular (61.0%) con un coeficiente de relación positivo moderado (0,665).

Sexto: La relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los padres fue de bueno (66.0%), no hubo insatisfechos (0%); con un coeficiente de correlación estadístico positivo más bajo (0,249), encontrado en el presente estudio para medir la satisfacción, lo que se traduce en una mayor necesidad de aptitud de atención y humanización ante la situación por la que se encuentran los padres.

Séptimo: La relación entre seguridad y satisfacción de los padres fue regular (65.2%) con un coeficiente de relación positivo moderado (0,715).

Octavo: La relación entre empatía y satisfacción de los padres fue regular (73%) con un coeficiente de relación positivo moderado (0,705).

Noveno: En el trabajo de investigación el género femenino y masculino se encuentran medianamente satisfecho 51.8% y 12.8% respectivamente. Y en grado de instrucción primaria, secundaria, superior técnico y universitario se encuentran medianamente satisfecho 17%, 39%, 4.3% y 4.3 % respectivamente.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al área crítica de neonatología, valorar la calidad de servicio y satisfacción de los padres periódicamente e identificar puntos críticos que perciben los progenitores.

Segundo: Se recomienda adecuar el mobiliario, equipos biomédicos, insumos médicos, para la atención de los ingresantes al servicio, además de contar con un área de reposo conjunto con la madre y/o familia.

Tercero: Implementar interconsultas periódicas de padres con el área de psicología y/o salud mental para que los padres afronten el contexto que lleva el ingresar a su hijo enfermo a un área crítica.

Cuarto: Implementar grupos de apoyo de pacientes que ha tenido a hijos hospitalizados o que han fallecido en el camino para disminuir su tensión al tener un hijo área crítica.

Quinto: Ampliar las horas de visita y permitir el ingreso de familiares designados por los padres.

Sexto: Realizar un formato diario en la historia clínica de la comunicación del personal de salud (médico, enfermera, técnico)- paciente (padres y/o tutores) y de las tomas de decisiones en conjunto con la familia.

Séptimo: Al encontrar que la capacidad de respuesta y aspectos tangibles son unos de los peores evaluados, se recomienda profundizar con estudios posteriores para conocer la indiferencia de los padres en estos dos aspectos y poder encontrar el interés así mejorar la calidad del servicio en la atención del usuario.

REFERENCIAS

- Anwar Siani S, Dol J, Campbell-Yeo M. (2017). Impact of Parent-Targeted eHealth on Parent and Infant Health Outcomes: A Scoping Review. *J Perinat Neonatal Nurs.*, 31(4):332-340.
- Avery, G. B. (2001). *NEONATOLOGIA: PERSPECTIVA A FINES DEL SIGLO XX*. 5ta ed. Editoria Médica Panamerica; p 3-6.
- Ayque Rosas, F. F. (2010.). *Repositorio.USMP*. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/>
- Berns, S.D., Boyle, M.D., Popper, B., and Gooding, J.S. (2007). Results of the premature birth national need-gap study. *Journal of Perinatology.*, 27: S38–S44.
- Boza, R. (2016). Percepción De La Calidad Que Tienen Los Usuarios Sobre La Atención Que Brinda La Unidad De Cuidados Intensivos Del Hospital Nacional De Niños. Costa Rica.
- Butt ML, McGrath JM, Samra HA, Gupta R. (2013). An integrative review of parent satisfaction with care provided in the neonatal intensive care unit. *J Obstet Gynecol Neonatal Nurs*, 42(1): 105-20.
- Cajamarca Porras, C. J. (2016). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20382>
- Carta Europea de los niños hospitalizados*. (1986). *Bol Pediatr* 1993; 34: 69 – 71.
- Chistine A. Gleason, Sandra E. Juul. (2018). *AVERY. ENFERMEDADES DEL RECIÉN NACIDO*. Barcelona, España: ELSEVIER, Décima edición.
- Col, B. R. (2016). *Percepción de la Calidad que tiene los usuarios sobre la atencion que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital de niños*. Costa Rica: tesis para optar grado de magister.

- E. Capdevilla, L. Sánchez, y COL. (2012). Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal. *An Pediatr (Barc)*, (1):12-21.
- Elsa, S. (2014). *Satisfacción de Usuarios Hospitalizados en un Hospital de Apurímac*. Perú: tesis para optar grado de magister.
- Epstein EG, Arechiga J, Dancy M, Simon J, Wilson D, Alhusen JL. (2017). Integrative Review of Technology to Support Communication With Parents of Infants in the NICU. *J Obstet Gynecol Neonatal Nurs*, May - Jun;46(3):357-366.
- Fernández, G. M. (2016). *Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations*. Ecuador: dayaviri@unach.edu.ec.
- Gaite., C. y. (2016.). ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN UNA UNIDAD DE NEONATOLOGÍA. .
- Garrido. (2017). ¿Existe relación entre la gravedad del RN ingresado en la UCIN, y el estrés parental o la satisfacción de los padres con los cuidados? . Spain, Europe
- H. W. Taeusch, R.A. Ballard. (2011). En *Tratado de Neonatología Avery* (págs. Pag 89-103). Elsevier. España. .
- Harrison, B. (2003). Principios para la asistencia neonatal centrada en la familia. . *Pediatrics.*, 36:59-66.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. ((2010). Quinta edición). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México D.F.: Mc Graw Hill. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hunt, S. D. y Morgan, R. M. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.

INFORMES, ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN. (2014). Ministerio De Sanidad, Servicios Sociales E Igualdad.

J. Sancez, C. Leal, J. Pastot. (2017). Relación entre el grado de satisfacción y el nivel de estrés identificado en padres y madres con hijos ingresados en una unidad de cuidado intensivo neonatal. *SciELO Analytics*, 278.

Jiménez Uribe, Norma Felicita, Ruiz Santillán, Julia Aurora. (2015). *alicia.concytec*.
Obtenido de <https://alicia.concytec.gob.pe/>

John, r. (2016). *estudio de la satisfacción del usuario de los padres en la unidad de neonatología*. España: tesis para optar grado de doctor.

Johnson, M. D. y Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. . *Journal of Economic Psychology*, 12, 267-86.

Kleberg A, Hellström Westas L, Widströma A.M. (Early Hum Dev 2007). Mothers' perception of Newborn Individualized Developmental Care and Assessment Program (NIDCAP) as compared to conventional care. *El Servier*, 83(6): 403-411.

Lopez Varela, E. M. (2016). *Calidad de atención y humanización del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres de los neonatos internados en el servicio de neonatología del Hospital Regional Cusco*. Obtenido de concytec: alicia@concytec.gob.pe

M. Aguiñaga, L. Reynaga, A. Beltrán. (2016). Estrés percibido por los padres del neonato en estado crítico durante. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 24(1):27-35.

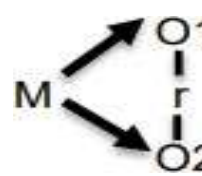
M.Cuttini, P. Romito, M. Del Santo. (2004). Communications in the neonatal intensive therapy unit: the opinions of parents and if medical personnel compared. *Pediatr Med Chir*, 16:325.

- María Carmen Sellán Soto, Antonio Vázquez Sellán. (2017). *Cuidados neonatales en enfermería*. España: Elsevier.
- María del Carmen Sánchez Pérez, María Martha Arévalo Mendoza, Miriam Figueroa Olea. (2014). *Atención del neonato prematuro en la UCIN centrada en la prevención de los factores de riesgo de daño neurológico y promoción del neurodesarrollo*. México: Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Maria, m. (2009). *grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la clínica virgen de las mercedes*. lima: tesis para optar grado magister.
- Melvin, C. (2003). *Satisfacción del Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena*. Cusco: tesis para optar grad de magister.
- Microsoft, E. (1993-1997.). *Enciclopedia Microsoft ®. 98.Control de Calidad*. Microsoft Corporation.
- Mora Contreras, C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*,, pp. 146-162.
- OMS. (2018). Obtenido de Organización Mundial de la Salud: Marco Conceptual de la Clasificación
- OPS. (2018). Obtenido de Organización Panamerica de la Salud : <https://www.paho.org>
- Orive. (2017). Traducción y validación al español del cuestionario EMPATHIC-30 para medir la satisfacción de los padres en cuidados intensivos.
- Parasuraman, Z. y ((1993,). *Calidad total en la gestión total de Servicios*.
- Perú - Banco Mundial. (2018). Obtenido de <https://www.bancomundial.org.country.peru>
- Ramírez, J. (2016). *Estudio de Satisfacción de los Padres en una Unidad de Neonatología*. Universidad de Cantabria. España.
- Ranchod, T.M., Ballot, D.E., Martinez, A.M., Cory, B.J., Davies, V.A., and Partridge, J.C.

- (2004). Parental perception of neonatal intensive care in public sector hospitals in South Africa. . *South African Medical Journal*. , 94: 913–916.
- Reyna, d. a. (2017). *Satisfacción Del Usuario del Servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad Atención recibida*. nicaragua: tesis para optar grado magister.
- Rios. (2018.). Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. . Hospital Regional de Loreto, Perú.
- Rosas, F. F. (2010.). *Repositorio.USMP*. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/>
- Rosenthal SA, Nolan MT. (2013). A meta-ethnography and theory of parental ethical decision making in the neonatal intensive care unit. *J Obstet Gynecol Neonatal Nurs.*, Jul;42(4):492-502.
- Sánchez, C. V. (2013). *The service quality: A conceptual historical*. colombia.
- Sánchez, C. V. (s.f.). *The service quality: A conceptual historical* . colombia.
- Tran, C., Medhurst, A., and O'Connell, B. . (2009). Support needs of parents of sick and/or preterm infants admitted to a neonatal unit. *Neonatal, Paediatric & Child Health Nursing*, 12: 12–1.
- unicef.org. (2018). EE.UU.
- United Nations International Children's Emergency Fund* . (2018). Obtenido de www.unicef.org
- World Health Organization*. (2019). Obtenido de <https://www.who.int/es>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONCISTENCIA

PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	MÉTODO
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón nuevo Chimbote 2019?	Objetivo General Determinar la relación entre calidad deservicio y satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barón.	Existe una relación directa entre la Calidad del servicio y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón nuevo Chimbote 2019	Independiente (VI) Calidad de servicio	VI: Es la calidad de servicio que se brindad. Determinada en: - Buena: 158 – 185 - Regular: 130-157 - Deficiente: 37 – 129	Tipo de Investigación: Prospectivo Nivel de investigación: Analítico Diseño: correlacionar Universo: 441 Población: 141 Muestra: 15  Técnicas: La encuesta Instrumentos: El Cuestionario, para la calidad de
	Objetivos Específicos -Determinar el nivel de calidad de servicio del área de cuidados críticos del servicio de neonatología. -Determinar el grado de satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el área critica del servicio de hospitalización. -Determinar la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología. -Determinar la relación entre los Fiabilidad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología.		Dependiente (VD) Satisfacción de los padres	VD: Es la satisfacción por la atención médica. Determinada en: - Satisfecho: 46 – 55	

	<p>-Determinar la relación entre Empatía y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología.</p> <p>-Determinar la relación entre Seguridad y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología.</p> <p>-Determinar la relación entre Capacidad de Respuesta y la satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología.</p> <p>-Determinar la relación entre las características de los sujetos del estudio en cuanto a (Género, edad, ocupación y grado de instrucción).</p>			<p>- En proceso: 33 -45</p> <p>- Insatisfecho: 11 – 32</p>	<p>servicio y cuestionario para la satisfacción del usuario, elaboración propia.</p> <p>Técnicas de procesamiento de información: Con el uso de software Excel y SPSS</p>
--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

ENCUESTA DE CALIDAD		Nº Encuesta: _____		
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON NEONATOS HOSPITALIZADOS EN ÁREA CRÍTICA.				
Lugar de hospitalización de su hijo		UCIN	UCI	
Fecha:				
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad tangible e intangible que se brinda en el servicio de hospitalización área crítica de neonatología. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.				
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>				
Deseo llenar libremente sin ninguna coacción este cuestionario		SI	NO	
1. Condición del encuestado	Madre			
	Padre			
	Tutor Legal			
2. Edad en años				
3. Sexo	Masculino	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		
	Femenino	<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>		
4. Nivel de estudio	Analfabeto			
	Primaria			
	Secundaria			
	Superior Técnico			
	Superior Universitario			
5. Número de hijo	Primero			
	Segundo			
	Tercero			
	Mayor de cuatro			
INSTRUCCIONES: Estimado padre o madre, a continuación, se te presenta una serie de preguntas, lea atentamente cada una de ellas y marca con una "X" la respuesta con la que más se identifique, siendo:				
5	4	3	2	1
Muy satisfecho/a:	Algo satisfecho/a:	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a

Encuesta Calidad	5	4	3	2	1
<i>Aspecto Tangible</i>					
1. Consideras que la unidad de cuidados neonatales brinda la comodidad necesaria para la recuperación de su hijo					
2. Considera que los equipos (ventiladores, incubadoras, monitores) están en condiciones necesarias para la recuperación de su hijo.					
3. Usted considera que la infraestructura es la adecuada para la atención de su hijo					
4. Considera que el ruido en la unidad es el adecuado para la recuperación de su menor hijo					
5. Como se siente con los medicamentos que conto su hijo necesarios para su recuperación					
6. Como se siente con las pruebas diagnósticas que conto su hijo necesarios para su recuperación					
7. El personal de salud del servicio se encuentra bien uniformado y limpio					
<i>Fiabilidad</i>					
8. Cómo consideraría la cordialidad del médico, ante sus inquietudes					
9. Cómo consideraría la cordialidad de la enfermera, ante sus inquietudes					
10. ¿Cómo calificaría la preocupación de los médicos por la enfermedad de su hijo?					
11. ¿Cómo calificaría la preocupación de las enfermeras por la enfermedad de su hijo?					
12. Usted como considera los horarios de los padres para las visitas a sus hijos en el servicio					
13. ¿El tiempo que los médicos consideran para escuchar sus dudas, comentarios y sugerencias fue?					
14. ¿Cómo se sintió en la participación de tomas de decisiones relacionadas con los cuidados recibidos por su hijo/a?					
15. Como ve la ayuda recibida para la lactancia materna					
<i>Capacidad de respuesta</i>					
16. ¿Cómo se sintió al escuchar las respuestas por los médicos sobre la enfermedad y evolución de su hijo?					
17. ¿Cómo quedo usted con la información recibida sobre la enfermedad y el tratamiento de su hijo/a?					
18. ¿Cuándo realizó preguntas a los médicos, las respuestas recibidas fueron fáciles de comprender?					
19. ¿Cómo calificaría las respuestas a sus dudas por las enfermeras del servicio?					

20. ¿Cómo calificaría las respuestas a sus dudas por los médicos del servicio?					
21. Usted como se sintió al escuchar las explicaciones entre los médicos sobre la evolución de la enfermedad de su bebe					
22. A veces en el hospital una enfermera pueden decir una cosa y otro decir lo contrario, ¿le ha pasado esto a Usted?					
<i>Seguridad</i>					
23. ¿Cómo calificaría la cortesía de los médicos?					
24. ¿Cómo calificaría la cortesía de las enfermeras?					
25. ¿Cómo calificaría la cortesía del resto del personal?					
26. ¿Cuál fue su precepción sobre los conocimientos médicos cuando recibía información, acerca de la enfermedad y evolución de su bebe?					
27. ¿La explicación dada sobre los posibles efectos colaterales de la medicación que su bebe fue?					
28. ¿Cómo se siente con la comodidad brindada para descansar al lado de su bebe?					
<i>Empatía</i>					
29. ¿Usted cómo se sintió al pensar que su niño ha sufrido dolor en algún momento (pregunta en negativa)					
30. ¿Cómo se siente usted al pensar que los médicos y enfermeras les importaba calmar el dolor de su bebe?					
31. ¿Cómo se sentiría al facilitar el acceso de abuelos y hermanos a la unidad?					
32. ¿Cómo se sentiría al tener la opción de estar presentes en procedimientos/pases de visita?					
33. El tiempo del contacto directo frecuente con su bebe fue:					
34.Cuál es su impresión del contacto humano de los profesionales médicos con la familia :					
35.Cuál es su impresión del contacto humano de las enfermeras con la familia :					
36.Cuál es su impresión de la Sensación de apoyo de los profesionales en el servicio :					
37.Cuál es su impresión de la Sensación de tranquilidad y confianza de los profesionales en el servicio:					

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON NEONATOS HOSPITALIZADOS EN ÁREA CRÍTICA.			
Lugar de hospitalización de su hijo		UCIN	UCI
Fecha:			
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad tangible e intangible que se brinda en el servicio de hospitalización área crítica de neonatología. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			

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

Evaluación global:

En general cómo calificaría la atención y cuidados recibidos en la unidad de Neonatología del hospital. Circule el número que mejor represente a su percepción:

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Confiabilidad Del Instrumento Cuestionario De Calidad De Servicio.

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cron Bach

I. Datos informativos:

1. Tesista: SHEYLA VERONIKA MORENO MEDINA
2. Muestra Piloto: 15
3. Número de ítems: 37
4. Número de unidades muestrales: 15

DATOS RECOLECTADOS: ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO.

II. Resumen del procesamiento de los casos Resumen del procesamiento de los casos.

CASOS	N	%
Validos	15	100,0
Excluidos	0	0.0
TOTAL	15	100,0

III. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Tamaño de muestra/ Cuestionario	Correlación intraclass Alfa de Cronbach	P (significancia)
15/37	0,855	0,000

Fuente: SPSS Ver 25.00 - Elaboración propia

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach resulto ser significativa para el Cuestionario de Calidad, obtuvo un coeficiente de 0.855 indicando que existe una confiabilidad alta en el instrumento y poseen validez concurrente.

Confiabilidad Del Instrumento Cuestionario De Satisfacción De Los Padres.

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach

I. Datos informativos:

1. Tesista: SHEYLA VERONIKA MORENO MEDINA
2. Muestra Piloto: 15
3. Número de ítems: 11
4. Número de unidades muestrales: 15

DATOS RECOLECTADOS: ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE LOS PADRES.

II. Resumen del procesamiento de los casos Resumen del procesamiento de los casos.

CASOS	N	%
Validos	15	100,0
Excluidos	0	0.0
TOTAL	15	100,0

III. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Tamaño de muestra/ Cuestionario	Correlación intraclass Alfa de Cronbach	P (significancia)
15/37	0,797	0,000

Fuente: SPSS Ver 25.00 - Elaboración propia

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach resulto ser significativa para el Cuestionario de Calidad, obtuvo un coeficiente de 0,797 indicando que existe una confiabilidad alta en el instrumento y poseen validez concurrente.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019.

DIRIGIDO A: A LOS PADRES DE LOS RECIEN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ODAL ROSARIO AMÉRICA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

- DOCTORA EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
- LICENCIADA EN ESTADÍSTICA



DNI 29850879

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el Instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: DETERMINAR LA SATISFACCION DE LOS PADRES EN EL ÁREA CRITICA DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019.

DIRIGIDO A: A LOS PADRES DE LOS RECIEN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA CRITICA DE NEONATOLOGÍA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

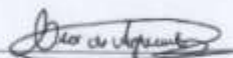
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ODAZ ROSARIO AMÉRICA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

- DOCTORA EN GESTION Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
- LICENCIADA EN ESTADÍSTICA



DNI 17850579

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019.

DIRIGIDO A: A LOS PADRES DE LOS RECIEN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FRANCO ALBA ARMAS CÉSAR GUILLERMO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER SALUD PÚBLICA


Post firma
DNI 37050945

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: DETERMINAR LA SATISFACCION DE LOS PADRES EN EL ÁREA CRITICA DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019.

DIRIGIDO A: A LOS PADRES DE LOS RECIEN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA CRITICA DE NEONATOLOGÍA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ZANBONIA ARMAS CESAR GUILLERMO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER SALUD PUBLICA


Post firma
DNI 32980915

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: DETERMINAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019.

DIRIGIDO A: A LOS PADRES DE LOS RECIEN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:


Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Sotz Angeles Juan Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Gestión de los Servicios de Salud


Post firma
DNI 32969002

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspe en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

OBJETIVO: DETERMINAR LA SATISFACCION DE LOS PADRES EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN 2019.

DIRIGIDO A: A LOS PADRES DE LOS RECIEN NACIDOS HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Solis Angeles Juan Carlos


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión de los Servicios de Salud



Post firma
DNI 32969002

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponde (x)

ANEXO 4 AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



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

Nuevo Chimbote, 23 de noviembre del 2019.

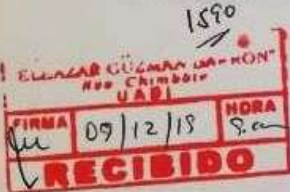
Mg.
Federico Martinez Taipe
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN

Presente. -


Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. MORENO MEDINA, SHEYLA VERONIKA 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 a los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de Neonatología, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN EL ÁREA CRÍTICA DE NEONATOLOGÍA, HOSPITAL ELEAZAR GUZMAN BARRÓN, 2019".


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

Atentamente,

 1590

014002





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

CAMPUS CHIMBOTE
Av. Central Mz. H Lt. 1
Urb. Buenos Aires - Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

5

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Nuevo Chimbote, 12 de Diciembre del 2019

Sra. Bch.

SHEYLA VERONIKA MORENO MEDINA

PRESENTE:



ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE INSTRUMENTO

Reciba usted mi cordial saludo y ante usted expongo, lo siguiente:

A través de la presente se le brinda la autorización para que usted pueda aplicar su instrumento correspondiente a su tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud: "Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019." solicitado por su persona.

Me despido no sin antes desearle mi consideración y estima.

Sin más que decirle emito esta constancia para los fines que le sea conveniente.

Atentamente.

WMM/Norma

C.c. Archivo(2)



ANEXO 5

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIO

N	SERVIDO	GENERO	NIVEL_DE_ESTUDIO	ASPECTO TANGIBLES							FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD							EMPATÍA							TOTAL	PROMEDIO CALIDAD							
				C_1	C_2	C_3	C_4	C_5	C_6	C_7	T	C_8	C_9	C_10	C_11	C_12	C_13	C_14	C_15	T	C_16	C_17	C_18	C_19	C_20	C_21	C_22	T	C_23	C_24	C_25	C_26	C_27	C_28	T	C_29	C_30	C_31			C_32	C_33	C_34	C_35	C_36	C_37	T
1	UCI	F	S	5	4	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	5	4	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	3	1	20	1	5	5	5	5	4	4	4	4	37	146	4
2	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	4	4	1	3	26	5	5	3	4	4	1	22	1	5	5	5	5	3	3	5	5	37	153	4
3	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	2	2	29	5	5	4	5	4	1	24	1	5	5	5	5	4	5	5	5	40	159	4
4	UCI	F	S	4	1	5	2	4	4	5	25	5	3	5	3	4	4	4	4	32	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
5	UCI	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	1	1	27	4	4	4	5	5	1	23	1	5	5	5	5	4	5	4	5	39	157	4	
6	UCI	M	P	4	4	4	2	4	4	4	26	3	3	1	3	3	3	4	3	23	5	4	2	3	3	1	1	19	5	5	4	1	1	1	17	1	5	4	5	5	5	3	1	2	31	116	3
7	UCI	M	S	4	4	2	4	4	4	5	27	4	3	5	3	4	4	4	3	30	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
8	UCI	F	S-U	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	5	5	1	24	1	5	5	5	5	5	4	4	39	157	4	
9	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	5	5	5	3	2	4	5	31	4	4	4	5	5	3	3	22	2	3	3	1	1	1	11	1	5	1	5	5	4	4	3	4	32	130	4
10	UCI	F	S	4	3	3	3	4	4	5	26	3	5	5	5	4	4	3	5	34	5	4	4	5	5	3	3	29	4	2	4	4	4	1	19	1	5	4	4	5	4	5	3	3	34	142	4
11	UCI	F	S	4	5	5	5	4	4	4	31	5	1	5	1	5	5	4	5	31	5	3	5	1	1	2	2	19	5	5	5	4	5	1	25	1	5	3	5	5	4	4	5	5	37	143	4
12	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	1	5	1	5	5	5	29	5	5	5	1	1	1	1	1	19	5	5	5	5	5	1	26	1	5	4	5	5	5	5	5	5	40	142	4
13	UCI	F	S	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	1	5	1	4	3	5	29	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	3	3	3	1	18	1	5	1	4	5	2	3	4	2	27	132	4
14	UCI	F	S	4	5	3	5	4	4	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	4	29	5	4	4	5	4	1	23	1	5	5	5	5	5	4	5	5	40	165	4
15	UCI	F	S	5	4	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	5	4	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	3	1	20	1	5	5	5	5	4	4	4	4	37	146	4
16	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	4	4	1	3	28	5	5	3	4	4	1	22	1	5	5	5	5	3	3	5	5	37	153	4
17	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	2	2	29	5	5	4	5	4	1	24	1	5	5	5	5	4	5	5	5	40	159	4
18	UCI	F	S	4	1	5	2	4	4	5	25	5	3	5	3	4	4	4	4	32	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
19	UCI	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	1	1	27	4	4	4	5	5	1	23	1	5	5	5	5	4	5	4	5	39	157	4	
20	UCI	M	P	4	4	4	2	4	4	4	26	3	3	1	3	3	3	4	3	23	5	4	2	3	3	1	1	19	5	5	4	1	1	1	17	1	5	4	5	5	5	3	1	2	31	116	3
21	UCI	M	S	4	4	2	4	4	4	5	27	4	3	5	3	4	4	4	3	30	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
22	UCI	F	S-U	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	5	5	1	24	1	5	5	5	5	5	4	4	39	157	4	
23	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	5	5	5	3	2	4	5	31	4	4	4	5	5	3	3	28	2	3	3	1	1	1	11	1	5	1	5	5	4	4	3	4	32	130	4
24	UCI	F	S	4	3	3	3	4	4	5	26	3	5	5	5	4	4	3	5	34	5	4	4	5	5	3	3	29	4	2	4	4	4	1	19	1	5	4	4	5	4	5	3	3	34	142	4
25	UCI	F	S	4	5	5	5	4	4	4	31	5	1	5	1	5	5	4	5	31	5	3	5	1	1	2	2	19	5	5	5	4	5	1	25	1	5	3	5	5	4	4	5	5	37	143	4
26	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	1	5	1	5	5	5	5	29	5	5	5	1	1	1	1	19	5	5	5	5	5	1	26	1	5	4	5	5	5	5	5	5	40	142	4
27	UCI	F	S	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	1	5	1	4	3	5	29	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	3	3	3	1	18	1	5	1	4	5	2	3	4	2	27	132	4
28	UCI	F	S	4	5	3	5	4	4	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	4	35	5	4	4	5	4	1	23	1	5	5	5	5	5	4	5	5	40	165	4
29	UCI	F	S	5	4	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	5	4	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	3	1	20	1	5	5	5	5	4	4	4	4	37	146	4
30	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	4	4	1	3	26	5	5	3	4	4	1	22	1	5	5	5	5	3	3	5	5	37	153	4
31	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	2	2	29	5	5	4	5	4	1	24	1	5	5	5	5	4	5	5	5	40	159	4
32	UCI	F	S	4	1	5	2	4	4	5	25	5	3	5	3	4	4	4	4	32	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
33	UCI	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	39	5	5	5	5	1	1	27	4	4	4	5	5	1	23	1	5	5	5	5	4	5	4	5	39	157	4	
34	UCI	M	P	4	4	4	2	4	4	4	26	3	3	1	3	3	3	4	3	23	5	4	2	3	3	1	1	19	5	5	4	1	1	1	17	1	5	4	5	5	5	3	1	2	31	116	3
35	UCI	M	S	4	4	2	4	4	4	5	27	4	3	5	3	4	4	4	3	30	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3

35	UCI	M	S	4	4	2	4	4	4	5	27	4	3	5	3	4	4	4	3	30	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
36	UCI	F	S-U	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	5	5	1	24	1	5	5	5	5	5	5	4	4	39	157	4
37	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	5	5	5	3	2	4	5	31	4	4	4	5	5	3	3	28	2	3	3	1	1	1	11	1	5	1	5	5	4	4	3	4	32	130	4
38	UCI	F	S	4	3	3	3	4	4	5	26	3	5	5	5	4	4	3	5	34	5	4	4	5	5	3	3	28	4	2	4	4	4	1	19	1	5	4	4	5	4	5	3	3	34	142	4
39	UCI	F	S	4	5	5	5	4	4	4	31	5	1	5	1	5	5	4	5	31	5	3	5	1	1	2	2	19	5	5	5	4	5	1	25	1	5	3	5	5	4	4	5	5	37	143	4
40	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	1	5	1	5	5	5	5	29	5	5	5	1	1	1	1	19	5	5	5	5	5	1	26	1	5	4	5	5	5	5	5	5	40	142	4
41	UCI	F	S	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	1	5	1	4	3	5	29	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	3	3	3	1	18	1	5	1	4	5	2	3	4	2	27	132	4
42	UCI	F	S	4	5	3	5	4	4	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	4	33	5	4	4	5	4	1	23	1	5	5	5	5	5	4	5	5	40	165	4
43	UCI	F	S	5	4	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	5	4	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	3	1	20	1	5	5	5	5	4	4	4	4	37	146	4
44	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	4	4	1	3	26	5	5	3	4	4	1	22	1	5	5	5	5	3	3	5	5	37	153	4
45	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	2	2	28	5	5	4	5	4	1	24	1	5	5	5	5	4	5	5	5	40	159	4
46	UCI	F	S	4	1	5	2	4	4	5	25	5	3	5	3	4	4	4	4	32	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
47	UCI	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	1	1	27	4	4	4	5	5	1	23	1	5	5	5	5	4	5	4	5	39	157	4	
48	UCI	M	P	4	4	4	2	4	4	4	26	3	3	1	3	3	3	4	3	23	5	4	2	3	3	1	1	19	5	5	4	1	1	1	17	1	5	4	5	5	3	1	2	31	116	3	
49	UCI	M	S	4	4	2	4	4	4	5	27	4	3	5	3	4	4	4	3	30	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
50	UCI	F	S-U	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	5	5	1	24	1	5	5	5	5	5	5	4	4	39	157	4
51	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	5	5	5	3	2	4	5	31	4	4	4	5	5	3	3	28	2	3	3	1	1	1	11	1	5	1	5	5	4	4	3	4	32	130	4
52	UCI	F	S	4	3	3	3	4	4	5	26	3	5	5	5	4	4	3	5	34	5	4	4	5	5	3	3	29	4	2	4	4	4	1	19	1	5	4	4	5	4	5	3	3	34	142	4
53	UCI	F	S	4	5	5	5	4	4	4	31	5	1	5	1	5	5	4	5	31	5	3	5	1	1	2	2	19	5	5	5	4	5	1	25	1	5	3	5	5	4	4	5	5	37	143	4
54	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	1	5	1	5	5	5	5	29	5	5	5	1	1	1	1	19	5	5	5	5	5	1	26	1	5	4	5	5	5	5	5	5	40	142	4
55	UCI	F	S	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	1	5	1	4	3	5	29	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	3	3	3	1	18	1	5	1	4	5	2	3	4	2	27	132	4
56	UCI	F	S	4	5	3	5	4	4	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	4	33	5	4	4	5	4	1	23	1	5	5	5	5	5	4	5	5	40	165	4
57	UCI	F	S	5	4	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	5	4	4	3	3	3	3	23	4	4	4	4	3	1	20	1	5	5	5	5	4	4	4	4	37	146	4
58	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	4	4	1	3	26	5	5	3	4	4	1	22	1	5	5	5	5	3	3	5	5	37	153	4
59	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	2	2	29	5	5	4	5	4	1	24	1	5	5	5	5	4	5	5	5	40	159	4
60	UCI	F	S	4	1	5	2	4	4	5	25	5	3	5	3	4	4	4	4	32	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
61	UCI	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	1	1	27	4	4	4	5	5	1	23	1	5	5	5	5	4	5	4	5	39	157	4	
62	UCI	M	P	4	4	4	2	4	4	4	26	3	3	1	3	3	3	4	3	23	5	4	2	3	3	1	1	19	5	5	4	1	1	1	17	1	5	4	5	5	5	3	1	2	31	116	3
63	UCI	M	S	4	4	2	4	4	4	5	27	4	3	5	3	4	4	4	3	30	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
64	UCI	F	S-U	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	5	5	1	24	1	5	5	5	5	5	5	4	4	39	157	4
65	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	5	5	5	3	2	4	5	31	4	4	4	5	5	3	3	28	2	3	3	1	1	1	11	1	5	1	5	5	4	4	3	4	32	130	4
66	UCI	F	S	4	3	3	3	4	4	5	26	3	5	5	5	4	4	3	5	34	5	4	4	5	5	3	3	29	4	2	4	4	4	1	19	1	5	4	4	5	4	5	3	3	34	142	4
67	UCI	F	S	4	5	5	5	4	4	4	31	5	1	5	1	5	5	4	5	31	5	3	5	1	1	2	2	19	5	5	5	4	5	1	25	1	5	3	5	5	4	4	5	5	37	143	4
68	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	1	5	1	5	5	5	5	29	5	5	5	1	1	1	1	19	5	5	5	5	5	1	26	1	5	4	5	5	5	5	5	5	40	142	4
69	UCI	F	S	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	1	5	1	4	3	5	29	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	3	3	3	1	18	1	5	1	4	5	2	3	4	2	27	132	4
70	UCI	F	S	4	5	3	5	4	4	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	4	33	5	4	4	5	4	1	23	1	5	5	5	5	5	4	5	5	40	165	4
71	UCI	F	S	5	4	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	4	5	4	5	34	5	4	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	3	1	20	1	5	5	5	5	4	4	4	4	37	146	4

72	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	4	4	4	1	3	26	5	5	3	4	4	1	22	1	5	5	5	5	3	3	5	5	37	153	4
73	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	4	27	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	2	2	29	5	5	4	5	4	1	24	1	5	5	5	5	4	5	5	5	40	159	4
74	UCI	F	S	4	1	5	2	4	4	5	25	5	3	5	3	4	4	4	32	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3	
75	UCI	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	1	1	27	4	4	4	5	5	1	23	1	5	5	5	5	4	5	4	5	39	157	4	
76	UCI	M	P	4	4	4	2	4	4	4	26	3	3	1	3	3	3	4	3	23	5	4	2	3	3	1	1	19	5	5	4	1	1	1	17	1	5	4	5	5	5	3	1	2	31	116	3
77	UCI	M	S	4	4	2	4	4	4	5	27	4	3	5	3	4	4	4	3	30	4	1	2	3	3	3	3	19	4	2	4	4	3	1	18	1	5	2	5	5	4	2	3	4	31	125	3
78	UCI	F	S-U	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	5	4	4	4	5	35	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	4	5	5	1	24	1	5	5	5	5	5	5	4	4	39	157	4	
79	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	5	5	5	3	2	4	5	31	4	4	4	5	5	3	3	28	2	3	3	1	1	1	11	1	5	1	5	5	4	4	3	4	32	130	4
80	UCI	F	S	4	3	3	3	4	4	5	26	3	5	5	5	4	4	3	5	34	5	4	4	5	5	3	3	29	4	2	4	4	4	1	19	1	5	4	4	5	4	5	3	34	142	4	
81	UCI	F	S	4	5	5	5	4	4	4	31	5	1	5	1	5	5	4	5	31	5	3	5	1	1	2	2	19	5	5	5	4	5	1	25	1	5	3	5	5	4	4	5	5	37	143	4
82	UCI	F	S	4	4	3	4	4	4	5	28	2	1	5	1	5	5	5	5	29	5	5	5	1	1	1	1	19	5	5	5	5	5	1	26	1	5	4	5	5	5	5	5	5	40	142	4
83	UCI	F	S	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	1	5	1	4	3	5	29	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	3	3	3	1	18	1	5	1	4	5	2	3	4	2	27	132	4
84	UCI	F	S	4	5	3	5	4	4	5	30	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	4	33	5	4	4	5	4	1	23	1	5	5	5	5	5	4	5	5	40	165	4
85	UCI	F	S	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	1	5	1	4	3	5	29	4	4	3	5	5	4	4	29	4	4	3	3	3	1	18	1	5	1	4	5	2	3	4	2	27	132	4
86	UCI	F	S	4	5	3	5	4	4	5	30	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	5	5	5	4	4	33	5	4	4	5	4	1	23	1	5	5	5	5	4	5	5	4	5	40	165	4
87	UCIN	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	3	4	4	4	2	2	23	4	4	4	3	3	1	19	1	5	4	5	4	4	5	4	4	36	140	4
88	UCIN	F	S	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	2	1	1	28	5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	5	3	5	1	24	1	5	3	3	4	4	1	1	1	23	137	4
89	UCIN	F	P	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	3	1	22	1	5	4	5	4	4	5	5	5	38	163	4
90	UCIN	M	S	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	1	25	4	5	3	5	1	4	4	5	5	36	162	4	
91	UCIN	M	S	4	4	5	5	4	4	5	31	5	3	5	3	5	4	3	4	32	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	21	4	5	4	5	1	4	4	4	4	35	148	4	
92	UCIN	F	S	4	4	5	5	1	1	5	25	4	3	4	3	4	4	3	4	29	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	21	1	4	5	5	1	4	4	4	4	32	136	4	
93	UCIN	F	P	4	3	3	3	4	4	5	26	3	3	3	3	3	3	4	3	25	5	5	3	3	3	5	5	29	5	5	4	1	1	1	17	1	5	5	5	4	5	3	1	2	31	128	3
94	UCIN	F	S	4	5	5	5	1	1	5	26	3	3	3	3	3	4	3	5	27	4	3	4	3	3	2	2	21	3	2	3	5	3	1	17	4	5	1	5	4	1	3	3	4	30	121	3
95	UCIN	F	S-T	4	5	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	4	4	5	5	31	5	5	4	5	5	1	25	1	5	4	4	4	4	4	5	4	35	155	4
96	UCIN	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	3	4	4	4	2	2	23	4	4	4	3	3	1	19	1	5	4	5	4	4	5	4	4	36	140	4
97	UCIN	F	S	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	2	1	1	28	5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	5	3	5	1	24	1	5	3	3	4	4	1	1	1	23	137	4
98	UCIN	F	P	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	3	1	22	1	5	4	5	4	4	5	5	5	38	163	4
99	UCIN	M	S	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	1	25	4	5	3	5	1	4	4	5	5	36	162	4
100	UCIN	M	S	4	4	5	5	4	4	5	31	5	3	5	3	5	4	3	4	32	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	21	4	5	4	5	1	4	4	4	4	35	148	4	
101	UCIN	F	S	4	4	5	5	1	1	5	25	4	3	4	3	4	4	3	4	29	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	21	1	4	5	5	1	4	4	4	4	32	136	4	
102	UCIN	F	P	4	3	3	3	4	4	5	26	3	3	3	3	3	3	4	3	25	5	5	3	3	3	5	5	29	5	5	4	1	1	1	17	1	5	5	5	4	5	3	1	2	31	128	3
103	UCIN	F	S	4	5	5	5	1	1	5	26	3	3	3	3	3	4	3	5	27	4	3	4	3	3	2	2	21	3	2	3	5	3	1	17	4	5	1	5	4	1	3	3	4	30	121	3
104	UCIN	F	S-T	4	5	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	4	4	5	5	31	5	5	4	5	5	1	25	1	5	4	4	4	4	4	5	4	35	155	4
105	UCIN	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	3	4	4	4	2	2	23	4	4	4	3	3	1	19	1	5	4	5	4	4	5	4	4	36	140	4
106	UCIN	F	S	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	2	1	1	28	5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	5	3	5	1	24	1	5	3	3	4	4	1	1	1	23	137	4
107	UCIN	F	P	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	3	1	22	1	5	4	5	4	4	5	5	5	38	163	4
108	UCIN	M	S	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	1	25	4	5	3	5	1	4	4	5	5	36	162	4
109	UCIN	M	S	4	4	5	5	4	4	5	31	5	3	5	3	5	4	3	4	32	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	21	4	5	4	5	1	4	4	4	4	35	148	4	

110	UCIN	F	S	4	4	5	5	1	1	5	25	4	3	4	3	4	4	3	4	29	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	1	21	1	4	5	5	1	4	4	4	4	32	136	4	
111	UCIN	F	P	4	3	3	3	4	4	5	26	3	3	3	3	3	3	4	3	25	5	5	3	3	3	5	5	29	5	5	4	1	1	1	17	1	5	5	5	4	5	3	1	2	31	128	3	
112	UCIN	F	S	4	5	5	5	1	1	5	26	3	3	3	3	3	4	3	5	27	4	3	4	3	3	2	2	21	3	2	3	5	3	1	17	4	5	1	5	4	1	3	3	4	30	121	3	
113	UCIN	F	S-T	4	5	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	4	4	5	5	31	5	5	4	5	5	1	25	1	5	4	4	4	4	4	5	4	35	155	4	
114	UCIN	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	3	4	4	4	2	2	23	4	4	4	3	3	1	19	1	5	4	5	4	4	5	4	4	36	140	4	
115	UCIN	F	S	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	2	1	1	28	5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	5	3	5	1	24	1	5	3	3	4	4	1	1	1	23	137	4	
116	UCIN	F	P	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	3	1	22	1	5	4	5	4	4	5	5	5	38	163	4	
117	UCIN	M	S	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	1	25	4	5	3	5	1	4	4	5	5	36	162	4	
118	UCIN	M	S	4	4	5	5	4	4	5	33	5	3	5	3	5	4	3	4	32	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	1	21	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	35	148	4
119	UCIN	F	S	4	4	5	5	1	1	5	25	4	3	4	3	4	4	3	4	29	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	1	21	1	4	5	5	1	4	4	4	4	4	32	136	4
120	UCIN	F	P	4	3	3	3	4	4	5	26	3	3	3	3	3	3	4	3	25	5	5	3	3	3	5	5	29	5	5	4	1	1	1	17	1	5	5	5	4	5	3	1	2	31	128	3	
121	UCIN	F	S	4	5	5	5	1	1	5	26	3	3	3	3	3	4	3	5	27	4	3	4	3	3	2	2	21	3	2	3	5	3	1	17	4	5	1	5	4	1	3	3	4	30	121	3	
122	UCIN	F	S-T	4	5	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	4	4	5	5	31	5	5	4	5	5	1	25	1	5	4	4	4	4	4	5	4	35	155	4	
123	UCIN	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	3	4	4	4	2	2	23	4	4	4	3	3	1	19	1	5	4	5	4	4	4	5	4	4	36	140	4
124	UCIN	F	S	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	2	1	1	28	5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	5	3	5	1	24	1	5	3	3	4	4	1	1	1	23	137	4	
125	UCIN	F	P	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	3	1	22	1	5	4	5	4	4	5	5	5	38	163	4	
126	UCIN	M	S	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	1	25	4	5	3	5	1	4	4	5	5	36	162	4	
127	UCIN	M	S	4	4	5	5	4	4	5	31	5	3	5	3	5	4	3	4	32	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	1	21	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	35	148	4
128	UCIN	F	S	4	4	5	5	1	1	5	25	4	3	4	3	4	4	3	4	29	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	1	21	1	4	5	5	1	4	4	4	4	4	32	136	4
129	UCIN	F	P	4	3	3	3	4	4	5	26	3	3	3	3	3	3	4	3	25	5	5	3	3	3	5	5	29	5	5	4	1	1	1	17	1	5	5	5	4	5	3	1	2	31	128	3	
130	UCIN	F	S	4	5	5	5	1	1	5	26	3	3	3	3	3	4	3	5	27	4	3	4	3	3	2	2	21	3	2	3	5	3	1	17	4	5	1	5	4	1	3	3	4	30	121	3	
131	UCIN	F	S-T	4	5	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	4	4	5	5	31	5	5	4	5	5	1	25	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	35	155	4
132	UCIN	F	P	4	4	5	3	4	4	5	29	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	3	4	4	4	2	2	23	4	4	4	3	3	1	19	1	5	4	5	4	4	4	5	4	4	36	140	4
133	UCIN	F	S	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	2	1	1	28	5	5	4	5	5	3	3	30	5	5	5	3	5	1	24	1	5	3	3	4	4	1	1	1	23	137	4	
134	UCIN	F	P	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	5	4	4	5	5	38	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	5	3	1	22	1	5	4	5	4	4	5	5	5	38	163	4	
135	UCIN	M	S	4	4	5	3	4	4	5	29	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	4	5	5	1	25	4	5	3	5	1	4	4	5	5	36	162	4	
136	UCIN	M	S	4	4	5	5	4	4	5	31	5	3	5	3	5	4	3	4	32	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	1	21	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	35	148	4
137	UCIN	F	S	4	4	5	5	1	1	5	25	4	3	4	3	4	4	3	4	29	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	1	1	21	1	4	5	5	1	4	4	4	4	4	32	136	4
138	UCIN	F	P	4	3	3	3	4	4	5	26	3	3	3	3	3	3	4	3	25	5	5	3	3	3	5	5	29	5	5	4	1	1	1	17	1	5	5	5	4	5	3	1	2	31	128	3	
139	UCIN	F	S	4	5	5	5	1	1	5	26	3	3	3	3	3	4	3	5	27	4	3	4	3	3	2	2	21	3	2	3	5	3	1	17	4	5	1	5	4	1	3	3	4	30	121	3	
140	UCIN	F	S-T	4	5	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	4	4	5	5	31	5	5	4	5	5	1	25	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	35	155	4
141	UCIN	F	S	4	5	5	3	4	4	5	30	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	5	4	4	5	5	31	5	5	4	5	5	1	25	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	35	155	4

BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES

N	SERVICIO	GENERO	NIVEL_DE_EST UDID	CONFIANZA						LEALTAD						TOTAL	PROMEDIO SATISFACCION	G_1		
				S_1	S_2	S_3	S_5	S_6	T	S_7	S_8	S_9	S_10	S_11	S_12				T	
1	UCI	F	S	4	4	4	4	3	3	18	4	3	3	5	4	4	23	41	4	5
2	UCI	F	S	4	4	5	1	1	1	15	3	2	1	4	5	5	20	35	3	4
3	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	22	1	5	4	4	5	5	24	46	4	5
4	UCI	F	S	2	4	4	2	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
5	UCI	F	P	5	5	5	4	4	4	23	5	4	4	4	5	5	27	50	5	5
6	UCI	M	P	2	5	5	3	3	3	18	3	1	3	1	2	5	15	33	3	4
7	UCI	M	S	2	4	4	2	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
8	UCI	F	S-U	4	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	3	20	40	4	5
9	UCI	F	S	3	4	3	2	2	2	14	2	3	2	4	4	3	18	32	3	4
10	UCI	F	S	3	5	5	2	2	2	17	2	5	2	4	3	3	19	36	3	4
11	UCI	F	S	5	5	5	3	3	3	21	3	5	3	4	5	5	25	46	4	5
12	UCI	F	S	5	5	5	3	3	3	21	2	5	3	4	5	5	24	45	4	5
13	UCI	F	S	3	4	3	2	2	2	14	1	1	2	1	2	4	11	25	2	4
14	UCI	F	S	5	5	5	4	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28	51	5	5
15	UCI	F	S	4	4	4	3	3	3	18	4	3	3	5	4	4	23	41	4	5
16	UCI	F	S	4	4	5	1	1	1	15	3	2	1	4	5	5	20	35	3	4
17	UCI	F	S	4	5	5	4	4	4	22	1	5	4	4	5	5	24	46	4	5
18	UCI	F	S	2	4	4	2	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
19	UCI	F	P	5	5	5	4	4	4	23	5	4	4	4	5	5	27	50	5	5
20	UCI	M	P	2	5	5	3	3	3	18	3	1	3	1	2	5	15	33	3	4
21	UCI	M	S	2	4	4	2	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
22	UCI	F	S-U	4	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	3	20	40	4	5
23	UCI	F	S	3	4	3	2	2	2	14	2	3	2	4	4	3	18	32	3	4
24	UCI	F	S	3	5	5	2	2	2	17	2	5	2	4	3	3	19	36	3	4
25	UCI	F	S	5	5	5	3	3	3	21	3	5	3	4	5	5	25	46	4	5
26	UCI	F	S	5	5	5	3	3	3	21	2	5	3	4	5	5	24	45	4	5

27	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	1	1	2	1	2	4	11	25	2	4
28	UCI	F	S	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28	51	5	5
29	UCI	F	S	4	4	4	3	3	18	4	3	3	5	4	4	23	41	4	5
30	UCI	F	S	4	4	5	1	1	15	3	2	1	4	5	5	20	35	3	4
31	UCI	F	S	4	5	5	4	4	22	1	5	4	4	5	5	24	46	4	5
32	UCI	F	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
33	UCI	F	P	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	5	27	50	5	5
34	UCI	M	P	2	5	5	3	3	18	3	1	3	1	2	5	15	33	3	4
35	UCI	M	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
36	UCI	F	S-U	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	3	20	40	4	5
37	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	2	3	2	4	4	3	18	32	3	4
38	UCI	F	S	3	5	5	2	2	17	2	5	2	4	3	3	19	36	3	4
39	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	3	5	3	4	5	5	25	46	4	5
40	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	2	5	3	4	5	5	24	45	4	5
41	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	1	1	2	1	2	4	11	25	2	4
42	UCI	F	S	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28	51	5	5
43	UCI	F	S	4	4	4	3	3	18	4	3	3	5	4	4	23	41	4	5
44	UCI	F	S	4	4	5	1	1	15	3	2	1	4	5	5	20	35	3	4
45	UCI	F	S	4	5	5	4	4	22	1	5	4	4	5	5	24	46	4	5
46	UCI	F	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
47	UCI	F	P	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	5	27	50	5	5
48	UCI	M	P	2	5	5	3	3	18	3	1	3	1	2	5	15	33	3	4
49	UCI	M	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
50	UCI	F	S-U	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	3	20	40	4	5
51	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	2	3	2	4	4	3	18	32	3	4
52	UCI	F	S	3	5	5	2	2	17	2	5	2	4	3	3	19	36	3	4
53	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	3	5	3	4	5	5	25	46	4	5
54	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	2	5	3	4	5	5	24	45	4	5
55	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	1	1	2	1	2	4	11	25	2	4
56	UCI	F	S	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28	51	5	5
57	UCI	F	S	4	4	4	3	3	18	4	3	3	5	4	4	23	41	4	5
58	UCI	F	S	4	4	5	1	1	15	3	2	1	4	5	5	20	35	3	4
59	UCI	F	S	4	5	5	4	4	22	1	5	4	4	5	5	24	46	4	5
60	UCI	F	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
61	UCI	F	P	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	5	27	50	5	5
62	UCI	M	P	2	5	5	3	3	18	3	1	3	1	2	5	15	33	3	4
63	UCI	M	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
64	UCI	F	S-U	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	3	20	40	4	5
65	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	2	3	2	4	4	3	18	32	3	4

66	UCI	F	S	3	5	5	2	2	17	2	5	2	4	3	3	19	36	3	4
67	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	3	5	3	4	5	5	25	46	4	5
68	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	2	5	3	4	5	5	24	45	4	5
69	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	1	1	2	1	2	4	11	25	2	4
70	UCI	F	S	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28	51	5	5
71	UCI	F	S	4	4	4	3	3	18	4	3	3	5	4	4	23	41	4	5
72	UCI	F	S	4	4	5	1	1	15	3	2	1	4	5	5	20	35	3	4
73	UCI	F	S	4	5	5	4	4	22	1	5	4	4	5	5	24	46	4	5
74	UCI	F	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
75	UCI	F	P	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	5	5	27	50	5	5
76	UCI	M	P	2	5	5	3	3	18	3	1	3	1	2	5	15	33	3	4
77	UCI	M	S	2	4	4	2	2	14	1	5	2	4	4	4	20	34	3	4
78	UCI	F	S-U	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	3	20	40	4	5
79	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	2	3	2	4	4	3	18	32	3	4
80	UCI	F	S	3	5	5	2	2	17	2	5	2	4	3	3	19	36	3	4
81	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	3	5	3	4	5	5	25	46	4	5
82	UCI	F	S	5	5	5	3	3	21	2	5	3	4	5	5	24	45	4	5
83	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	1	1	2	1	2	4	11	25	2	4
84	UCI	F	S	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28	51	5	5
85	UCI	F	S	3	4	3	2	2	14	1	1	2	1	2	4	11	25	2	4
86	UCI	F	S	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	5	28	51	5	5
87	UCIN	F	P	2	2	3	3	3	13	2	3	3	5	4	3	20	33	3	4
88	UCIN	F	S	3	1	1	5	5	15	3	5	5	5	1	5	24	39	4	5
89	UCIN	F	P	2	5	4	4	4	19	2	4	4	5	5	5	25	44	4	5
90	UCIN	M	S	3	4	5	5	5	22	5	1	5	5	5	5	26	48	4	5
91	UCIN	M	S	3	4	5	2	2	16	2	1	2	5	4	5	19	35	3	5
92	UCIN	F	S	4	4	4	2	2	16	2	1	2	1	4	5	15	31	3	5
93	UCIN	F	P	5	5	5	3	3	21	3	1	3	1	2	3	13	34	3	3
94	UCIN	F	S	4	2	5	3	3	17	2	1	3	1	4	5	16	33	3	4
95	UCIN	F	S-T	3	5	5	3	3	19	4	2	3	4	4	5	22	41	4	5
96	UCIN	F	P	2	2	3	3	3	13	2	3	3	5	4	3	20	33	3	4
97	UCIN	F	S	3	1	1	5	5	15	3	5	5	5	1	5	24	39	4	5
98	UCIN	F	P	2	5	4	4	4	19	2	4	4	5	5	5	25	44	4	5
99	UCIN	M	S	3	4	5	5	5	22	5	1	5	5	5	5	26	48	4	5
100	UCIN	M	S	3	4	5	2	2	16	2	1	2	5	4	5	19	35	3	5
101	UCIN	F	S	4	4	4	2	2	16	2	1	2	1	4	5	15	31	3	5
102	UCIN	F	P	5	5	5	3	3	21	3	1	3	1	2	3	13	34	3	3
103	UCIN	F	S	4	2	5	3	3	17	2	1	3	1	4	5	16	33	3	4

104	UCIN	F	S-T	3	5	5	3	3	19	4	2	3	4	4	5	22	41	4	5
105	UCIN	F	P	2	2	3	3	3	13	2	3	3	5	4	3	20	33	3	4
106	UCIN	F	S	3	1	1	5	5	15	3	5	5	5	1	5	24	39	4	5
107	UCIN	F	P	2	5	4	4	4	19	2	4	4	5	5	5	25	44	4	5
108	UCIN	M	S	3	4	5	5	5	22	5	1	5	5	5	5	26	48	4	5
109	UCIN	M	S	3	4	5	2	2	16	2	1	2	5	4	5	19	35	3	5
110	UCIN	F	S	4	4	4	2	2	16	2	1	2	1	4	5	15	31	3	5
111	UCIN	F	P	5	5	5	3	3	21	3	1	3	1	2	3	13	34	3	3
112	UCIN	F	S	4	2	5	3	3	17	2	1	3	1	4	5	16	33	3	4
113	UCIN	F	S-T	3	5	5	3	3	19	4	2	3	4	4	5	22	41	4	5
114	UCIN	F	P	2	2	3	3	3	13	2	3	3	5	4	3	20	33	3	4
115	UCIN	F	S	3	1	1	5	5	15	3	5	5	5	1	5	24	39	4	5
116	UCIN	F	P	2	5	4	4	4	19	2	4	4	5	5	5	25	44	4	5
117	UCIN	M	S	3	4	5	5	5	22	5	1	5	5	5	5	26	48	4	5
118	UCIN	M	S	3	4	5	2	2	16	2	1	2	5	4	5	19	35	3	5
119	UCIN	F	S	4	4	4	2	2	16	2	1	2	1	4	5	15	31	3	5
120	UCIN	F	P	5	5	5	3	3	21	3	1	3	1	2	3	13	34	3	3
121	UCIN	F	S	4	2	5	3	3	17	2	1	3	1	4	5	16	33	3	4
122	UCIN	F	S-T	3	5	5	3	3	19	4	2	3	4	4	5	22	41	4	5
123	UCIN	F	P	2	2	3	3	3	13	2	3	3	5	4	3	20	33	3	4
124	UCIN	F	S	3	1	1	5	5	15	3	5	5	5	1	5	24	39	4	5
125	UCIN	F	P	2	5	4	4	4	19	2	4	4	5	5	5	25	44	4	5
126	UCIN	M	S	3	4	5	5	5	22	5	1	5	5	5	5	26	48	4	5
127	UCIN	M	S	3	4	5	2	2	16	2	1	2	5	4	5	19	35	3	5
128	UCIN	F	S	4	4	4	2	2	16	2	1	2	1	4	5	15	31	3	5
129	UCIN	F	P	5	5	5	3	3	21	3	1	3	1	2	3	13	34	3	3
130	UCIN	F	S	4	2	5	3	3	17	2	1	3	1	4	5	16	33	3	4
131	UCIN	F	S-T	3	5	5	3	3	19	4	2	3	4	4	5	22	41	4	5
132	UCIN	F	P	2	2	3	3	3	13	2	3	3	5	4	3	20	33	3	4
133	UCIN	F	S	3	1	1	5	5	15	3	5	5	5	1	5	24	39	4	5
134	UCIN	F	P	2	5	4	4	4	19	2	4	4	5	5	5	25	44	4	5
135	UCIN	M	S	3	4	5	5	5	22	5	1	5	5	5	5	26	48	4	5
136	UCIN	M	S	3	4	5	2	2	16	2	1	2	5	4	5	19	35	3	5
137	UCIN	F	S	4	4	4	2	2	16	2	1	2	1	4	5	15	31	3	5
138	UCIN	F	P	5	5	5	3	3	21	3	1	3	1	2	3	13	34	3	3
139	UCIN	F	S	4	2	5	3	3	17	2	1	3	1	4	5	16	33	3	4
140	UCIN	F	S-T	3	5	5	3	3	19	4	2	3	4	4	5	22	41	4	5
141	UCIN	F	S	3	5	5	3	3	19	4	2	3	4	4	5	22	41	4	5

ANEXO 6:

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO:

Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019.

2. AUTORA:

Sheyla Veronika Moreno Medina, shyla_2824@hotmail.com

3. RESUMEN:

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019. La investigación fue de enfoque prospectivo, analítico, con un diseño correlacional no experimental trasversal, sustentado en la teoría según Sánchez el cual manifiesta que la calidad de servicio presenta factores modificables que repercuten en la percepción del producto ofrecido. La población formada por 141 padres con neonatos hospitalizados. La recolección de datos fue a través de un cuestionario compuesto por las dimensiones de las dos variables a estudio, los resultados fueron procesados en el programa EXCEL Y SPSS Ver 25.00 y para establecer la correlación intraclase Alfa de Cronbach teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas. Los resultados determinaron que la calidad de servicio existente es considerada como regular (61,0%) por los padres y el puntaje que recibió la satisfacción en global fue medianamente satisfechos (64,5%), con un coeficiente estadístico de correlación de $r=0,752$ alto y $P= 0,000$ siendo significativo la relación entre ambas variables.

4. PALABRAS CLAVES:

Calidad, satisfacción, neonatología.

5. ABSTRACT:

The objective of the investigation was to determine the relationship between the quality of service and parent satisfaction in the critical area of neonatology, Eleazar Guzmán Barrón Hospital 2019. The research was analytical, prospective approach with a trasversal non-experimental correlational design, based on the theory Sánchez which states that service quality has modifiable factors that affect the perception of the product offered. The population consists of 141 parents with hospitalized infants. Data collection was through a composite questionnaire by the dimensions of the two variables studied, the results were

processed in Excel and SPSS View 25.00 program and to establish the intraclass correlation Cronbach's alpha having as results the data presented in tables statistics and figures. The results determined that the existing service quality is considered as a regular (61.0%) by parents and the score received overall satisfaction was moderately satisfied (64.5%), with a statistical correlation coefficient $r = 0.752$ and $P = 0.000$ high being significant relationship between the two variables.

6. KEYWORDS:

Quality, satisfaction, neonatology

7. INTRODUCCIÓN

La mortalidad neonatal es un indicador fundamental de calidad de la atención recibida del recién nacido. United Nations International Children's Emergency Fund, (2018) reporta "aproximadamente 15.000 niños y niñas perecieron diariamente antes de cumplir cinco años, de los cuales 46% murieron durante sus primeros 28 días de vida". Perú - Banco Mundial, (2018). De acuerdo con datos del 2007 al 2017, la mortalidad neonatal en el Perú disminuyó de 11 a 7,3 por cada mil nacidos vivos.

En 1976 los Doctores Kennel y Halus comenzaron a demostrar que la separación del vínculo padre-hijo no aumenta el riesgo de infecciones, logrando permitir disminuir el sufrimiento de separación en los padres. Avery, (2001). Actualmente la tendencia para la atención del neonato, está centrada en la familia, siendo este el entorno natural y primordial donde el neonato crece y se desarrolla desde su nacimiento. Los recién nacidos que se ven obligados a ser ingresados en Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) rompen el vínculo familiar. Usar estos modelos integrados aumenta la satisfacción del padre a pensar que no se modifique el desenlace de la patología neonatal. Chistine A y col (2018).

Garrido, (2017). Mostró satisfacción en el trato del personal médico para con los padres, implantando un programa de apoyo para padres con hijos ingresados en la UCIN.

E. Capdevilla y col., (2012) La percepción de la información dada son peores valoradas. RIOS, (2018.) Reporta en el hospital regional de Loreto la eficacia del cuidado del personal sanitario ofrecida a familias es eficiente con un valor predictivo de 77,8% y el grado de satisfacción para con sus hijos (neonatos y pediátrico), es de 66.7%.

López Varela, (2016) Obtuvo una correlación de Pearson “r” =0.715, concluyendo correlación directa significativa, determinando que a mayores niveles de aptitud de atención y humanización son mejores los estándares de satisfacción de los padres”

Teóricamente según Sánchez (2013) define calidad a todas las características proporcionadas que llegan a ser modificables y necesarios para valorarla siendo el usuario el que defina a través de su percepción e interacción con el producto ofrecido, si este llega o no a cubrir sus expectativas. Según Fernández, (2016) la satisfacción es una definición multidimensional complicada, ya que depende de la variación de sus componentes en función al producto que se ofrece o se trate, en salud está directamente relacionado con el componente intangible de la actitud de las atenciones profesionales. En nuestra región son varios los hospitales que brindan atención al recién nacido crítico y se desconocen su calidad de servicio y satisfacción brindada. Considerando los antecedentes y las teorías encontradas se buscará responder al siguiente problema: ¿Cuál es la relación de la calidad de Servicio con la Satisfacción de los Padres en el Servicio de Neonatología Área Crítica del Hospital Eleazar Guzmán Barrón nuevo Chimbote 2019?

Para dar respuestas a la interrogante anterior se formula el siguiente objetivo: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los padres con neonatos hospitalizados en el servicio de área crítica de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barón 2019.

Para comprobar la relación de las variables se ha formulado la siguiente hipótesis.

Hi: Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres del área crítica de hospitalización de neonatología del hospital Eleazar Guzmán Barrón.

8. MÉTODO

Se trata de un diseño no experimental - analítico transversal correlacional, ya que busca determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción de los padres en el contexto natural sin manipularlos deliberadamente; la población está formada por 141 padres que sus hijos se encuentren hospitalizados en el área crítica de neonatología. Durante su aplicación se utilizó como instrumento a la encuesta de elaboración propia para conocer el nivel y sus dimensiones de las variables a estudio, la validación fue dada por el juicio de expertos. Para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, en relación al cuestionario se obtuvo en los ítems de calidad de servicio 0,855 y de satisfacción de los padres 0,797 que representa un nivel muy alto y garantiza la consistencia interna del cuestionario, además los mencionados coeficientes, muestran en ambos instrumentos un nivel de confiabilidad alto para el análisis de datos que utilizo el estadístico, a través de la estadística descriptiva como la distribución

de frecuencias, específicamente en tablas y gráficas, procesados en el programa de Excel Microsoft y SPSS y el paquete estadístico de Spearman, estos datos obtenidos se presentan en las tablas y figuras estadísticas, además de cumplir con la norma APA siendo esta investigación confiable y legítima.

9. RESULTADOS:

El grado de relación que establecen las variables calidad de servicio y satisfacción de los padres es directamente proporcional significativa ($r = 0,752$) y ($p = 0,000 - P < 0,05$) indicando que existe relación positiva alta significativa entre ambas variables, encontrando que el 61% de los estudiados refieren estar medianamente satisfecho y califican como regular la calidad brindada.

El 65.9% de los padres califica como regular la satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, seguido de insatisfechos 25,6%, satisfechos 8,5% con $r = 0,396$ y $P = 0,000$.

El 65,3% de los padres califica como regular la satisfacción en la dimensión de seguridad, seguido de satisfechos 17,7% e insatisfechos 17% con $r = 0,715$ y $P = 0,000$.

El 66,0% de los padres califica como buena la satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, seguidos de regular 34%, no se contó con insatisfechos con $r = 0,249$ y $P = 0,000$.

El 61,0% de los padres califica como regular la satisfacción en la dimensión de fiabilidad, seguido de satisfechos 22% e insatisfechos 17% y $r = 0,665$ con $P = 0,000$.

El 73,0% de padres califica como regular la satisfacción en la dimensión de empatía, seguido de insatisfechos 13,5%, satisfechos 13,5% con $r = 0,705$ y $P = 0,000$.

El género femenino y masculino se encuentran medianamente satisfecho 51.8% y 12.8% respectivamente, con $P = 0,000$. El grado de instrucción primaria, secundaria, superior técnico y universitario se encuentran medianamente satisfecho 17%, 39%, 4.3% y 4.3 % respectivamente, con $P = 0,000$.

10. DISCUSIÓN:

En el presente estudio, se ha encontrado que existe correlación muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres ($r = 0,752$ y $P = 0,000$ ($P < 0,05$)), considerada como regular con 61.0%, indicando que la satisfacción de los padres llega a ser proporcional a la calidad de servicio ofrecida. Resultados similares al de RIOS (2018.) y al de E. Capdevilla y col (2012), Como se manifiesta teóricamente en Avery (2001), la comunicación medica – familiar resulta en la complacencia del padre y ayuda al equipo

médico a identificar las áreas críticas para mejora, además de Sánchez (2013), teóricamente reconoce que la calidad de servicio posee factores modificables y necesarios para valorar según su percepción e interacción con lo ofrecido.

Los padres se encuentran medianamente satisfechos 64.5%, con el servicio ofrecido por el personal de salud en los cuidados de su hijo, semejante a Ramírez (2016) con un 100%, por Ayque Rosas (2010) con un 86.5%.

En las dimensiones los resultados en los aspectos tangibles fue de calidad regular 61%, comparándolo con 70% de calidad eficiente encontrado en RIOS (2018), siendo alta comparada con nuestro trabajo.

En la dimensión de seguridad fue calidad regular 65.2%, a diferencia de RIOS (2018) que fue deficiente con 66,7%. Según la Carta Europea (1986), recomienda que, para incrementar la confianza y seguridad de los padres, los cuidados del neonato en área crítica deben basarse en aspectos multidisciplinarios con participación activa de la familia.

En la Capacidad de Respuesta el resultado fue de calidad buena 66% de padres satisfechos, similares al Berns, y col. (2007) con 60% de muy satisfechos, por RIOS (2018) con 68,3% de satisfacción y Gaité (2016) con un alto grado de satisfacción 100% cuando se les brinda información a los padres. A pesar de que la correlación estadística obtenida nuestro trabajo fue de $r= 0,249^{**}$ y $p= 0,003$ similar al de E. Capdevilla, y col (2012) reporta que la percepción sobre la información proporcionada a los padres por el pediatra ($p = 0,028$) y por enfermería ($p = 0,027$) son las peores valoradas al correlacionarlas con la calidad;

concluyendo que no existe una correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los padres; a pesar de esto ellos valoran la capacidad del personal para responder a las incertidumbres acerca de la enfermedad y evolución de su hijo, aunque la mayoría lamenta la forma y la insistencia constante para recibir esta información. M.Cuttini y col. (2004)

En la dimensión de fiabilidad lo hallado fue calidad regular 61.0 % y buena 22 %, resultados iguales al de (RIOS, 2018.), con 73% de satisfacción, a diferencia de Garrido (2017), el hecho de ser hospitalizado y estar separado de sus hijos el estrés e insatisfacción de los padres es alto.

En la dimensión de Empatía fue de calidad regular 73%, el más alto en nuestro trabajo, semejante a Ramírez (2016), satisfacción de 80% en las relaciones intangibles (empatía, accesibilidad y confidencialidad), en RIOS (2018), califico de eficiente con 76,2%. A diferencia de Boza (2016) que considero deficiente refiriendo que el “personal de salud no

contemplan necesidades emocionales”, al igual que Gaité (2016), encontró un grande grado de insatisfacción en variables intangibles.

Referente al Género se obtuvo que el femenino 51.8% esta medianamente satisfecho; y el grado de instrucción hallado fue secundaria 39%. Semejante a Rosas (2010) con 86.5% en género femenino, pero en grado de instrucción sus pacientes presentaron mayor grado de instrucción siendo superior universitario el 82.7% las 2 variables con un nivel de satisfacción intermedia igual al nuestro.

11. CONCLUSIONES:

Existe una relación significativa ($P= 0,000$) y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los padres ($r=0,752$), y estos se encuentran medianamente satisfecho (61,0%) con la calidad brindada.

La relación entre aspectos tangibles y satisfacción de los padres fue de regular (61.0%) con un coeficiente de relación positivo bajo (0,396), siendo este el segundo más bajo encontrado en el estudio determinando que no es un factor indispensable como evaluador para la satisfacción de los padres a pesar que esta dimensión presenta importancia para los indicadores de salud.

La relación entre fiabilidad y satisfacción de los padres fue de regular (61.0%) con un coeficiente de relación positivo moderado (0,665).

La relación entre capacidad de respuesta y satisfacción de los padres fue de bueno (66.0%), no hubo insatisfechos (0%); con un coeficiente de correlación estadístico positivo más bajo (0,249), para medir la satisfacción, lo que se traduce en una mayor necesidad de aptitud de atención y humanización ante la situación por la que se encuentran los padres.

La relación entre seguridad y satisfacción de los padres fue regular (65.2%) con un coeficiente de relación positivo moderado (0,715).

La relación entre empatía y satisfacción de los padres fue regular (73%) con un coeficiente de relación positivo moderado (0,705).

En el trabajo de investigación el género femenino y masculino se encuentran medianamente satisfecho 51.8% y 12.8% respectivamente. Y en grado de instrucción primaria, secundaria, superior técnico y universitario se encuentran medianamente satisfecho 17%, 39%, 4.3% y 4.3 % respectivamente.

12. REFERENCIAS

- Avery, G. B. (2001). Neonatología: Perspectiva a Fines del siglo XX. 5ta ed. Editoria Médica Panamerica; p 3-6.
- Ayque Rosas, F. F. (2010.). Repositorio.USMP. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/>
- Carta Europea de los niños hospitalizados. (1986). Bol Pediatr 1993; 34: 69 – 71.
- Chistine A. Gleason, Sandra E. Juul. (2018). AVERY. ENFERMEDADES DEL RECIÉN NACIDO. Barcelona, España: ELSEVIER, Décima edición.
- E. Capdevilla, L. Sánchez, Y Col. (2012). Valoración de la satisfacción de los padres en una unidad neonatal. An Pediatr (Barc), (1):12-21.
- Gaite., C. y. (2016.). ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES EN UNA UNIDAD DE NEONATOLOGÍA
- Garrido. (2017). ¿Existe relación entre la gravedad del RN ingresado en la UCIN, y el estrés parental o la satisfacción de los padres con los cuidados? . Spain, Europ
- H. W. Taeusch, R.A. Ballard. (2011). En Tratado de Neonatología Avery (págs. Pag 89-103). Elsevier. España.
- M.Cuttini, P. Romito, M. Del Santo. (2004). Communications in the neonatal intensive therapy unit: the opinions of parents and if medical personnel compared. Pediatr Med Chir, 16:325
- Perú - Banco Mundial. (2018). Obtenido de <https://www.bancomundial.org.country.peru>
- RIOS. (2018.). Calidad y Satisfacción Familiar del Neonato-Niño en el Servicio de Neonatología y Pediatría. . Hospital Regional de Loreto, Perú.
- Sánchez, C. V. (s.f.). The service quality: A conceptual historical . Colombia.
- United Nations International Children's Emergency Fund . (2018). Obtenido de www.unicef.org
- World Health Organization. (2019). Obtenido de <https://www.who.int/es>

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Sheyla Veronika Moreno Medina, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 45125797, con el artículo titulado:

"Calidad de servicio y satisfacción de los padres en el área crítica de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón 2019."

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



Sheyla Veronika Moreno Medina
D.N.I 45125797